

# “Error de la autenticación del teléfono URL” de la delicadeza IPPA generado después de la terminación de llamada

## Contenido

[Introducción](#)

[Troubleshooting de la autenticación FIPPA URL](#)

[Obtenga información](#)

[Troubleshooting](#)

## Introducción

Este documento describe un problema cuando el agente del agente del teléfono del IP de la delicadeza (IPPA) consigue nombre de usuario de autenticación del teléfono URL de un error “o la contraseña es incorrecta en las configuraciones del agente del teléfono del IP. Entre en contacto a su administrador.” después de la terminación de la llamada normal.

## Troubleshooting de la autenticación FIPPA URL

### Obtenga información

Marque al usuario configurado en la página Web de administración de la delicadeza para las configuraciones IPPA.

IP Phone Agent Settings

Note: Any changes made to the settings on this gadget require a restart of Cisco Finesse Tomcat to take effect.

Phone URL Authentication Settings

\*Username:

\*Password:

\* Indicates required fields

Save Revert

Consiga la información básica sobre el teléfono que tiene servicio FIPPA configurado. Para resolver problemas, es bueno tener el MAC address, el IP address y extensión del teléfono.

Phone (1 - 1 of 1)								
Find Phone where Directory Number contains 1011								
Select item or enter search text								
	Device Name(Line) ^	Description	Device Pool	Extension	Partition	Device Protocol	Status	IPv4 Address
<input type="checkbox"/>	SEPC80084AA8721(1)	fippa 1011	Default_KRK_FL02	1011		SIP	Registered with 10.48.47.136	10.62.153.22

## Troubleshooting

La mayor parte del troubleshooting para esta característica se hace de la perspectiva del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM).

Por lo tanto la administración debe tener cierta experiencia con CUCM.

Asegúrese de que el usuario configurado en las configuraciones de la administración IPPA de la delicadeza tenga el teléfono en su lista de dispositivos controlados. Para hacer eso, utilice esta consulta SQL. Substituya el nombre del pguser en la interrogación por la que usted ha configurado.

```
admin:run sql SELECT m.pkid,ap.name appuser,d.name device FROM ApplicationUserDeviceMap m INNER
JOIN device AS d ON d.pkid==m.fkdevice INNER JOIN applicationuser ap ON
ap.pkid==m.fkapplicationuser WHERE ap.name LIKE 'pguser'
pkid appuser device
=====
ea92949a-c8e4-4818-ad42-80ed5ba65135 pguser SEP0050569902C1
fb5af549-d1ae-423b-afa0-f28b32e4426d pguser SEP005056996F7E
1fe71268-328b-4810-9e55-5683647a82d1 pguser SEPC80084AA8721
```

En el **pguser** del ejemplo tiene teléfono con el MAC address C80084AA8721 en su lista de dispositivos controlados.

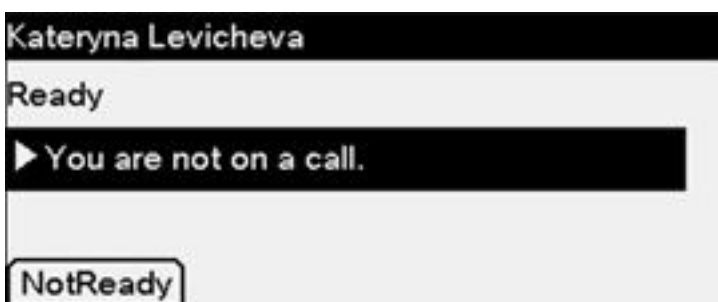
Si se utiliza el servicio de la movilidad de Extensión (EM) el perfil del dispositivo controlado CTI se debe asociar también al pguser.

Utilice este link para asegurarse de que el teléfono se puede controlar remotamente. Substituya el IP address por el que su teléfono FIPPA tiene y proporcione las credenciales del pguser después del prompt.

<http://10.62.153.22/CGI/Screenshot>

Nota: Cierre al navegador si usted quiere utilizar el link para probar otra vez.

Si la configuración está correcta, la imagen similar será visualizada.



En caso de que haya un cierto problema con la configuración tal mensaje pudo ser visualizado.

<CiscoIPPhoneError Number="4" />

El código de error el "4" significa un problema de la autenticación.

Del archivo del registro FIPPA usted verá los mensajes similares.

```
0000001737: 10.48.47.140: Jun 08 2017 08:52:14.036 +0200: %CCBU_pool-148-thread-1-6-
HTTP_RESPONSE: %[FIPPA_USER_ID=HttpClient-pushToPhone-24-
15c86799425][HTTP_BODY=<CiscoIPPhoneError Number="4"
/>][HTTP_METHOD=POST][HTTP_REQUESTID=null][HTTP_RESPONSE_MESSAGE=OK][HTTP_RESPONSE_STATUS=200][H
TTP_URL=http://10.62.153.22/CGI/Execute]: Received HTTP Response
0000001738: 10.48.47.140: Jun 08 2017 08:52:14.039 +0200: %CCBU_pool-148-thread-1-3-FIPPA_ERROR:
%[ERROR_DESCRIPTION=get invalid Response from phone:
<CiscoIPPhoneError Number="4" />
CiscoIPPhoneError: number=4][FIPPA_SOURCE=HttpPushClient-24-15c86799425]: An error was
encountered
```

Nota: Para resolver problemas el problema asegure para habilitar al servidor Web en la disposición específica de la configuración del producto del teléfono.

Asegúrese de que usted tenga link resolvable correcto de la autenticación URL especificado en los parámetros Enterprise CUCM.

Phone URL Parameters	
<a href="#">URL Authentication</a>	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmcp/authenticate.jsp"/>
<a href="#">URL Directories</a>	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmcp/xmldirectory.jsp"/>
<a href="#">URL Idle</a>	<input type="text"/>
<a href="#">URL Idle Time</a>	<input type="text"/>
<a href="#">URL Information</a>	<input type="text"/>
<a href="#">URL Messages</a>	<input type="text"/>
<a href="#">IP Phone Proxy Address</a>	<input type="text"/>
<a href="#">URL Services</a>	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmcp/getservicesmenu.jsp"/>

En algunos casos, cuando usted quita la autenticación segura URL, ayuda al arreglo el problema.

Secure Phone URL Parameters	
<a href="#">Secure Authentication URL</a>	<input type="text"/>
<a href="#">Secure Directory URL (XML)</a>	<input type="text"/>

Si persiste el problema, intente una de estas opciones:

- quite el archivo ITL/CTL del teléfono
- quite la asociación del teléfono con el pguser y asocie el teléfono detrás
- recomience el proceso del CTIManager en el nodo al cual se registra el teléfono (10.48.47.136 en el ejemplo)