

Agente del teléfono del IP de la delicadeza de la configuración y del Troubleshooting (FIPPA) en UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Arquitectura](#)

[Configuración](#)

[Login manual](#)

[Un login del botón](#)

[Problemas comunes](#)

[Ningunas variables de llamada Aparecer debido llamar por teléfono al error de autenticación URL](#)

[Visualización ociosa "host de los teléfonos no encontrado"](#)

[Troubleshooting](#)

[Colección del registro](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar y resolver problemas el agente del teléfono del IP de la delicadeza (FIPPA) en el Centro de contacto unificado expreso (UCCX)

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- UCCX
- Administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- UCCX 11.0(1).
- Teléfonos IP.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

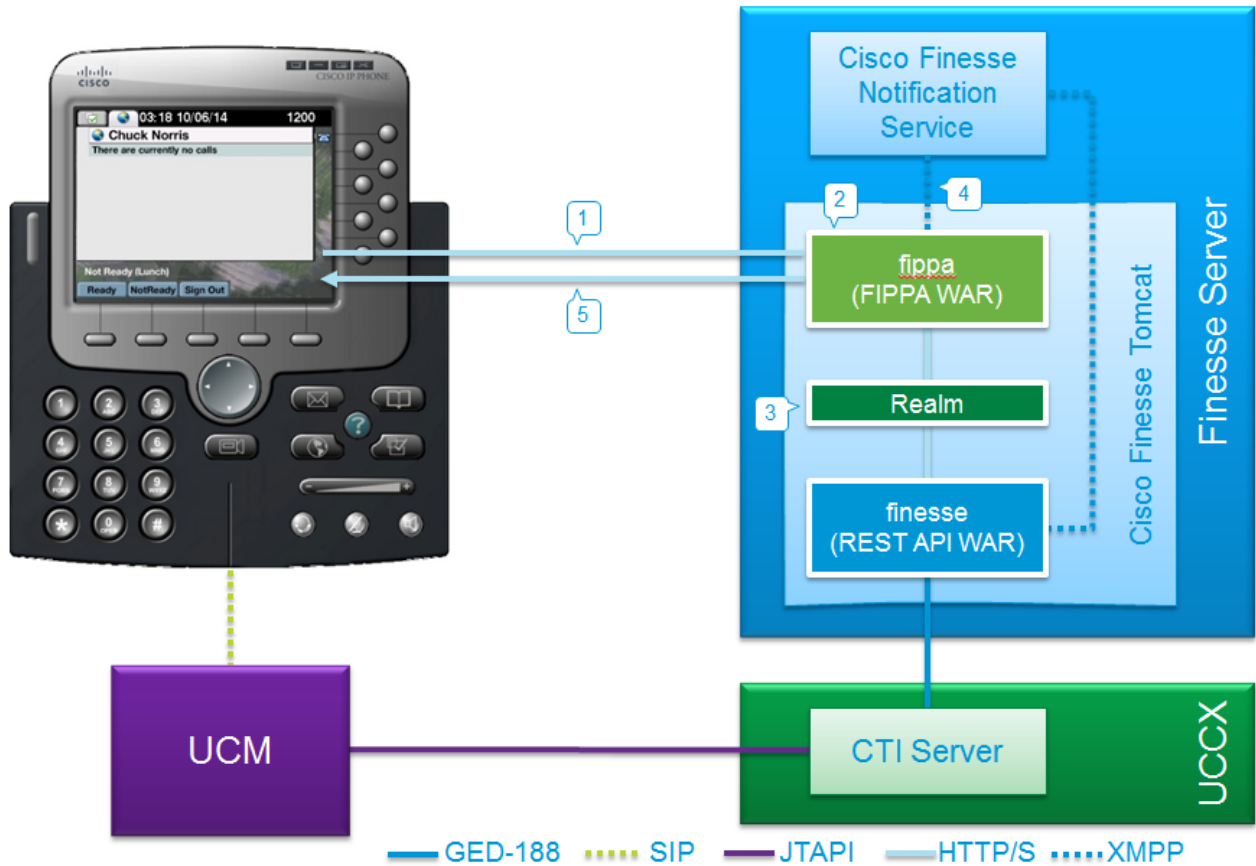
Antecedentes

De UCCX 11.X hacia adelante, se ha diferido el Cisco Agent Desktop (CAD - el Conjunto de productos del calabro) y delicadeza de Cisco es el único Conjunto de productos del escritorio del agente disponible en UCCX. Además, allí ningunos Servicios de escritorio o CCX el Lightweight Access Point (LDAP) existen. Esto era previamente accesible vía el administrador del escritorio de Cisco (CDA) WebGUI.

Hay solamente un dispositivo de la delicadeza de Cisco que co-reside en UCCX y maneja el agente basado buscador Web del escritorio del agente así como del teléfono del IP - ahora embalado como agente del teléfono del IP de la delicadeza (FIPPA). La delicadeza Tomcat de Cisco es el único servicio expuesto en la página de la utilidad CCX. (Junto con los servicios del soporte, el motor CCX y el servicio de notificación CCX que son necesarios iniciar sesión los agentes)

Arquitectura

- El teléfono del IP hace las peticiones y consigue las respuestas sobre el Hypertext Transfer Protocol (HTTP) bajo la forma de objetos de CiscoIPPhone XML. Estas respuestas se utilizan directamente para construir las pantallas FIPPA.
- El corazón de FIPPA es la GUERRA FIPPA que maneja todas las sesiones FIPPA. Utiliza la misma interfaz de programación de aplicaciones del RESTO (API) y las interfaces extensibles de la Mensajería y del protocolo de la presencia (XMPP) usadas por el escritorio.
- La GUERRA FIPPA hace las peticiones del RESTO API que se autorizan para utilizar el mismo reino usado para el escritorio de la delicadeza.
- Así todas las configuraciones para envuelven para arriba los códigos, los códigos de motivo, el etc para FIPPA son lo mismo que el escritorio de la delicadeza.
- La GUERRA FIPPA consigue las notificaciones de evento con XMPP puro (a diferencia de la PALABRERÍA las aplicaciones del escritorio).
- El teléfono del IP actúa como servidor pseudo-HTTP mientras que los mensajes se avanzan vía el HTTP. Esto está bajo la forma de URL que el teléfono del IP, a su vez, pida.



Configuración

Login manual

Paso 1. Agregue el servicio después de la configuración del agente UCCX.

- Configure el teléfono y al usuario final del agente para UCCX (asigne la extensión IPCC al usuario final).
- La delicadeza Tomcat debe ser [STARTED].
- Configure el servicio FIPPA como servicio telefónico IP en el nodo – un servicio por el nodo.
- Esto se hace en **CUCM admin > dispositivo > las configuraciones > los servicios telefónicos del dispositivo**.

URL: <http://UCCX-IP-ADDRESS:8082/fippa/#DEVICENAME#>

P Phone Services Configuration

Save **X** Delete Update Subscriptions + Add New

Status

i Status: Ready

Service Information

Service Name* Cisco FIPPA N1

Service Description Cisco Finesse

Service URL* http://10.107.45.198:8082/fippa/#DEVICENAME#

Secure-Service URL

Service Category* XML Service

Service Type* Standard IP Phone Service

Service Vendor

Service Version

Enable

Service Parameter Information

Parameters

New Parameter

Edit Parameter

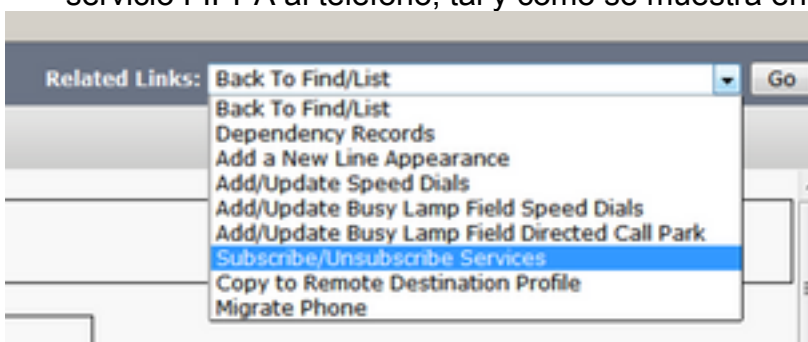
Delete Parameter

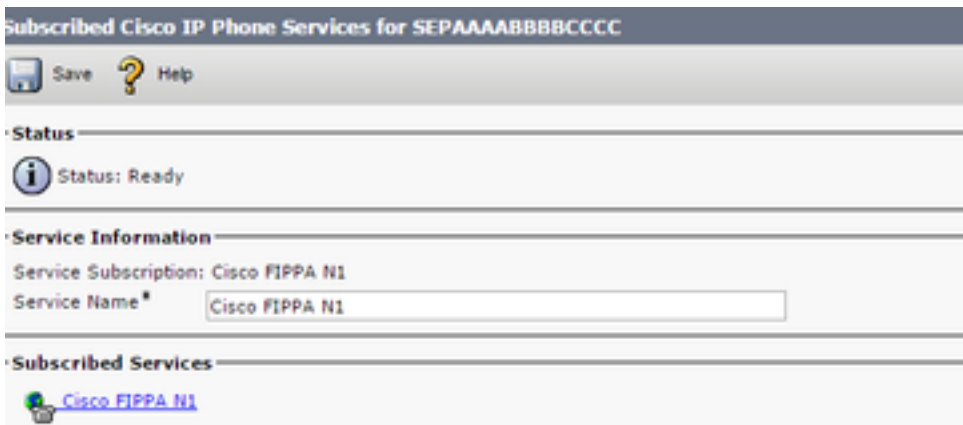
Save Delete Update Subscriptions Add New

i *- indicates required item.

Paso 2. Asocie el servicio al teléfono.

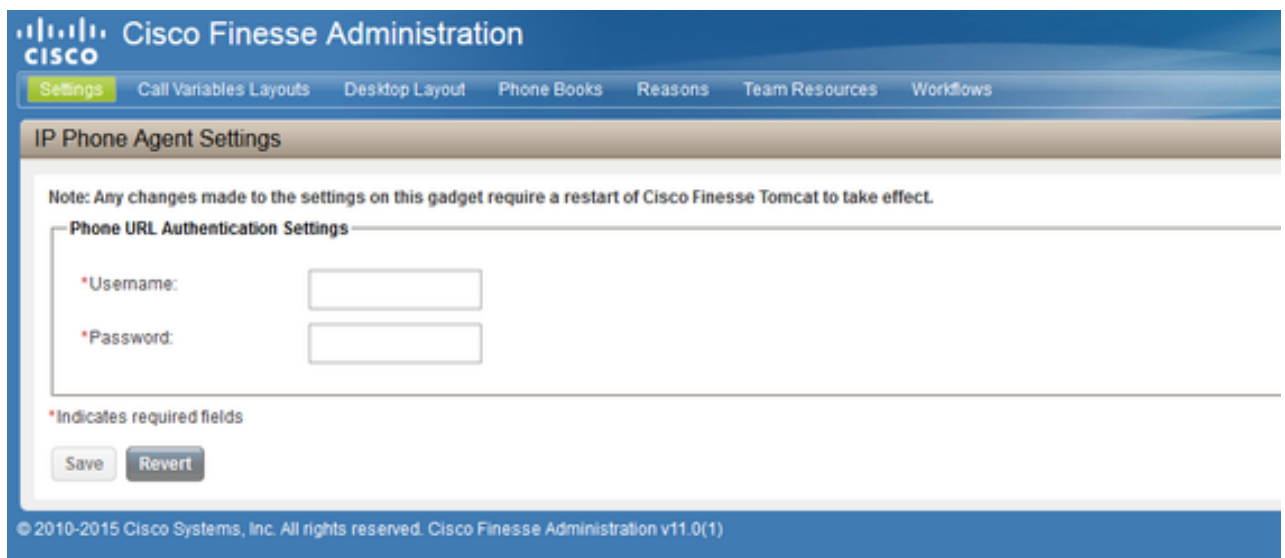
- Navegue al teléfono en el **Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono) CUCM** y inscriba el servicio FIPPA al teléfono, tal y como se muestra en de la imagen:





Paso 3. Usuario de la aplicación de la configuración FIPPA.

- Usted debe configurar a un usuario de la aplicación para FIPPA con los papeles CTI estándar habilitados y el CTI estándar permite el control de todos los teléfonos.
- Crean a este usuario de la aplicación en CUCM primero, y los detalles se ingresan en la página de CFAdmin como parte de la página de la **autenticación URL del teléfono**. Esto es obligatorio de registrar en FIPPA.
- El URL para esta configuración es (cfadmin) - **https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin**
- Ingrese el nombre de usuario y contraseña de la aplicación aquí (debe ser alfanumérico).
- Haga clic en Save (Guardar).
- Esto es una configuración necesaria. Sin esto, usted recibe un error en el teléfono "autenticación URL del teléfono no configurada".



Paso 4. Agregue el teléfono del agente bajo el usuario de la aplicación FIPPA.

- En CUCM, asegúrese de que el teléfono del agente (dispositivo) esté agregado bajo el usuario de la aplicación FIPPA.

Nota: Crearon al usuario de la aplicación FIPPA para descargar las peticiones del login/del dispositivo FIPPA a este usuario en vez de poner la carga en el usuario de la aplicación RMC. Sin embargo en la teoría, cualquiera de ellas se puede utilizar alternativamente para el control de dispositivo. Es importante observar que la autenticación URL del teléfono en CFAdmin (delicadeza Admin) es el usuario de la aplicación en CUCM que los handes FIPPA pidan. En nuestro caso, usuario de la aplicación FIPPA según las prácticas recomendadas.

Paso 5. La configuración envuelve para arriba los códigos o las razones (opcionales).

- Todos los códigos de motivo, envuelven para arriba los códigos, el etc se deben configurar como delicadeza Admin (cfadmin) de la parte de.
- Todas las variables de la empresa se configuran en la delicadeza Admin (cfadmin).
- Éste es lo mismo que el escritorio del agente de la delicadeza de Cisco.

URL: <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>

Un login del botón

Éste es un método popular de configuración FIPPA.

Todos los pasos son similares incluyendo el URL de la delicadeza. La única diferencia es la existencia de los parámetros de servicio bajo servicio telefónico IP, así como la página de la suscripción del teléfono (**suscriba desinscriben los servicios**).

Paso 1. Agregue el servicio después de la Configuración del agente UCCX.

- Configure el teléfono y al usuario final del agente. La delicadeza Tomcat debe ser [STARTED].
- Configure el servicio FIPPA como servicio telefónico IP en el nodo – un servicio por el nodo.
- Esto se hace en **CUCM admin > dispositivo > las configuraciones > los servicios telefónicos del dispositivo**.

URL: <http://UCCX-IP-ADDRESS:8082/fippa/#DEVICENAME#>



Similar a la configuración de la herencia IPPA, ingrese uno de los Nombres del parámetro en minúsculas exactamente como esto:

- **identificación**
- **extensión**
- **contraseña**

Nota: Un botón Sign In no se soporta con las suscripciones de la empresa.

Los valores ingresados son los parámetros exactos de la cadena de la interrogación usados para la suscripción URL.

Configure Cisco IP Phone Service Parameter

 Save  Help

- Status

 Status: Ready

- Service Parameter Information

Parameter Name*

id

Parameter Display Name*

id

Default Value

Parameter Description*


id

Parameter is Required

Parameter is a Password (mask contents)

Save

Save And Close

 Status: Ready

- Service Information

Service Name* Cisco FIPPA N1

Service Description

Service URL* http://10.106.87.186:8082/fippa/#DEVICENAME#

Secure-Service URL http://10.106.87.186:8082/fippa/#DEVICENAME#

Service Category* XML Service

Service Type* Standard IP Phone Service

Service Vendor

Service Version

Enable

- Service Parameter Information

Parameters extension
password
id

New Parameter

Edit Parameter

Delete Parameter

Save

Delete

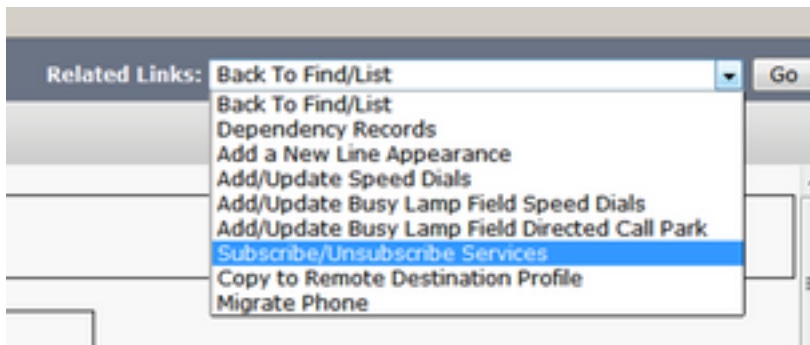
Update Subscriptions

Add New

 *- indicates required item.

Paso 2. Asocie el servicio al teléfono.

- Navegue al teléfono en el **Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono) CUCM** y inscriba el servicio FIPPA al teléfono.

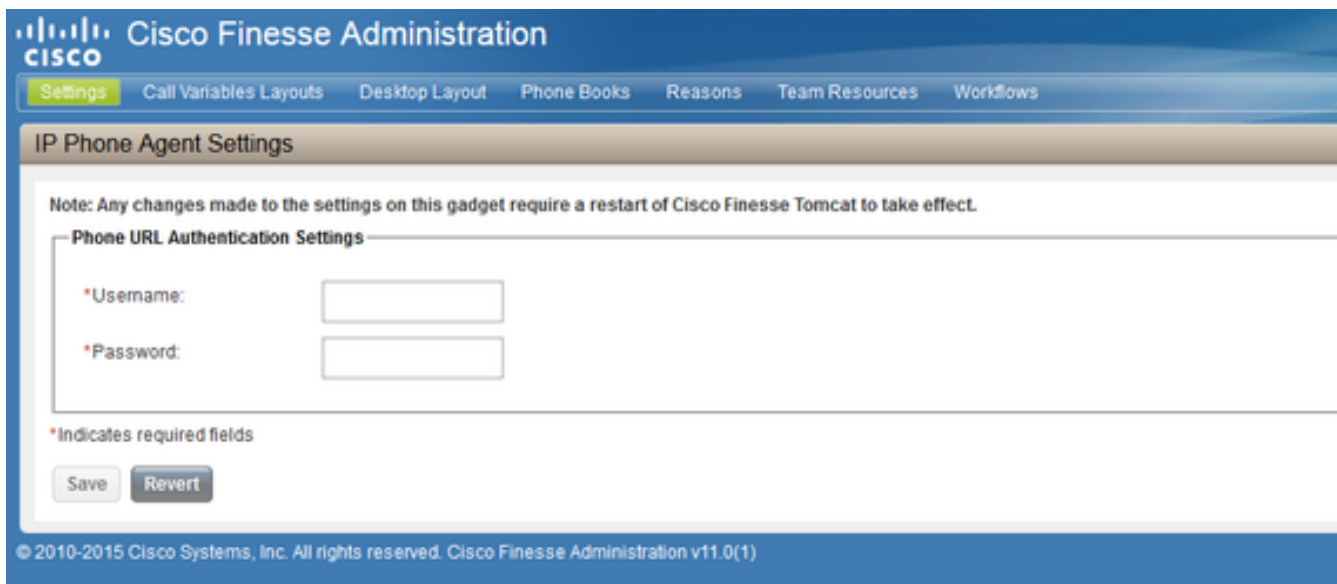


Ingrese los valores del un login del botón para los parámetros url, tal y como se muestra en de la imagen:



Paso 3. Usuario de la aplicación de la configuración FIPPA (autenticación URL del teléfono).

- Usted debe configurar a un usuario de la aplicación para FIPPA con los papeles CTI estándar habilitados y el CTI estándar permite el control de todos los teléfonos.
- Crean a este usuario de la aplicación en CUCM primero, y los detalles se ingresan en la página de CFAdmin como parte de la página de la **autenticación URL del teléfono**. Esto es obligatorio de registrar en FIPPA.
- El URL para esta configuración es (cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- Ingrese el nombre de usuario y contraseña de la aplicación aquí (debe ser alfanumérico).
- Haga clic en Save (Guardar).
- Esto es una configuración necesaria. Sin esto, usted recibe un error en el teléfono "autenticación URL del teléfono no configurada".



Paso 4. Agregue el teléfono del agente bajo el usuario de la aplicación FIPPA.

- En CUCM, asegúrese de que el teléfono del agente (dispositivo) esté agregado bajo el **usuario de la aplicación FIPPA**

Los pasos 3,4 son lo mismo que la configuración manual del login mencionada anteriormente.

Problemas comunes

Ningunas variables de llamada Aparecer debido llamar por teléfono al error de autenticación URL

Error:

"Phone URL authentication username or password is incorrect in the IP Phone Agent settings. Contact your administrator."

Note: The same error appears on the IP Phone if the supervisor forces an agent to sign out from the Team Performance gadget. In this case, when the agent presses OK, they are directed to the Sign In screen.

Solución:

- Marque que las configuraciones de la autenticación del teléfono URL ingresaron en el emparejamiento del gadget de las configuraciones del agente del teléfono del IP esos configurados para el usuario de la aplicación en el CM unificado.
- También marque que la extensión del agente está enumerada como dispositivo controlado para el usuario de la aplicación en el CM unificado.
- Refiérase para más pasos del Troubleshooting:

Esté desocupada la visualización "host de los teléfonos no encontrado"

Error:

"Error" and "Host not found"

Or

"Idle Application" and "Host not found"

Solución:

- Si usted tiene visualización ociosa URL, esté seguro que el URL está correcto. Si el URL

- utiliza el FQDN, asegúrese de que el servidor DNS pueda resolver este FQDN.
- Si usted no requiere la visualización ociosa, asegúrese de que no haya visualización ociosa URL configurada para el teléfono. También asegúrese de que el campo del temporizador de inactividad sea en blanco.
- Alternativamente, si usted utiliza una plantilla del autregistro en el CM unificado, vea el siguiente para una resolución potencial:
<https://supportforums.cisco.com/document/12332916/service-applet-pops-phone-idle-application-showing-phone-host-not-found>

Troubleshooting

- Marque y verifique la configuración.
- La delicadeza Tomcat debe ser IN_SERVICE en el nodo que usted intenta iniciar sesión.

<https://UCCX-FQDN:8445/finesse/api/SystemInfo>

- La disposición FIPPA XML debe ser vuelta cuando es accedida por un buscador Web.

<http://UCCX-IP-or-FQDN:8082/fippa/#DEVICENAME#>

Ejemplo: Abra el URL en un buscador Web

<http://UCCX-IP-or-FQDN:8082/fippa/SEPAAAABBBBCCCC>

- Para probar realmente el login con un agente de la muestra, uno puede probarlo en el buscador Web también.

Ejemplo: Para el dispositivo del agente SEPAAAABBBBCCCC, agente ID=arunabh, password=cisco, Extension=62000

<http://UCCX-IP-or-FQDN:8082/fippa/SEPAAAABBBBCCCC/login?password=cisco&extension=62000&id=arunabh>

Colección del registro

- Los registros para FIPPA se nombran mientras que los registros FIPPA situados en la delicadeza de Cisco registran la carpeta.

CLI :

```
file list active log /desktop/logs/fippa/*
```

```
file get active log /desktop/logs/fippa/*
```

- De la herramienta del monitoreo en tiempo real (RTMT) - Recoja los registros de la delicadeza de Cisco.
- Esto contiene los registros del localhost de la delicadeza y los registros FIPPA.
- Los mensajes también son considerados cuando tratamiento del login del agente por la delicadeza Tomcat - los registros del motor CCX pueden también ser analizados.

Información Relacionada

- [Capítulo: Tareas del agente del teléfono del IP de la delicadeza](#)

- [Capítulo: Delicadeza de Cisco](#)
- [Guías de consulta para la Configuración del teléfono del agente](#)