

Erreur de « authentification URL de téléphone » de la finesse IPPA générée après la terminaison d'appel

Contenu

[Introduction](#)

[Dépannage d'authentification URL FIPPA](#)

[Collectez les informations](#)

[Dépanner](#)

Introduction

Ce document décrit un problème quand l'agent de l'agent de téléphone IP de finesse (IPPA) nom d'utilisateur d'authentification URL de téléphone obtient erreurs « ou le mot de passe est incorrect dans les configurations d'agent de téléphone IP. Contactez votre administrateur. » après la terminaison d'appel normale.

Dépannage d'authentification URL FIPPA

Collectez les informations

Vérifiez l'utilisateur configuré en page Web de gestion de finesse pour des configurations 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: pguser

*Password:

*Indicates required fields

Save Revert

Obtenez les informations de base au sujet du téléphone qui a le service FIPPA configuré. Pour dépanner, il est bon d'avoir le MAC address, l'IP address et l'extension du téléphone.

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

Dépanner

La majeure partie du dépannage pour cette caractéristique est faite du point de vue de Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Par conséquent la gestion devrait avoir une certaine expérience avec CUCM.

Assurez-vous que l'utilisateur configuré dans des configurations de la gestion IPPA de finesse a le téléphone dans sa liste de périphériques commandés. Afin de faire cela, utilisez cette requête SQL. Remplacez le nom de pguser dans la requête par celle que vous avez configurée.

```
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
```

Dans l'exemple le **pguser** a le téléphone avec le MAC address C80084AA8721 dans sa liste de périphériques commandés.

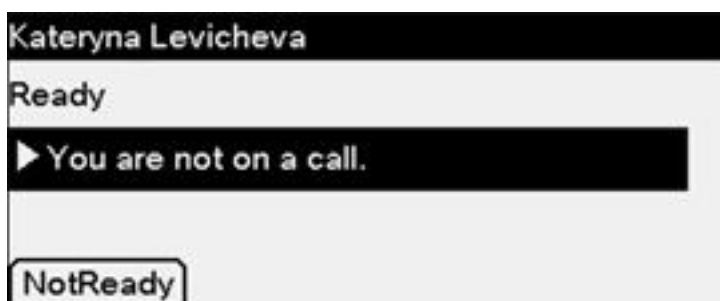
Si le service de mobilité d'Extension (EM) est utilisé le profil de périphérique contrôlé par CTI doit être aussi bien associé avec le pguser.

Employez ce lien pour s'assurer que le téléphone peut être contrôlé à distance. Remplacez l'IP address par celui que votre téléphone FIPPA a et fournissez les qualifications de pguser après la demande.

<http://10.62.153.22/CGI/Screenshot>

Note: Fermez le navigateur si vous voulez employer le lien pour tester de nouveau.

Si la configuration est correcte, l'image semblable sera affichée.



Au cas où il y aurait un certain problème avec la configuration un tel message pourrait être affiché.

```
<CiscoIPPhoneError Number="4" />
```

Code d'erreur "4" signifie une question d'authentification.

À partir du fichier journal FIPPA vous verrez les messages semblables.

```
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
```

Note: Pour dépanner le problème assurez pour activer le serveur Web dans l'affichage spécifique de configuration de produit de téléphone.

Assurez-vous que vous faites spécifier le lien résoluble correct d'authentification URL dans des paramètres d'entreprise CUCM.

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

Dans certains cas, quand vous retirez l'authentification url sécurisé, il aide la difficulté le problème.

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

Si le problème persiste, essayez une de ces options :

- retirez le fichier ITL/CTL du téléphone
- retirez l'association du téléphone avec le pguser et associez le téléphone de retour
- redémarrez le processus de CTIManager sur le noeud auquel le téléphone est enregistré (10.48.47.136 dans l'exemple)