

Configurez et dépannez l'agent de téléphone IP de finesse (FIPPA) dans UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Architecture](#)

[Configuration](#)

[Procédure de connexion manuelle](#)

[Une procédure de connexion de bouton](#)

[Problèmes courants](#)

[Variable d'appel ne semble pas due pour téléphoner l'erreur d'authentification URL](#)

[Affichage de veille « hôte de téléphones non trouvé »](#)

[Dépannez](#)

[Collecte de log](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer et dépanner l'agent de téléphone IP de finesse (FIPPA) sur Unified Contact Center Express (UCCX)

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- UCCX
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- UCCX 11.0(1).
- Téléphones IP.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

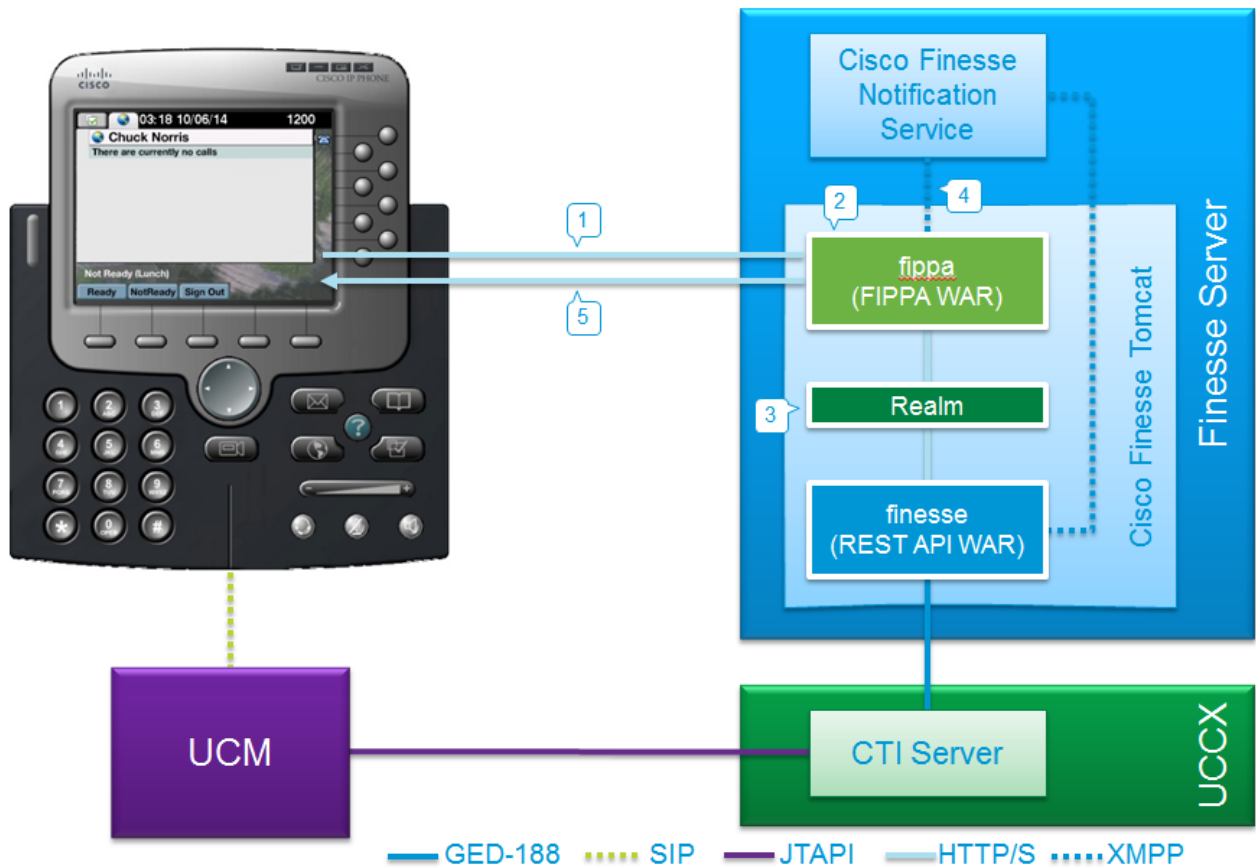
Informations générales

D'UCCX 11.X en avant, le Cisco Agent Desktop (CAD - la suite de produit de calabrio) a été reporté et Cisco Finesse est la seule suite de produit d'Agent Desktop disponible sur UCCX. En outre, là aucun services de bureau ou CCX point d'accès léger (LDAP) n'existent. C'était précédemment accessible par l'intermédiaire de Cisco Desktop Administrator (CDA) WebGUI.

Il y a seulement une appliance de Cisco Finesse qui Co-réside sur UCCX et manipule l'Agent Desktop basé par navigateur Web aussi bien que l'agent de téléphone IP - maintenant emballés comme agent de téléphone IP de finesse (FIPPA). Le Cisco Finesse Tomcat est le seul service exposé à la page de l'utilité CCX. (Avec les services de support technique, l'engine CCX et le service de notification CCX qui sont nécessaires pour ouvrir une session des agents)

Architecture

- Le téléphone IP fait des demandes et obtient des réponses au-dessus de Protocole HTTP (Hypertext Transfer Protocol) sous forme d'objets de CiscolIPPhone XML. Ces réponses sont directement utilisées pour construire les écrans FIPPA.
- Le coeur de FIPPA est la GUERRE FIPPA qui gère toutes les sessions FIPPA. Il utilise la même interface de programmation de REPOS (API) et les interfaces extensibles de Protocol de Messagerie et de présence (XMPP) utilisées par l'appareil de bureau.
- La GUERRE FIPPA fait les demandes du REPOS API qui sont autorisées à utiliser le même royaume utilisé pour l'appareil de bureau de finesse.
- Ainsi toutes les configurations pour concluent des codes, des codes de raison, etc. pour FIPPA sont identiques que l'appareil de bureau de finesse.
- La GUERRE FIPPA obtient des notifications d'événement avec XMPP pur (à la différence des BÉTISES les utilisations d'appareil de bureau).
- Le téléphone IP agit en tant que serveur de pseudo-HTTP pendant que des messages sont poussés par l'intermédiaire du HTTP. C'est sous forme d'URL que le téléphone IP, consécutivement, demande.



Configuration

Procédure de connexion manuelle

Étape 1. Ajoutez le service après configuration d'agent UCCX.

- Configurez le téléphone d'agent et l'utilisateur final pour UCCX (assignez l'extension IPCC à l'utilisateur final).
- La finesse Tomcat doit être [COMMENCÉ].
- Configurez le service FIPPA comme service de téléphonie IP sur le noeud – un service par noeud.
- Ceci est fait sur l'admin > le Device > Device Settings >Phone Services CUCM.

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

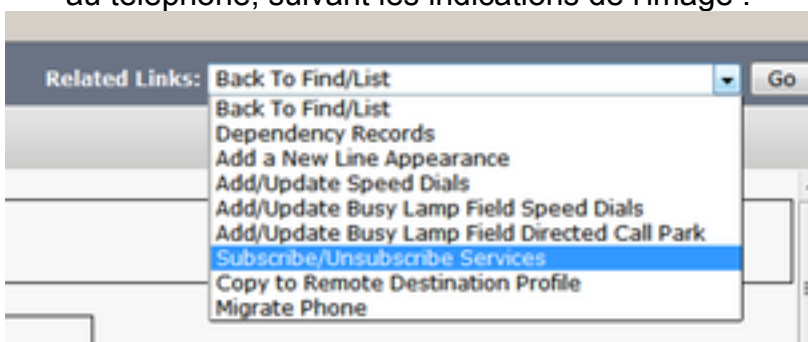
Delete Parameter

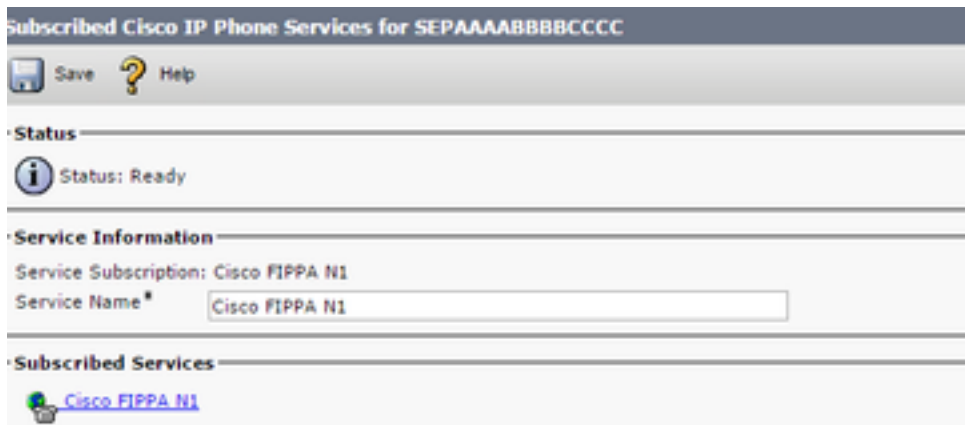
Save Delete Update Subscriptions Add New

i *- indicates required item.

Étape 2. Associez le service au téléphone.

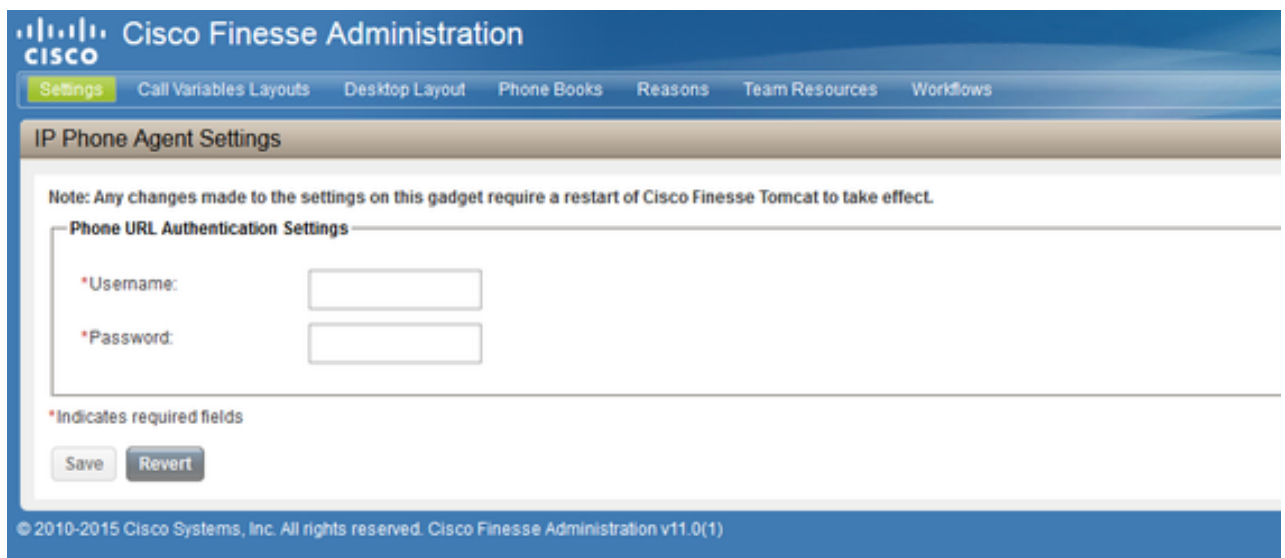
- Naviguez vers le téléphone sur le **Device > Phone CUCM** et **abonnez-vous le service FIPPA** au téléphone, suivant les indications de l'image :





Étape 3. Configurez l'utilisateur d'application FIPPA.

- Vous devez configurer un utilisateur d'application pour FIPPA avec les rôles CTI standard activés et CTI standard permettent le contrôle de tous les téléphones.
- Cet utilisateur d'application est créé sur CUCM d'abord, et les détails sont écrits à la page de CFAdmin comme partie de la page d'**authentification url de téléphone**. Il est obligatoire se connecter ce dans FIPPA.
- L'URL pour cette configuration est (cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- Écrivez le nom d'utilisateur et mot de passe d'application ici (doit être alphanumérique).
- Cliquez sur **Save**.
- C'est une configuration nécessaire. Sans ceci, vous recevez une erreur au téléphone « authentication url de téléphone non configuré ».



Étape 4. Ajoutez le téléphone d'agent sous l'utilisateur d'application FIPPA.

- Sur CUCM, assurez-vous que le téléphone d'agent (périphérique) est ajouté sous l'utilisateur d'application FIPPA.

Remarque: L'utilisateur d'application FIPPA a été créé pour débarquer des demandes de procédure de connexion/périphérique FIPPA à cet utilisateur au lieu de mettre le chargement sur l'utilisateur d'application RMCM. Cependant dans la théorie, l'un ou l'autre de eux peut être l'un pour l'autre utilisé pour le contrôle des périphériques. Il est important de noter que l'authentification url de téléphone sur CFAdmin (admin de finesse) est l'utilisateur d'application sur CUCM que les handes FIPPA demande. Dans notre cas, utilisateur d'application FIPPA

selon des méthodes recommandées.

Étape 5. Configurez concluent des codes ou des raisons (facultatifs).

- Tous les codes de raison, concluent des codes, etc. doivent être configurés comme partie d'admin de finesse (cfadmin).
- Toutes les variables d'entreprise sont configurées sur l'admin de finesse (cfadmin).
- Ce correspond l'Agent Desktop de Cisco Finesse.

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

Une procédure de connexion de bouton

C'est une méthode populaire de configuration FIPPA.

Toutes les étapes sont semblables comprenant l'URL de la finesse. La seule différence est l'existence des paramètres de service sous le service de téléphonie IP, aussi bien que la page d'abonnement de téléphone (**souscrivez se désabonnent des services**).

Étape 1. Ajoutez le service après configuration d'agent UCCX.

- Configurez le téléphone d'agent et l'utilisateur final. La finesse Tomcat doit être [COMMENCÉ].
- Configurez le service FIPPA comme service de téléphonie IP sur le noeud – un service par noeud.
- Ceci est fait sur l'**admin > le Device > Device Settings >Phone Services CUCM**.

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



Semblable à la configuration du legs IPPA, écrivez un des noms de paramètre en minuscules exactement en tant que ceci :

- **id**
- **extension**
- **mot de passe**

Remarque: Un bouton Sign In n'est pas pris en charge avec des abonnements d'entreprise.

Les valeurs écrites sont les paramètres précis de chaîne de requête utilisés pour l'URL d'abonnement.

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

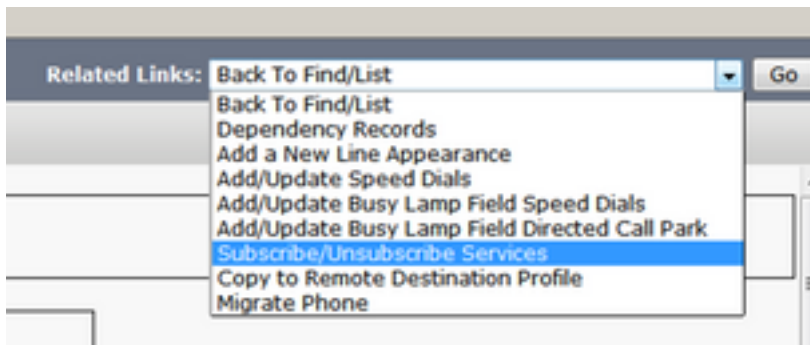
Update Subscriptions

Add New

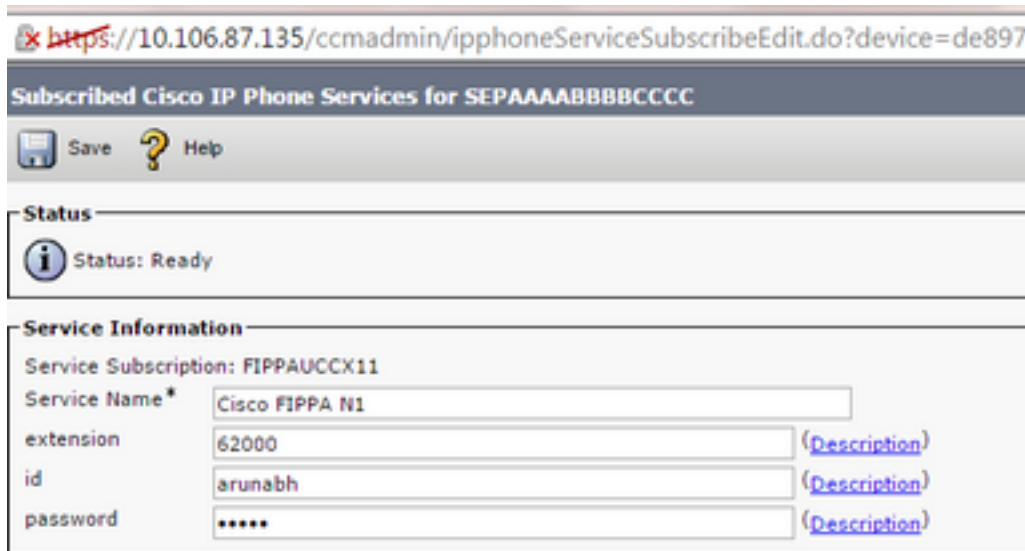
 *- indicates required item.

Étape 2. Associez le service au téléphone.

- Naviguez vers le téléphone sur le **Device > Phone CUCM** et abonnez-vous le service FIPPA au téléphone.

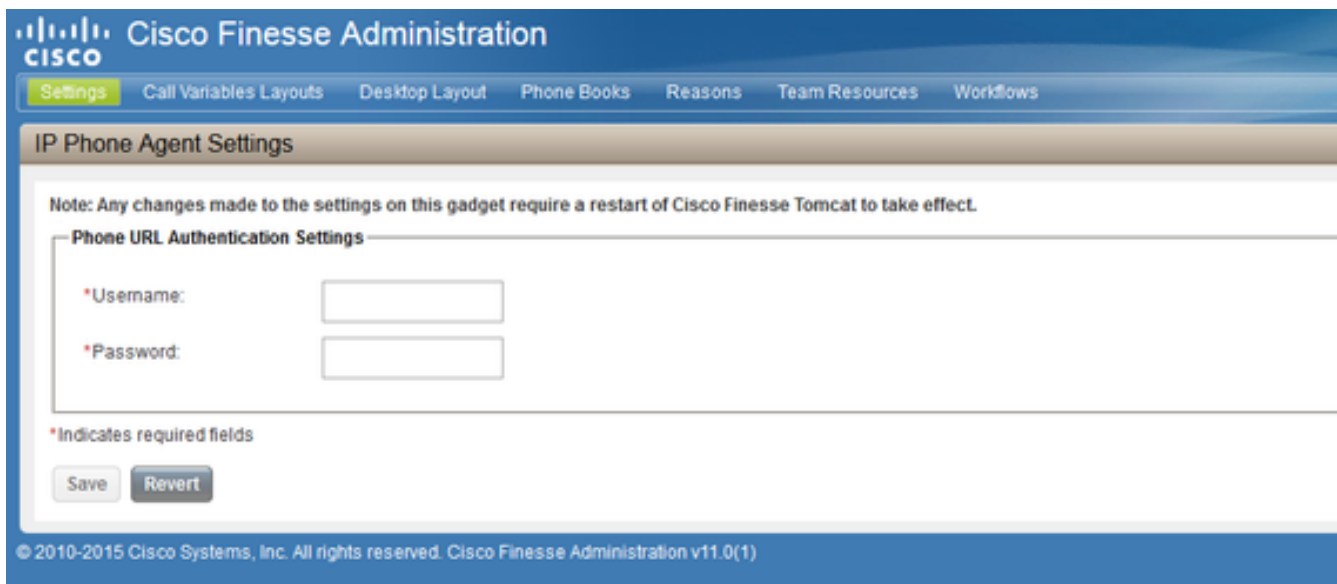


Écrivez les valeurs de l'une procédure de connexion de bouton pour les paramètres URL, suivant les indications de l'image :



Étape 3. Configurez l'utilisateur d'application FIPPA (authentification url de téléphone).

- Vous devez configurer un utilisateur d'application pour FIPPA avec les rôles CTI standard activés et CTI standard permettent le contrôle de tous les téléphones.
- Cet utilisateur d'application est créé sur CUCM d'abord, et les détails sont écrits à la page de CFAdmin comme partie de la page d'**authentification url de téléphone**. Il est obligatoire se connecter ce dans FIPPA.
- L'URL pour cette configuration est (cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- Écrivez le nom d'utilisateur et mot de passe d'application ici (doit être alphanumérique).
- Cliquez sur **Save**.
- C'est une configuration nécessaire. Sans ceci, vous recevez une erreur au téléphone « authentication url de téléphone non configuré ».



Étape 4. Ajoutez le téléphone d'agent sous l'utilisateur d'application FIPPA.

- Sur CUCM, assurez-vous que le téléphone d'agent (périphérique) est ajouté sous l'**utilisateur d'application FIPPA**

Étapes 3,4 sont identiques que la configuration manuelle de procédure de connexion mentionnée ci-dessus.

Problèmes courants

Variable d'appel ne semble pas due pour téléphoner l'erreur d'authentification URL

Erreur :

"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.

Solution :

- Vérifiez que les configurations d'authentification URL de téléphone ont présenté dans la correspondance d'instrument de configurations d'agent de téléphone IP ceux configurés pour l'utilisateur d'application dans l'Unified CM.
- Vérifiez également que le poste de l'agent est répertorié comme périphérique commandé pour l'utilisateur d'application dans l'Unified CM.
- Référez-vous pour plus de dépannement des étapes :

Affichage de veille « hôte de téléphones non trouvé »

Erreur :

"Error" and "Host not found"

Or

"Idle Application" and "Host not found"

Solution :

- Si vous avez l'URL de veille d'affichage, soyez sûr que l'URL est correct. Si l'URL utilise le

FQDN, assurez-vous que le serveur DNS peut résoudre ce FQDN.

- Si vous n'avez pas besoin de l'affichage de veille, assurez-vous qu'il n'y a aucun URL de veille d'affichage configuré pour le téléphone. Assurez-vous également que le gisement de veille de temporisateur est vide.
- Alternativement, si vous utilisez un modèle d'enregistrement automatique dans l'Unified CM, voyez le suivant pour une résolution potentielle :

<https://supportforums.cisco.com/document/12332916/service-applet-pops-phone-idle-application-showing-phone-host-not-found>

Dépannez

- Vérifiez et vérifiez la configuration.
- La finesse Tomcat doit être IN_SERVICE sur le noeud que vous essayez d'ouvrir une session.

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

- L'affichage FIPPA XML doit être retourné une fois accédé à par un navigateur Web.

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

Exemple : Ouvrez l'URL dans un navigateur Web

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

- Pour tester réellement la procédure de connexion avec un agent témoin, on peut le tester dans le navigateur Web aussi bien.

Exemple : Pour le périphérique SEPAAAABBBBCCCC d'agent, agent ID=arunabh, password=cisco, Extension=62000

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

Collecte de log

- Les logs pour FIPPA sont nommés pendant que les logs FIPPA situés au Cisco Finesse se connectent le répertoire.

CLI :

```
file list active_log /desktop/logs/fippa/*
```

```
file get active_log /desktop/logs/fippa/*
```

- De l'outil de suivi en temps réel (RTMT) - Collectez les logs de Cisco Finesse.
- Ceci contient les logs de localhost de finesse et les logs FIPPA.
- Des messages sont également vus quand traitement de procédure de connexion d'agent par la finesse Tomcat - des logs de l'engine CCX peuvent également être analysés.

Informations connexes

- [Chapitre : Tâches d'agent de téléphone IP de finesse](#)

- [Chapitre : Cisco Finesse](#)
- [Instructions pour la configuration de téléphone d'agent](#)