

Note en tech sur l'écoulement d'appel de CTI Manager pour la demande de contrôle de Deskphone de Jabber

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Messagerie CTI pour le contrôle de Deskphone de Jabber](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit l'écoulement d'appel détaillé pour l'authentification réussie de gestionnaire du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) pour des clients d'appareil de bureau de Jabber

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)
- Couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI)

[Composants utilisés](#)

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

- Cisco Jabber pour Windows 11.5
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 10.5(2) et en haut

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.

Messagerie CTI pour le contrôle de Deskphone de Jabber

Assurez que des logs de service de CTI Manager sont placés pour déboguer de niveau, pour reproduire le problème, puis pour collecter des logs par l'intermédiaire de la ligne de commande

ou de l'outil de suivi en temps réel (RTMT). Suivez les étapes ici pour vérifier l'authentification CTI

Étape 1. La demande ouverte de fournisseur du client de Jabber est reçue par le service de CTI Manager.

```
00895255.002 |08:59:16.944 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] CTI
ProviderOpenRequest ( seq#=2 provider=UCProvider login=wwhite heartbeat=60 timer=10 priority=0
lightWeightProviderOpen=0 AuthType=0 RequestOldFetch=0 EncryptedSSODataSize=0)
00895256.000 |08:59:16.944 |SdlSig |CtiProviderOpenReq |init_complete_await_provopen
|CTIHandler(1,200,22,7) |CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.3*** |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0]
Async Response=2 ProviderName=UCProvider ClientVersion=UCProvider LoginId=wwhite ApplName=Shibui
ServerHeartbeat=60 CMAssignedAppId=1234 PluginName=Cisco JTAPl LightWeightProviderOpen=0 Auth
Style=0 RequestOldFetch=0
00895256.001 |08:59:16.944 |AppInfo |SSOTOKEN =
00895256.002 |08:59:16.944 |AppInfo |CQBEBUILDER::BuildQbeMessage(): objectID=2
00895256.003 |08:59:16.944 |AppInfo |CTIHandler::OutputQbeMessage: TcpHand=[1:200:13:8]
QbePref={0x0xf74b346c,0x70} pQbeMsg=0x0xf74b3474 qbeMsgSize=0x70 tmpLen=0x78 msgSize_=0x78
```

Étape 2. La réponse ouverte de fournisseur est envoyée pour jacasser le client.

```
00895256.004 |08:59:16.944 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI
ProviderOpenResponse (seq#=2) provider id=16777223 FIPMode = 0
```

Étape 3. Le processus de l'authentification d'utilisateur final est commencé.

```
00895260.000 |08:59:17.057 |SdlSig |CtiProceedWithAppLogin |init_complete_await_auth
|CTIHandler(1,200,22,7) |CtiManager(1,200,21,1) |1,200,13,8.3*** |[R:L-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0]
00895261.000 |08:59:17.058 |SdlSig |CtiLoginCheckReq |ready |Directory(1,200,23,1)
|CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.3*** |[T:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Login=wwhite Seq#=2
Auth Style=0 3rd Party Certificate=0 mOcspl_url= mIssuerName= EncryptedSingleSignOnData Size=0
00895261.001 |08:59:17.058 |AppInfo |CtiLoginCheckReq:authenticateByUserName
```

Étape 4. Le déchiffrement principal a lieu et doit être réussi avant que la tentative d'authentification.

```
00895261.002 |08:59:17.058 |AppInfo |CCMASymmetricEncryption::DecryptText Enter
00895261.003 |08:59:17.067 |AppInfo |CCMASymmetricEncryption::DecryptText Exit
00895261.004 |08:59:17.067 |AppInfo |Decrypted Key Status success - [52]
00895261.005 |08:59:17.067 |AppInfo |Nonce =cc64fd13-d4e1-43bc-808f-f051f7c945d0
00895261.006 |08:59:17.067 |AppInfo |Nonce validation success
00895261.007 |08:59:17.067 |AppInfo |CCMSymmetricEncryption::DecryptText:enter
00895261.008 |08:59:17.067 |AppInfo |CCMEncryption::DecryptText (Exit) (Success)
00895261.009 |08:59:17.067 |AppInfo |Decrypted Password Status success - [8]
```

Étape 5. Le nom d'utilisateur est récupéré et utilisé pour l'authentification avec le mot de passe.

```
00895261.010 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login:enter
00895261.011 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::retrieveCredential:enter
00895261.012 |08:59:17.067 |AppInfo |userid is wwhite
00895261.013 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login - no encryptedpassword
Credential, look for password
00895261.014 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login (Auth with password. Calling
authenticateUserWithPassword)
00895261.015 |08:59:17.067 |AppInfo |authenticationDB:authenticateUserWithPassword():enter
00895261.016 |08:59:17.067 |AppInfo |Credential Length is: 8
```

Étape 6. Le CTI Manager vérifie la stratégie de créance de l'utilisateur.

```
00895261.010 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login:enter
00895261.011 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::retrieveCredential:enter
00895261.012 |08:59:17.067 |AppInfo |userid is wwhite
00895261.013 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login - no encryptedpassword
```

Credential, look for password

```
00895261.014 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login (Auth with password. Calling
authenticateUserWithPassword)
00895261.015 |08:59:17.067 |AppInfo |authenticationDB::authenticateUserWithPassword():enter
00895261.016 |08:59:17.067 |AppInfo |Credential Length is: 8
```

Étape 7. L'authentification CTI pour l'utilisateur continue.

```
00895261.034 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationDB::login (Authenticating using LDAP)
00895261.035 |08:59:17.149 |AppInfo |
|authenticationLDAP.cpp::authenticateUserWithPassword():enter
00895261.036 |08:59:17.149 |AppInfo |LDAP userid is 'wwhite'
00895261.037 |08:59:17.149 |AppInfo |
|authenticationUtils::escapeLDAPSpecialCharsForFilter():enter
00895261.038 |08:59:17.149 |AppInfo |
After Escaping for LDAP special Characters for Filter = wwhite
```

Étape 8. Le service de CTI Manager tentent maintenant de se connecter au LDAP avant que tentative d'authentification.

```
00895261.040 |08:59:17.149 |AppInfo |LDAP not initialized...connecting...
00895261.041 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationLDAP::connect():enter
00895261.042 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():enter
00895261.043 |08:59:17.149 |AppInfo |Authenticating with SSL not enabled
(ldap://10.10.10.10:3268)
```

Étape 9. La tentative de connexion est réussie avec le compte des services configuré dans la configuration d'authentification LDAP.

```
00895261.040 |08:59:17.149 |AppInfo |LDAP not initialized...connecting...
00895261.041 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationLDAP::connect():enter
00895261.042 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():enter
00895261.043 |08:59:17.149 |AppInfo |Authenticating with SSL not enabled
(ldap://10.10.10.10:3268)
```

Étape 10. L'authentification d'admin est réussie.

```
00895261.051 |08:59:17.158 |AppInfo |LDAP authentication bind SUCCESS for
Administrator@joshlab.net
00895261.052 |08:59:17.158 |AppInfo |Connection # (0): successful
00895261.053 |08:59:17.158 |AppInfo |Details ::
00895261.054 |08:59:17.158 |AppInfo |10.10.10.10 3268
00895261.055 |08:59:17.158 |AppInfo |-----
-----
00895261.056 |08:59:17.158 |AppInfo |Available Servers (1)
00895261.057 |08:59:17.158 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():exit(0)
00895261.058 |08:59:17.158 |AppInfo |Authentication of LDAP administrator successful.
```

Étape 11. Le service de CTI Manager récupèrent les informations de LDAP et les authentifient avec le compte d'utilisateur.

```
00895261.072 |08:59:17.164 |AppInfo |Retrieve the specified user entry:
(&(&(objectclass=user)(!(objectclass=Computer))(!(UserAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))
)(sAMAccountName=wwhite))
00895261.073 |08:59:17.164 |AppInfo |LDAP Search for User base: 'OU=Breaking
Bad,DC=joshlab,DC=net'
00895261.074 |08:59:17.165 |AppInfo |LDAP Search complete. Code: 0
00895261.075 |08:59:17.165 |AppInfo |Get DN of entry.
00895261.076 |08:59:17.165 |AppInfo |Got DN: CN=Walter White,OU=Breaking Bad,DC=joshlab,DC=net
00895261.077 |08:59:17.165 |AppInfo |Attempt to authenticate DN: CN=Walter White,OU=Breaking
Bad,DC=joshlab,DC=net
00895261.078 |08:59:17.165 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():enter
00895261.079 |08:59:17.165 |AppInfo |Authenticating with SSL not enabled
(ldap://10.10.10.10:3268)
```

Étape 12. L'authentification LDAP pour l'utilisateur est réussie.

```

00895261.087 |08:59:17.171 |AppInfo |LDAP authentication bind SUCCESS for CN=Walter
White,OU=Breaking Bad,DC=joshlab,DC=net
00895261.088 |08:59:17.171 |AppInfo |Connection # (0): sucessful
00895261.089 |08:59:17.171 |AppInfo |Details ::
00895261.090 |08:59:17.171 |AppInfo |10.10.10.10 3268
00895261.091 |08:59:17.171 |AppInfo |-----
-----
00895261.092 |08:59:17.171 |AppInfo |Available Servers (1)
00895261.093 |08:59:17.171 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():exit(0)
00895261.094 |08:59:17.171 |AppInfo |authenticationLDAP::authenticateUserWithPassword():Exit(0)
00895261.095 |08:59:17.171 |AppInfo |Successfully authenticated user: wwwhite

```

Étape 13. Le CTI Manager vérifie la base de données pour s'assurer que l'utilisateur a les autorisations correctes de permettre l'accès au téléphone.

```

00895262.000 |08:59:17.171 |SdlSig |CtiLoginCheckRes |authenticating |CTIHandler(1,200,22,7)
|Directory(1,200,23,1) |1,200,13,8.3^*** |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Seq#=2 result=Success
LoginUserID= Expire days=4294967295
00895263.000 |08:59:17.172 |SdlSig |CtiUserSettingsReq |ready |CTIDbAccess(1,200,26,1)
|CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.3^*** |[T:H-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mUserId=wwwhite
00895263.001 |08:59:17.172 |AppInfo |DbAccess::ReadCtiUserSettingsReq

```

Étape 14. Des autorisations utilisateur CTI sont confirmées.

```

00895264.000 |08:59:17.172 |SdlSig |CtiUserSettingsRes |verifying |CTIHandler(1,200,22,7)
|CTIDbAccess(1,200,26,1) |1,200,13,8.3^*** |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] SuperProvider =
Disabled CallParkRetrievalAllowed = Disabled ModifyCallingNumber = Disabled CTI Enabled =
Enabled CallMonitor=Disabled CallRecord=Disabled Userid = wwwhite result=0
00895264.001 |08:59:17.172 |AppInfo |[CTI-INFO] [CTIHandler::verifying_CtiUserSettingsRes]
mCtiUserSettings.mbSecurityEnabled=0
00895264.002 |08:59:17.172 |AppInfo |[CTI-INFO] [CTIHandler::verifying_CtiUserSettingsRes]
mListenPort=2748
00895264.003 |08:59:17.172 |AppInfo |[CTI-INFO] [CTIHandler::verifying_CtiUserSettingsRes] sent
providerSubscriptionRegNotify for user wwwhite

```

Étape 15. CTI envoie alors un DeviceOpenRequest pour le Jabber de téléphone va contrôler.

```

00895326.002 |08:59:17.335 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] CTI
DeviceOpenRequest ( seq#=4 device name=SEP001794625DE5 softkeys AppID=1234)
00895327.000 |08:59:17.335 |SdlSig |CtiDeviceOpenDeviceReq |ready |CTIHandler(1,200,22,7)
|CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.5^14.48.68.203^SEP001794625DE5 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=4 DH=0|0 Name=SEP001794625DE5 Type=0 RisClass=0
TerminateMedia=5 RequestType=0 RtpDestination1|1 ApplnIpAddrMode=3 Filter
Bitmap=000100000000000000000000100000001001 AppLoginUserId=wwwhite AppIPAddr= ipAddrType=0
ipv4=10.10.10.100 ApplicationIDListCount = 1 ApplicationIds are 1234, mSoftKeyApplicationID =
1234 ProviderIDListCount = 1 ProviderIds are 16777223, IsCTIConnectionTLS = F

```

Étape 16. Le CTI Manager permet la connexion et envoie la réponse de DeviceOpenRequest.

```

00895329.000 |08:59:17.339 |SdlSig |CtiDeviceOpenDeviceRes |ready |CTIHandler(1,200,22,7)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,8.5^10.10.10.100^SEP001794625DE5 |[R:N-
H:0,N:3,L:0,V:0,Z:0,D:0] mAsyncResponse = 4 DH=1|38 Name=SEP001794625DE5 Type=7
StationPid=(0,0,0,0) mOpenResult=0x0 mEncodingType=3 mRequestType=0 mDSSDeviceState = 0
00895329.001 |08:59:17.339 |AppInfo |CQBEBuilders::BuildQbeMessage(): objectID=27
00895329.002 |08:59:17.340 |AppInfo |CTIHandler::OutputQbeMessage: TcpHand=[1:200:13:8]
QbePref={0x0xf74b346c,0x98} pQbeMsg=0x0xf74b3474 qbeMsgSize=0x98 tmpLen=0xa0 msgSize_=0xa0
00895329.003 |08:59:17.340 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI
DeviceOpenResponse ( seq#=4 result=0 DH=1|38 deviceName=SEP001794625DE5 deviceType=7 deviceId=38
registrationAllowed=0 deviceLocale=1 protocol=1 deviceRestricted=0 altScript= Rollover=0 BIB=0
DNDOption=0 IpAddrMode=0 supportsFeat=0 Visiting=0)
00895330.000 |08:59:17.340 |AppInfo |-->RisCTIManagerAccess::DeviceOpenActivity(...)
00895331.000 |08:59:17.340 |AppInfo |DeviceOpenActivity(): activity: 1, connID: 7, deviceName:
SEP001794625DE5, appID: wwwhite-10.10.10.100-58667, rtpaddr: , assocIpAddr: , mediaControl: 0,
deviceType: 7, reason: 0
00895332.000 |08:59:17.340 |AppInfo |<--RisCTIManagerAccess::DeviceOpenActivity(...)

```

Étape 17. Enfin il y a le message de **DeviceInService** qui marque la réussite de la demande de contrôle de deskphone.

```
00895336.003 |08:59:17.343 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI  
DeviceInServiceEvent ( DH=1|38 ) Encoding Type=3 Device locale=1 Alt Script= DNDStatus=0  
DNDOption=0)  
00895337.000 |08:59:17.344 |SdlSig |SdlDataInd |ready |CtiManager(1,200,21,1)  
|SdlTCPConnection(1,200,13,8) |1,200,13,8.6^*^* |*TraceFlagOverrode  
00895337.001 |08:59:17.344 |AppInfo |CtiManager::ready_SdlDataInd(): ConnHandle=[1:200:13:8] TCP  
message length=0x108  
00895338.000 |08:59:17.344 |SdlSig |CtiQbeGenericMessage |ready |CTIHandler(1,200,22,7)  
|CtiManager(1,200,21,1) |1,200,13,8.6^*^* |*TraceFlagOverrode  
00895338.001 |08:59:17.344 |AppInfo |CQBEParse::ParseQbeMessage: PDU#=37
```

En ce moment le client de Jabber peut avec succès contrôler le deskphone par l'intermédiaire de CTI. Des problèmes courants peuvent être vus à l'authentification LDAP et au processus d'autorisations d'utilisateur des logs CTI.

[Informations connexes](#)

- [Guide de configuration de Jabber](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)