

# Configurazione e risoluzione dei problemi di Finesse IP Phone Agent (FIPPA) in UCCX

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Architettura](#)

[Configurazione](#)

[Accesso manuale](#)

[Accesso con un pulsante](#)

[Problemi comuni](#)

[Nessuna variabile di chiamata visualizzata a causa di un errore di autenticazione dell'URL del telefono](#)

[Nei telefoni inattivi viene visualizzato "Host non trovato"](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Raccolta log](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

Questo documento descrive come configurare e risolvere i problemi di Finesse IP Phone Agent (FIPPA) su Unified Contact Center Express (UCCX)

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- UCCX
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- UCCX 11.0(1).
- Telefoni IP.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico

ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

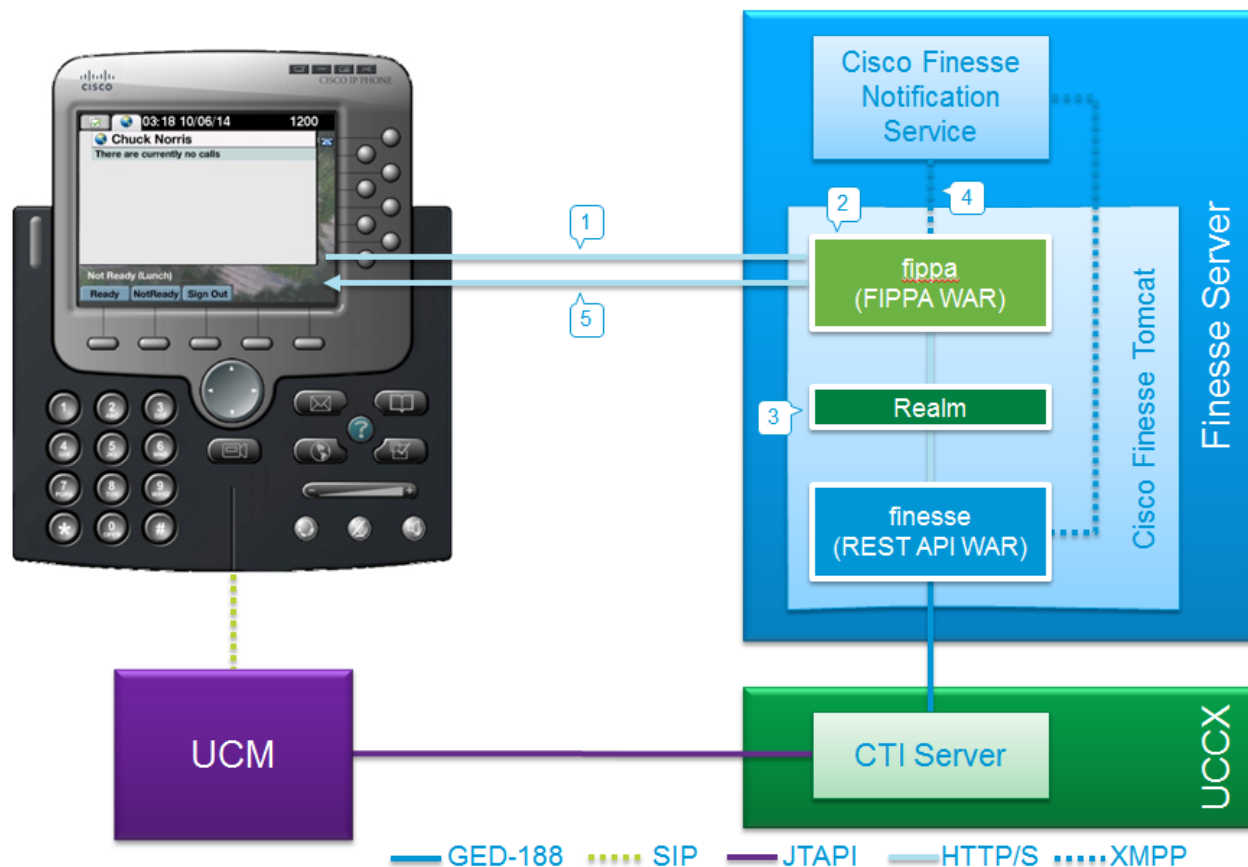
## Premesse

A partire dalla versione UCCX 11.X, Cisco Agent Desktop (CAD - la suite di prodotti Calabrio) è stato rinvio e Cisco Finesse è l'unica suite di prodotti Agent Desktop disponibile su UCCX. Inoltre, non esistono servizi desktop o CCX Lightweight Access Point (LDAP). In precedenza, era possibile accedervi tramite l'interfaccia Web di Cisco Desktop Administrator (CDA).

Esiste solo un accessorio Cisco Finesse che risiede congiuntamente su UCCX e gestisce sia Agent Desktop basato su browser Web che Agente IP Phone - ora fornito come Finesse IP Phone Agent (FIPPA). Cisco Finesse Tomcat è l'unico servizio esposto nella pagina dei servizi di CCX. (oltre ai servizi di supporto, il motore CCX e il servizio di notifica CCX necessari per l'accesso agli agenti)

## Architettura

- L'IP Phone effettua richieste e riceve risposte tramite il protocollo HTTP (Hypertext Transfer Protocol) sotto forma di oggetti XML CiscolPhone. Queste risposte vengono utilizzate direttamente per creare gli schermi FIPPA.
- Il cuore della FIPPA è la FIPPA WAR che gestisce tutte le sessioni della FIPPA. Utilizza le stesse API REST e le stesse interfacce XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) utilizzate dal desktop.
- FIPPA WAR esegue richieste di API REST autorizzate a utilizzare lo stesso realm utilizzato per Finesse Desktop.
- Pertanto, tutte le configurazioni per i codici di completamento, i codici motivo e così via per FIPPA sono uguali a Finesse Desktop.
- La funzione WAR di FIPPA ottiene le notifiche degli eventi con XMPP puro (a differenza del BOSH utilizzato dal desktop).
- Il telefono IP funge da pseudo server HTTP durante il push dei messaggi tramite HTTP. Sotto forma di URL richiesto dall'IP Phone.



## Configurazione

### Accesso manuale

Passaggio 1. Aggiungere il servizio dopo la configurazione dell'agente UCCX.

- Configurare il telefono dell'agente e l'utente finale per UCCX (assegnare l'estensione IPCC all'utente finale).
- Finesse Tomcat deve essere [STARTED].
- Configurare il servizio FIPPA come servizio IP Phone sul nodo - Un servizio per nodo.
- Questa operazione viene eseguita su **CUCM admin > Device > Device Settings > Phone Services**.

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

**P Phone Services Configuration**

Save Delete Update Subscriptions Add New

---

**Status**

Status: Ready

---

**Service Information**

Service Name\*

Service Description

Service URL\*

Secure-Service URL

Service Category\*

Service Type\*

Service Vendor

Service Version

Enable

---

**Service Parameter Information**

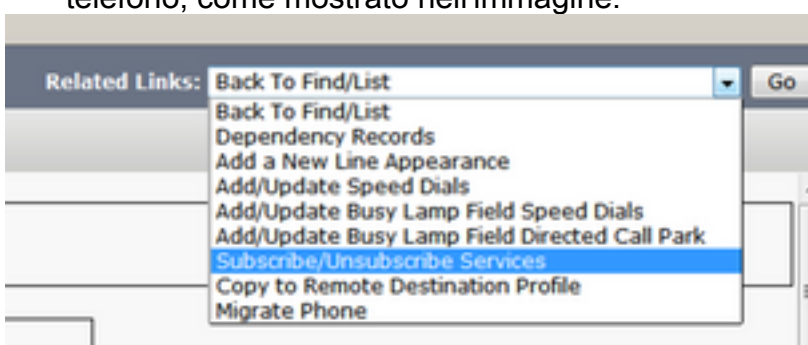
Parameters

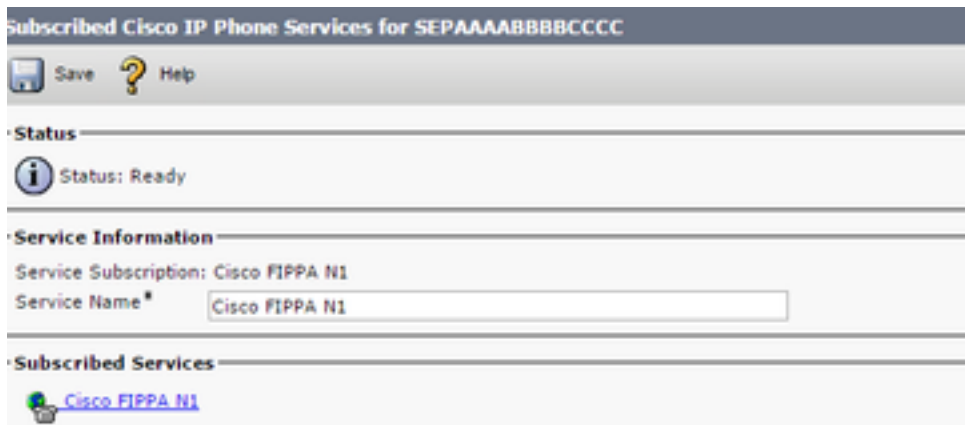
---

\*- indicates required item.

Passaggio 2. Associare il servizio al telefono.

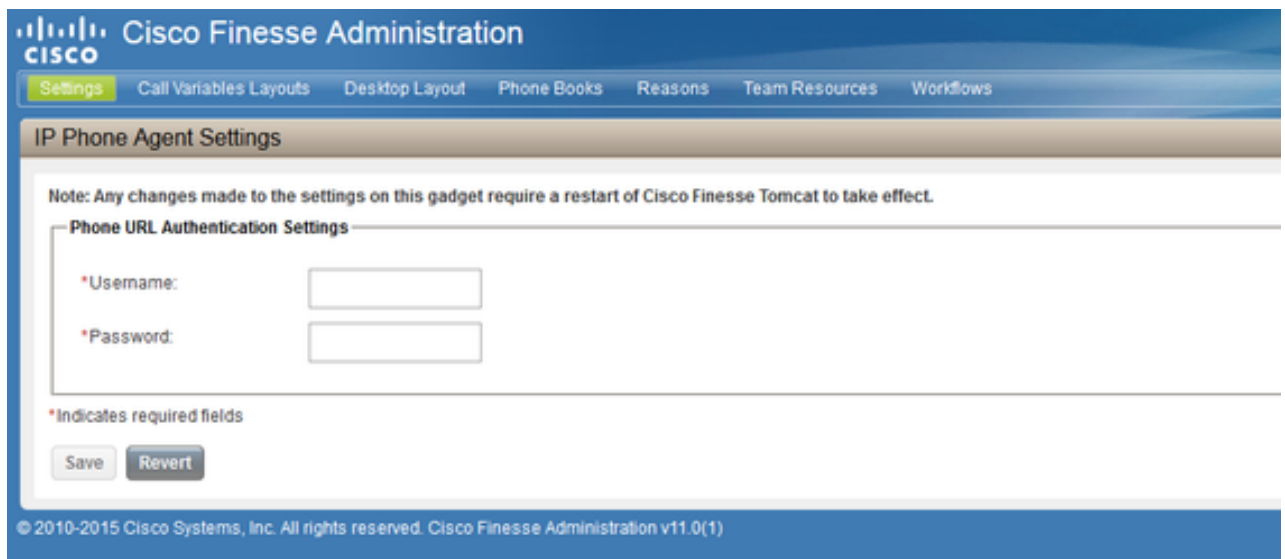
- Passare al telefono sul **dispositivo CUCM > Telefono** e **sottoscrivere** il servizio FIPPA al telefono, come mostrato nell'immagine:





Passaggio 3. Configurare l'utente dell'applicazione FIPPA.

- È necessario configurare un utente dell'applicazione per FIPPA con i ruoli CTI standard abilitato e CTI standard consentito controllo di tutti i telefoni.
- L'utente dell'applicazione viene creato prima in CUCM e i dettagli vengono immessi nella pagina CFAdmin come parte della pagina **URL di autenticazione telefono**. L'accesso a FIPPA è obbligatorio.
- L'URL per questa configurazione è (cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- Immettere il nome utente e la password dell'applicazione (devono essere alfanumerici).
- Fare clic su **Salva**.
- Questa è una configurazione necessaria. In caso contrario, si riceverà un messaggio di errore al telefono con l'indicazione "URL di autenticazione telefono non configurato".



Passaggio 4. Aggiungere il telefono agente nell'utente dell'applicazione FIPPA.

- In CUCM, verificare che il telefono agente (dispositivo) sia stato aggiunto sotto l'utente dell'applicazione FIPPA.

**Nota:** L'utente dell'applicazione FIPPA è stato creato per scaricare le richieste di accesso/dispositivo FIPPA a questo utente anziché caricare l'utente dell'applicazione RMCM. Tuttavia, in teoria, entrambi possono essere utilizzati intercambiabilmente per il controllo del dispositivo. È importante notare che l'URL di autenticazione telefonica in CFAdmin (Finesse Admin) è l'utente dell'applicazione in CUCM che gestisce le richieste FIPPA. Nel nostro caso, Utente dell'applicazione FIPPA secondo le pratiche consigliate.

Passaggio 5. Configurare i codici di chiusura o i motivi (facoltativo).

- Tutti i codici motivo, codici di completamento e così via devono essere configurati come parte di Finesse Admin (cfadmin).
- Tutte le variabili Enterprise vengono configurate in Finesse Admin (cfadmin).
- Si tratta dello stesso desktop dell'agente Cisco Finesse.

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

## Accesso con un pulsante

Questo è un metodo popolare di configurazione FIPPA.

Tutti i passaggi sono simili, incluso l'URL di Finesse. L'unica differenza è l'esistenza di parametri di servizio sotto il servizio IP Phone, così come la pagina di abbonamento al telefono (**servizi Subscribe / Unsubscribe**).

Passaggio 1. Aggiungere il servizio dopo la configurazione dell'agente UCCX.

- Configurare il telefono dell'agente e l'utente finale. Finesse Tomcat deve essere [STARTED].
- Configurare il servizio FIPPA come servizio IP Phone sul nodo - Un servizio per nodo.
- Questa operazione viene eseguita su **CUCM admin > Device > Device Settings > Phone Services**.

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



Analogamente alla configurazione IPPA legacy, immettere uno dei nomi di parametro in lettere minuscole esattamente come indicato di seguito:

- **ID**
- **estensione**
- **password**

**Nota:** L'accesso tramite un pulsante non è supportato con le sottoscrizioni Enterprise.

I valori immessi corrispondono esattamente ai parametri della stringa di query utilizzati per l'URL della sottoscrizione.

## 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

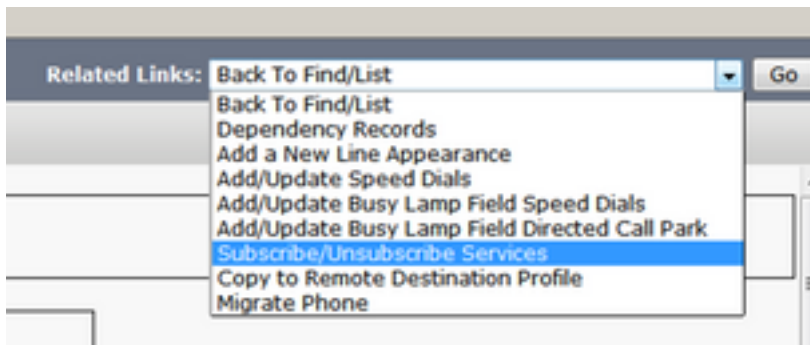
Update Subscriptions

Add New

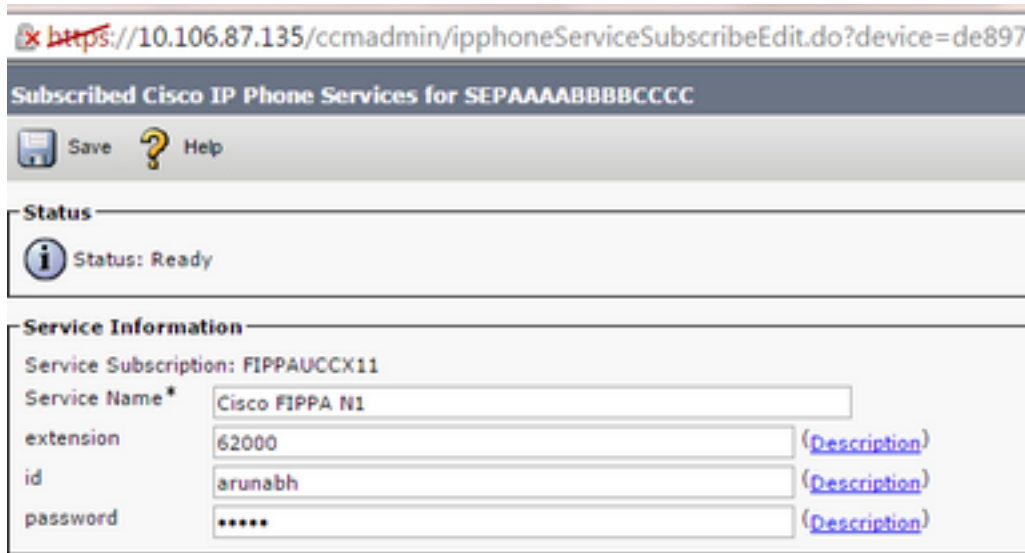
 \*- indicates required item.

Passaggio 2. Associare il servizio al telefono.

- Passare al telefono sul **dispositivo CUCM > Telefono** e sottoscrivere il servizio FIPPA al telefono.



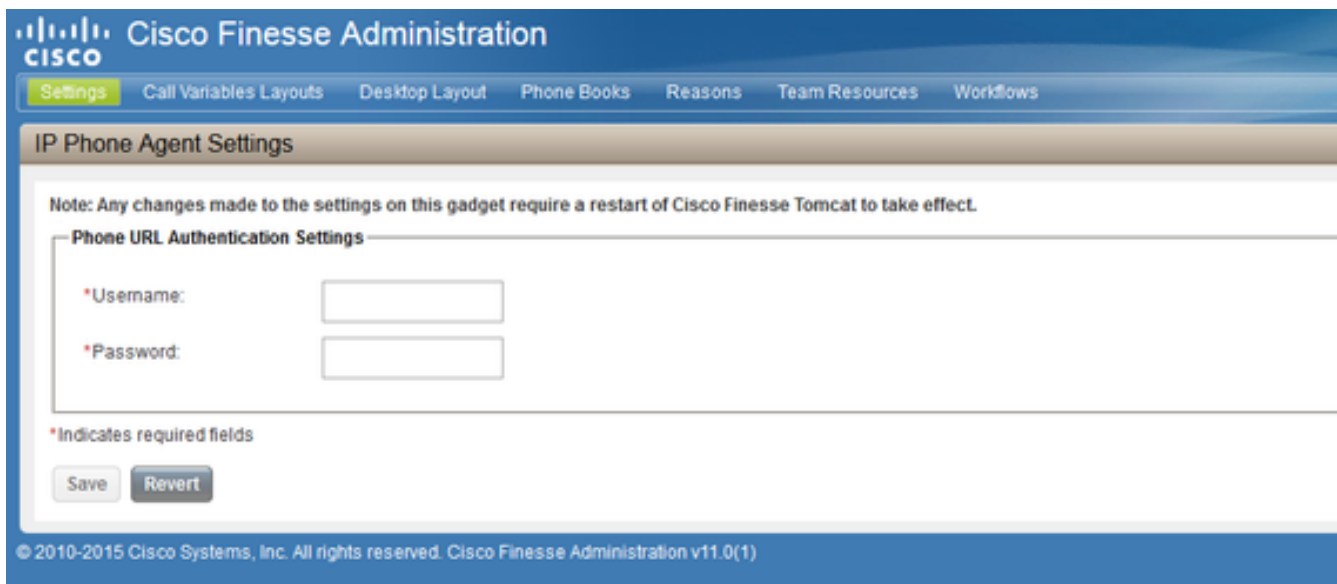
Immettere i valori del pulsante Accesso per i parametri URL, come mostrato nell'immagine:



Passaggio 3. Configurare l'utente dell'applicazione FIPPA (URL di autenticazione telefono).

- È necessario configurare un utente dell'applicazione per FIPPA con i ruoli CTI standard abilitato e CTI standard consentito controllo di tutti i telefoni.
- L'utente dell'applicazione viene creato prima in CUCM e i dettagli vengono immessi nella pagina CFAdmin come parte della pagina **URL di autenticazione telefono**. L'accesso a FIPPA è obbligatorio.
- L'URL per questa configurazione è (cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- Immettere il nome utente e la password dell'applicazione (devono essere alfanumerici).
- Fare clic su **Salva**.
- Questa è una configurazione necessaria. In caso contrario, si riceverà un messaggio di errore al telefono con l'indicazione "URL di autenticazione telefono non configurato".





Passaggio 4. Aggiungere il telefono agente nell'utente dell'applicazione FIPPA.

- In CUCM, verificare che il telefono agente (dispositivo) sia stato aggiunto sotto l'**utente dell'applicazione FIPPA**

I passaggi 3,4 sono identici alla configurazione di accesso manuale di cui sopra.

## Problemi comuni

### Nessuna variabile di chiamata visualizzata a causa di un errore di autenticazione dell'URL del telefono

Errore:

"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.

Soluzione:

- Verificare che le impostazioni di autenticazione URL telefono immesse nel gadget Impostazioni agente IP Phone corrispondano a quelle configurate per l'utente dell'applicazione in Unified CM.
- Verificare inoltre che l'estensione dell'agente sia elencata come Dispositivo controllato per l'utente dell'applicazione in Unified CM.
- Per ulteriori informazioni sulla risoluzione dei problemi, fare riferimento a:

### Nei telefoni inattivi viene visualizzato "Host non trovato"

Errore:

"Error" and "Host not found"

Or

"Idle Application" and "Host not found"

Soluzione:

- Se l'URL visualizzato è inattivo, verificare che sia corretto. Se l'URL utilizza il nome FQDN, verificare che il server DNS sia in grado di risolverlo.
- Se non è necessario lo schermo inattivo, verificare che non sia configurato alcun URL di visualizzazione inattivo per il telefono. Verificare inoltre che il campo Timer inattività sia vuoto.
- In alternativa, se si utilizza un modello di registrazione automatica in CM unificato, vedere quanto segue per una possibile risoluzione:

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

## Risoluzione dei problemi

- Controllare e verificare la configurazione.
- Finesse Tomcat deve essere IN\_SERVICE sul nodo a cui si tenta di accedere.

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

- Il layout XML FIPPA deve essere restituito quando si accede tramite un browser Web.

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

Esempio: Aprire l'URL in un browser

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

- Per testare il log in con un agente di esempio, è possibile testarlo anche nel browser Web.

Esempio: Per il dispositivo agente SEPAAABBCCCC, Agent ID=arunabh, password=cisco, Extension=62000

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

## Raccolta log

- I registri per FIPPA sono denominato come Log FIPPA disponibili nella cartella dei log di Cisco Finesse.

CLI :

```
file list activelog /desktop/logs/fippa/*
file get activelog /desktop/logs/fippa/*
```

- Da Real Time Monitoring Tool (RTMT): raccolta dei log di Cisco Finesse.
- Contiene i log di Finesse localhost e i log di FIPPA.
- I messaggi vengono visualizzati anche quando è possibile analizzare i log di accesso dell'agente da parte di Finesse Tomcat - CCX Engine.

## Informazioni correlate

- [Capitolo: Attività agente Finesse IP Phone](#)

- [Capitolo: Cisco Finesse](#)
- [Linee guida per la configurazione del telefono dell'agente](#)