

呼び出し終了の後に生成される Finesse IPPA 「電話 URL 認証」エラー

目次

[概要](#)

[FIPPA URL 認証 トラブルシューティング](#)

[情報の収集](#)

[トラブルシューティング](#)

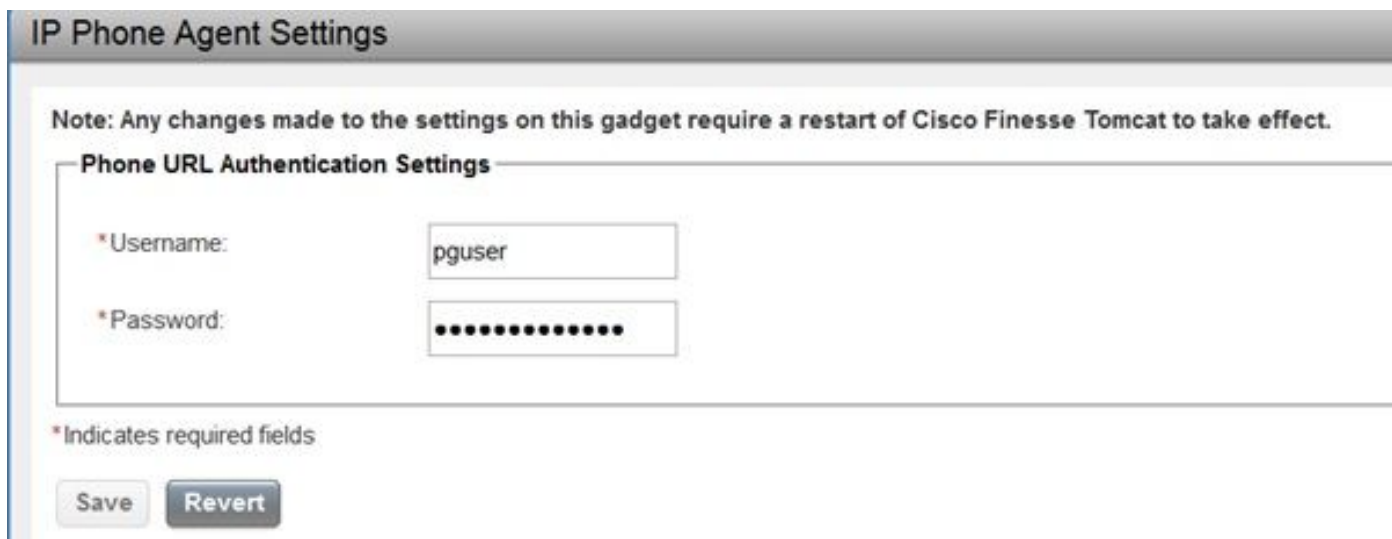
概要

この資料は Finesse IP Phone エージェント (IPPA) エージェントがエラー「電話 URL 認証ユーザ名取得か、またはパスワードが IP Phone エージェント設定で不正確であるとき問題を記述したものです。連絡して下さい管理者に」。普通 通話 終了の後。

FIPPA URL 認証 トラブルシューティング

情報の収集

IPPA 設定があるように Finesse 管理Webページのユーザ設定を確認して下さい。



設定される FIPPA サービスがある電話についての基本情報を得て下さい。解決するために、電話の MAC アドレス、IP アドレスおよび拡張を持っていることはよいです。



Phone (1 - 1 of 1)	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

トラブルシューティング

この機能のためのトラブルシューティングのほとんどは Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 観点からされます。

従って管理は CUCM のエクスペリエンスがあるはずで。

Finesse 管理 IPPA 設定のユーザ設定に制御装置のリストで電話があることを確認して下さい。それをするために、この SQL クエリを使用して下さい。設定したものとクエリの pguser 名前を取り替えて下さい。

```
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
```

pguser 例で制御装置のリストで MAC アドレス C80084AA8721 の電話を持っています。

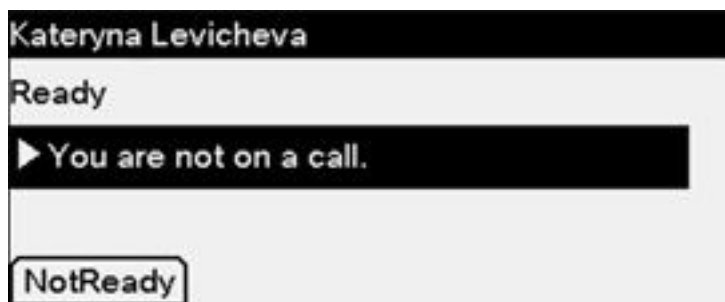
Extension モビリティ (EM) サービスが利用されれば CTI によって制御されるデバイス プロファイルは pguser と同様に関連付ける必要があります。

電話がリモートで制御することができるようにするのにこのリンクを使用して下さい。 IP アドレスを FIPPA 電話にある取り替え、プロンプトの後で pguser 資格情報を提供して下さいものと。

<http://10.62.153.22/CGI/Screenshot>

注: 再度テストしたらのにリンクを使用したいと思う場合ブラウザを閉じて下さい。

設定が正しい場合、同じようなピクチャは表示する。



設定に問題があればそのようなメッセージは表示するかもしれません。

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

エラーコード "4" は認証問題を意味します。

FIPPA ログファイルから同じようなメッセージが表示されます。

```
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
```

注: 問題を電話製品別の設定 レイアウトの Webサーバを有効に するために解決するために確認して下さい。

CUCM エンタープライズ パラメータで正しく解決可能な URL 認証 リンクを規定 してもらうことを確認して下さい。

Phone URL Parameters	
URL Authentication	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmciip/authenticate.jsp"/>
URL Directories	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmciip/xmlldirectory.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/ccmciip/getservicesmenu.jsp"/>

場合によってはセキュア認証 URL を取除くとき、それは修正を問題助けます。

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

問題が持続する場合、これらのオプションの 1 つを試みて下さい:

- 電話から ITL/CTL ファイルを取除いて下さい
- 電話のアソシエーションを pguser と取除き、電話を対応づけて下さい
- 電話が登録されているノードの CTIManager プロセスを再起動して下さい (例の 10.48.47.136)