

コールの終了後に生成される Finesse IPPA の「Phone URL Authentication」エラー

目次

[はじめに](#)

[FIPPA URL 認証の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

このドキュメントでは、Finesse IP Phone Agent (IPPA) エージェントがコールを正常に終了した後に、エラー「Phone URL authentication username or password is incorrect in the IP Phone Agent settings. Contact your administrator」を受け取ったときの問題について説明します。

FIPPA URL 認証のトラブルシューティング

情報の収集

IPPA 設定について、Finesse Administration の Web ページで設定したユーザを確認します。

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:

*Password:

*Indicates required fields

Save Revert

FIPPA サービスが設定された電話機の基本情報を入手します。トラブルシューティングするには、電話機の MAC アドレス、IP アドレス、および内線番号が必要です。

Phone (1 - 1 of 1)							
Device Name(Line) ^	Description	Device Pool	Extension	Partition	Device Protocol	Status	IPv4 Address
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

この機能のトラブルシューティングのほとんどは、Cisco Unified Communications Manager (CUCM) の観点から行われます。

したがって、管理者には CUCM での経験が求められます。

Finesse Administration IPPA 設定で設定したユーザが、制御対象デバイスのリストに載せられた電話機を使用していることを確認します。これを行うには、次の SQL クエリを使用します。クエリの pguser の名前をユーザが設定した名前に変更します。

```
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
```

この例では、**pguser** は制御対象デバイスのリストに MAC アドレス C80084AA8721 で登録された電話機を使用しています。

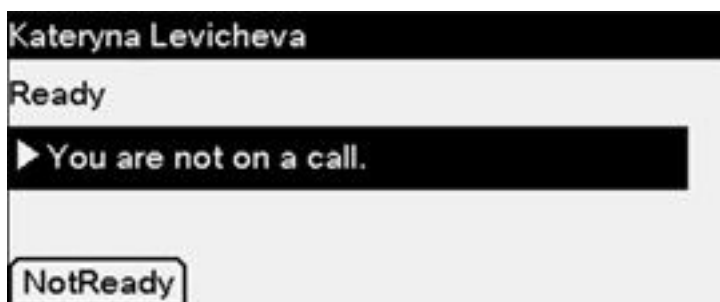
エクステンション モビリティ (EM) サービスを使用している場合、CTI 制御対象デバイス プロファイルが pguser と関連付けられている必要があります。

次のリンクを使用して、電話機をリモートで制御できることを確認します。IP アドレスを FIPPA フォンが配置されている IP アドレスに置き換え、プロンプトが表示された後に pguser のクレデンシャルを提供します。

<http://10.62.153.22/CGI/Screenshot>

注: リンクを使用してもう一度テストしたい場合、ブラウザを閉じます。

設定が正しい場合、類似の画像が表示されます。



設定に問題がある場合、次のようなメッセージが表示されます。

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

エラー コード「4」は、認証に関する問題を意味します。

FIPPA のログ ファイルに、次の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: 問題をトラブルシューティングするには、電話の [Product Specific Configuration Layout] で [Web Server] が有効にされていることを確認します。

正しく解決できる URL の認証リンクが [CUCM Enterprise Parameters] で指定されていることを確認します。

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/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/ccmcp/getservicesmenu.jsp"/>

場合によっては、セキュア認証 URL を削除すると、問題が解決されることがあります。

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

問題が続く場合、以下のいずれかのオプションを試してください。

- 電話機から ITL/CTL ファイルを削除する
- 電話の pguser との関連付けを削除してから、もう一度電話を関連付ける
- 電話が登録されているノードの CTIManager プロセスを再起動する (この例では 10.48.47.136)