

UCCX の Finesse IP 電話エージェント (FIPPA) を設定し、解決して下さい

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[アーキテクチャ](#)

[設定](#)

[手動ログイン](#)

[1 ボタン ログイン](#)

[一般的な問題](#)

[コール変数は URL 認証エラーに電話をかけて当然ではないようです](#)

[アイドル状態の電話は表示します「見つけられない」をホスト](#)

[トラブルシューティング](#)

[収集を記録して下さい](#)

[関連情報](#)

概要

この資料に記述されています設定し解決する方法を Unified Contact Center Express (UCCX) の Finesse IP 電話エージェント (FIPPA) を

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- UCCX
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- UCCX 11.0(1)。
- IP フォン。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響につい

て確実に理解しておく必要があります。

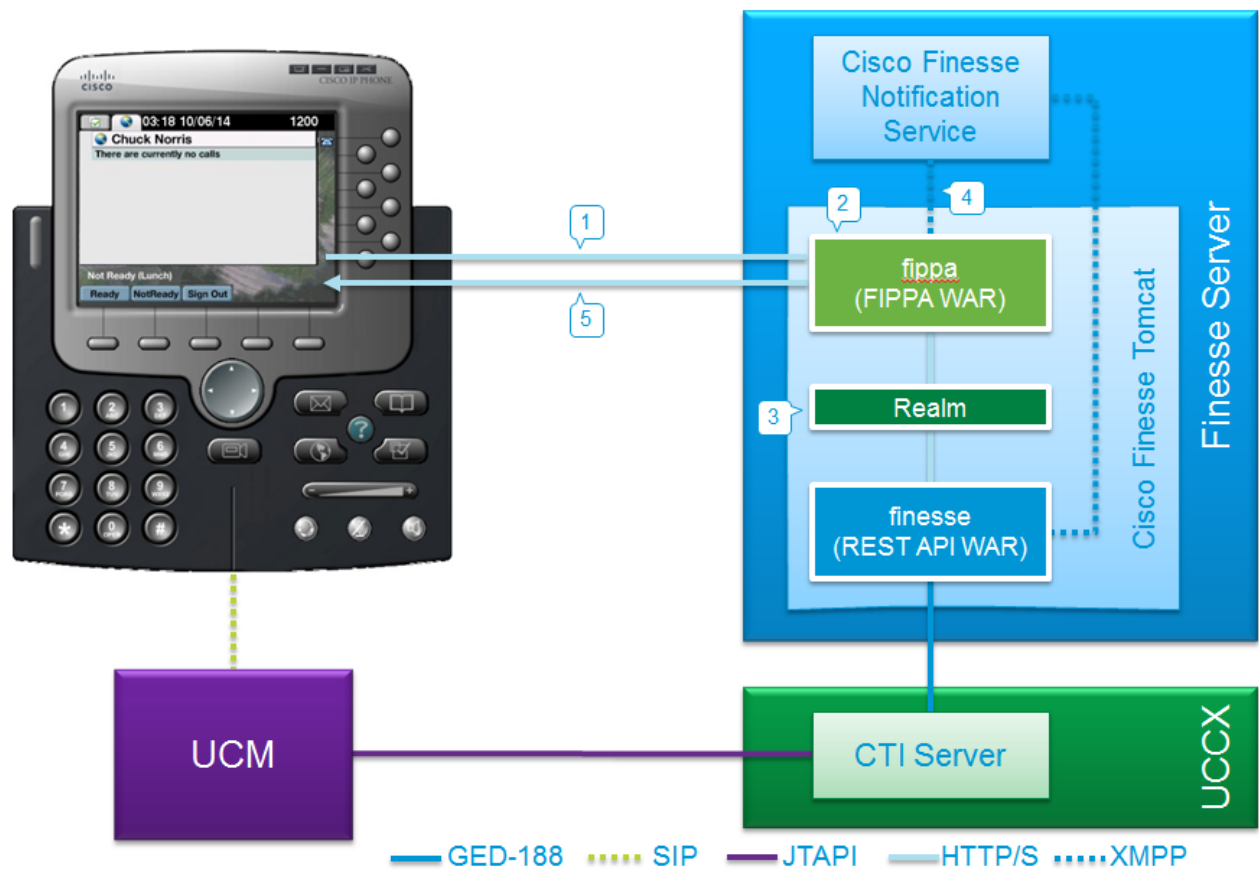
背景説明

前の UCCX 11.X から、Cisco Agent Desktop (CAD - calabrio 製品スイート) は Cisco Finesse です UCCX で利用可能な唯一の Agent Desktop 製品スイート延期され。さらに、そこにデスクトップサービスか CCX は Lightweight アクセスポイント (LDAP) 存在しません。これは Cisco デスクトップ管理者 (CDA) によって以前に accesible WebGUI でした。

UCCX に共同常駐し、今 Finesse IP 電話エージェント (FIPPA) として実装される Webブラウザによって基づく Agent Desktop、また IP 電話エージェントを両方-処理する Cisco Finesse アプリケーションだけあります。Cisco Finesse Tomcat は CCX サービスability ページで露出される唯一のサービスです。(必要なログイン エージェントであるサポート サービス、CCX エンジン および CCX 通知サービスと共に)

アーキテクチャ

- IP 電話は要求をし、CiscolIPPhone XML オブジェクトの形でハイパーテキスト転送プロトコル (HTTP) 上の応答があります。これらの応答が直接 FIPPA 画面を組み立てるのに使用されています。
- FIPPA の中心はすべての FIPPA セッションを管理する FIPPA 戦争です。それは同じ他アプリケーションプログラミング インターフェイス (API) およびデスクトップによって使用される拡張可能なメッセージングおよび存在プロトコル (XMPP) インターフェイスを使用します。
- FIPPA 戦争は Finesse デスクトップのために使用される同じレルムを使用するために承認される他 API 要求をします。
- 従って FIPPA のラップアップ コード、理由コード、等のためのすべての設定は Finesse デスクトップと同じです。
- FIPPA 戦争は純粋な XMPP のイベント通知を得ます (ボツシュとは違ってデスクトップ使用) 。
- IP 電話はメッセージとして疑似 HTTP サーバが HTTP によって押されると同時に機能します。これは IP 電話が、それから、要求する URL の形にあります。



設定

手動ログイン

ステップ 1. UCCX エージェントの設定の後でサービスを追加して下さい。


- UCCX のためのエージェント電話およびエンドユーザを設定して下さい (エンドユーザに IPCC エクステンションを割り当てて下さい)。
- Finesse Tomcat はある必要があります[開始される]。
- ノードの IP 電話サービスで FIPPA サービスを-ノード毎に 1 つのサービス設定して下さい。
- これは CUCM admin > デバイス > デバイス設定 > 電話サービスでされます。

URL: <http://UCCX IPADDRESS: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

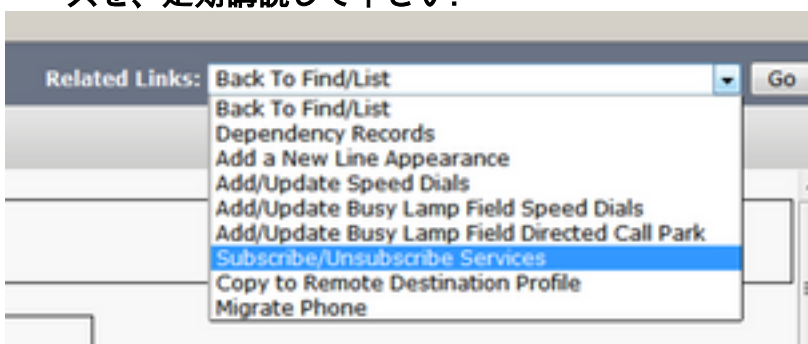
Service Parameter Information

Parameters

 *- indicates required item.

ステップ 2.電話にサービスを関連付けて下さい。

- CUCM Device > Phone の電話にナビゲートし、電話をイメージに示すように FIPPA サービスを、定期講読して下さい:



ステップ 3. 設定 FIPPA アプリケーションのユーザー。

- ロールので有効にされた標準 CTI 割り当て制御 FIPPA のためのアプリケーションのユーザーをすべての電話の標準 CTI 設定して下さい。
- このアプリケーションのユーザーは CUCM で最初に作成され、詳細は **電話認証 URL** ページの一部として CFAdmin ページで入ります。これは FIPPA に記録してが必須です。
- この設定のための URL は (cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin> あります
- アプリケーション ユーザ名 および パスワードをここに入力して下さい (英数字でなければなりません)。
- [Save] をクリックします。
- これは必要な設定です。これなしで、電話「設定されない」電話認証 URL のエラーを受け取ります。

ステップ 4. FIPPA アプリケーションのユーザーの下でエージェント電話を追加して下さい。

- CUCM で、エージェント電話 (デバイス) が FIPPA アプリケーションのユーザーの下で追加されるようにして下さい。

注: FIPPA アプリケーション ユーザは RMCM アプリケーション ユーザにロードを置くかわりにこのユーザに FIPPA ログイン/Device 要求をオフロードするために作成されました。ただし理論で、それらのどちらかは装置制御文字に交換できるように使用することができます。CFAdmin (Finesse Admin) の電話認証 URL が CUCM のアプリケーションのユーザーその hands FIPPA 要求であることに注意することは重要です。ケースでは、推奨される操作による FIPPA アプリケーションのユーザー。

ステップ 5.設定 ラップアップ コードが原因 (オプションの)。

- すべての理由コード、ラップアップ コード、等は Finesse Admin (cfadmin) のある一部分で設定する必要があります。
- すべてのエンタープライズ変数は Finesse Admin (cfadmin) で設定されます。
- これは Cisco Finesse エージェントデスクトップと同じです。

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

1 ボタン ログイン

これは FIPPA 設定の普及した方式です。

すべてのステップは Finesse の URL を含んで類似したです。唯一の違いは IP 電話サービスの下にサービスパラメータのプロシージャ、また電話サブスクリプション ページです (定期講読を解除しますサービスの定期講読して下さい)。

ステップ 1. UCCX エージェントのコンフィギュレーションの後でサービスを追加して下さい。

- エージェント電話およびエンドユーザを設定して下さい。 Finesse Tomcat はある必要があります[開始される]。
- ノードの IP 電話サービスで FIPPA サービスを-ノード毎に 1 つのサービス設定して下さい。
- これは CUCM admin > デバイス > デバイス設定 > 電話サービスでされます。

URL: <http://UCCX IPADDRESS:8082/fippa/#DEVICENAME#>



レガシー IPPA 設定に類似した、これとして小文字でパラメーター名の 1 つを丁度入力して下さい:

- ID
- ファイル拡張子
- password

注: 1 つのボタンはエンタープライズ サブスクリプションでサポートされません署名します。

入る値はサブスクリプション URL に使用する正確なクエリ文字列パラメーターです。

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

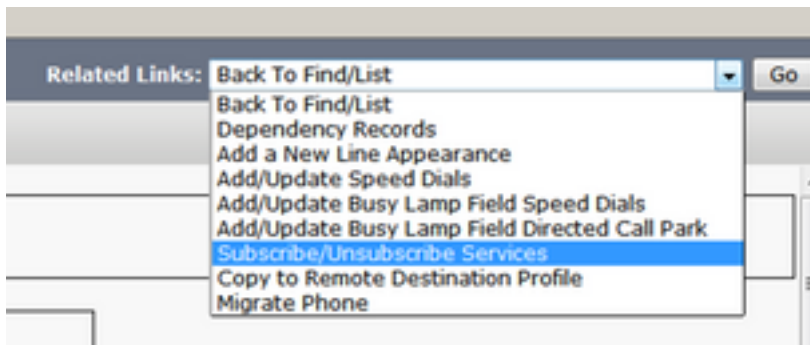
Update Subscriptions

Add New

 *- indicates required item.

ステップ 2.電話にサービスを関連付けて下さい。

- CUCM Device > Phone の電話にナビゲートし、電話を FIPPA サービスを定期講読して下さい。

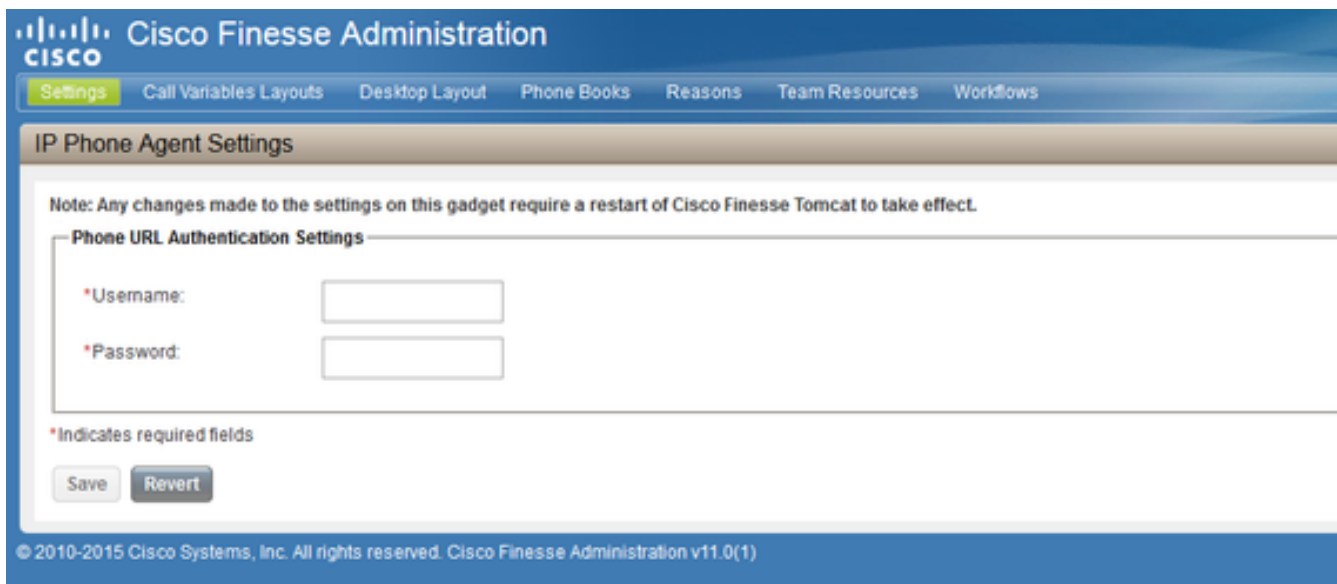


イメージに示すように URL パラメータのための 1 ボタン ログインの値を、入力して下さい:



ステップ 3.設定 FIPPA アプリケーションのユーザー (電話認証 URL)。

- ロールので有効にされた標準 CTI 割り当て制御 FIPPA のためのアプリケーションのユーザーをすべての電話の標準 CTI 設定して下さい。
- このアプリケーションのユーザーは CUCM で最初に作成され、詳細は電話認証 URL ページの一部として CFAdmin ページで入ります。これは FIPPA に記録してが必須です。
- この設定のための URL は (cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin> あります
- アプリケーション ユーザ名 および パスワードをここに入力して下さい (英数字でなければなりません)。
- [Save] をクリックします。
- これは必要な設定です。これなしで、電話「設定されない」電話認証 URL のエラーを受け取ります。



ステップ 4. FIPPA アプリケーションのユーザーの下でエージェント電話を追加して下さい。

- CUCM で、エージェント電話 (デバイス) が FIPPA アプリケーションのユーザーの下で追加されるようにして下さい

ステップ 3,4 は上記される手動ログイン 設定と同じです。

一般的な問題

コール変数は URL 認証エラーに電話をかけて当然ではないようです

Error:

"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.

ソリューション :

- 電話 URL 認証設定が小道具が統一された CM のアプリケーションのユーザー向けに設定されたそれらを一致する IP 電話エージェント設定で入ったことを確認して下さい。
- またエージェント拡張が統一された CM のアプリケーションのユーザー向けの制御装置としてリストされていることを確認して下さい。
- 多くのために解決しますステップを参照して下さい:

アイドル状態にして下さい電話を表示します「見つけられない」をホスト

Error:

"Error" and "Host not found"

Or

"Idle Application" and "Host not found"

ソリューション :

- アイドル状態のディスプレイ URL がある場合、URL が正しいことを確かめて下さい。 URL

- が FQDN を使用する場合、DNS サーバがこの FQDN を解決できるようにして下さい。
- アイドル状態のディスプレイを必要としない場合、電話のために設定されるアイドル状態のディスプレイ URL がないことを確認して下さい。また Idle Timer フィールドが空白であることを確認して下さい。
 - また統一された CM で自動登録テンプレートを使用したら、潜在的な解決については次を参照して下さい: <https://supportforums.cisco.com/document/12332916/service-applet-pops-phone-idle-application-showing-phone-host-not-found>

トラブルシューティング

- 設定をチェックし、確認して下さい。
- Finesse Tomcat はログインを試みるノードの IN_SERVICE である必要があります。

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

- FIPPA XML レイアウトは Webブラウザによってアクセスされたとき戻す必要があります。

<http://UCCX IP または FQDN:8082/fippa/#DEVICENAME#>

例 : Webブラウザの URL を開いて下さい

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

- 実際にサンプル エージェントとのログインをテストするために、1 つは Webブラウザでそれを同様にテストできます。

例 : エージェント デバイス SEPAAAABBBBCCCC に関しては、ID=arunabh エージェント、password=cisco、Extension=62000

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

ログ 収集

- FIPPA のためのログはように Cisco Finesse ログ フォルダーにある FIPPA ログ指名されます。

CLI :

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

- から実時間監視ツール (RTMT) - Cisco Finesse ログを集めて下さい。
- これは Finesse localhost ログおよび FIPPA ログが含まれています。
- メッセージはまた Finesse Tomcat によってとき エージェント ログイン相違見られます- CCX エンジン ログはまた分析することができます。

関連情報

- [章: Finesse IP 電話エージェント タスク](#)
- [章: Cisco Finesse](#)

- [エージェント電話設定のためのガイドライン](#)