

통화 종료 후 Finesse IPPA "Phone URL Authentication(전화기 URL 인증)" 오류 발생

목차

[소개](#)

[FIPPA URL 인증 문제 해결](#)

[정보 수집](#)

[문제 해결](#)

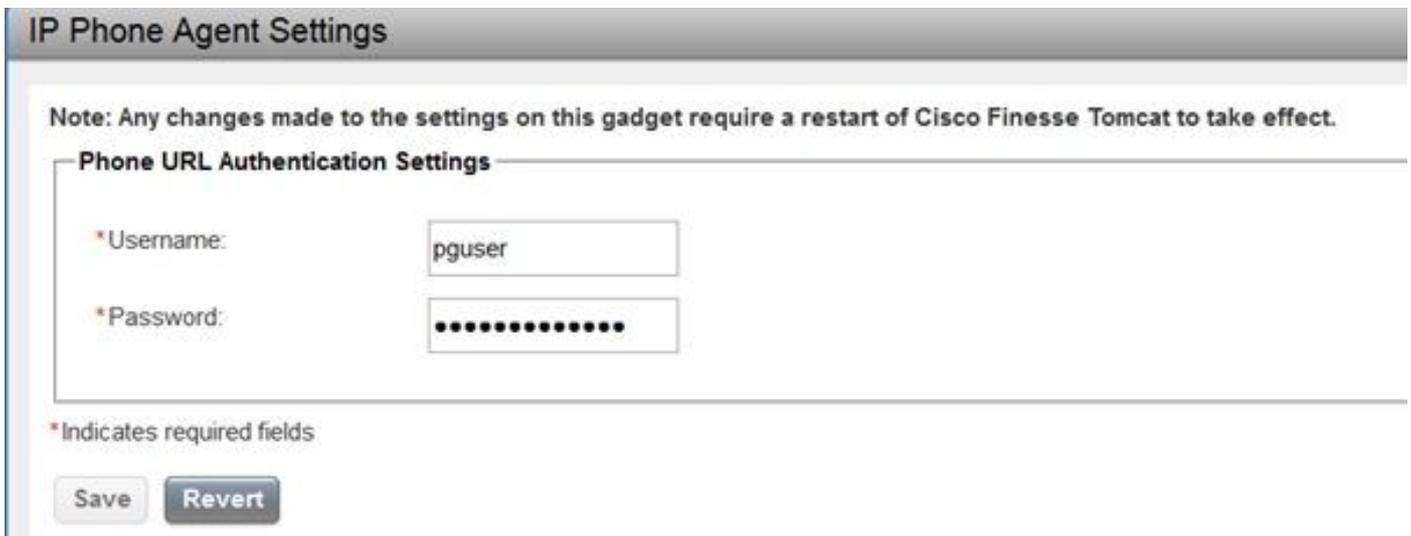
소개

이 문서에서는 Finesse IPPA(IP Phone Agent) 에이전트에서 "Phone URL 인증 사용자 이름 또는 암호가 IP Phone Agent 설정에서 올바르지 않습니다. 관리자에게 문의하십시오." 일반적인 통화 종료 후.

FIPPA URL 인증 문제 해결

정보 수집

Finesse 관리 웹 페이지에서 구성된 사용자에게 IPPA 설정을 확인합니다.



The screenshot shows the 'IP Phone Agent Settings' configuration page. A note at the top states: 'Note: Any changes made to the settings on this gadget require a restart of Cisco Finesse Tomcat to take effect.' Below this, the 'Phone URL Authentication Settings' section is visible. It contains two required fields: '*Username:' with the value 'pguser' and '*Password:' with a masked password represented by dots. At the bottom of the settings area, there are 'Save' and 'Revert' buttons. A legend below the fields indicates that an asterisk (*) denotes required fields.

FIPPA 서비스가 구성된 전화기에 대한 기본 정보를 가져옵니다. 문제를 해결하려면 MAC 주소, IP 주소 및 전화기의 내선 번호를 사용하는 것이 좋습니다.

Phone (1 - 1 of 1)								
Find Phone where Directory Number contains 1011								
Select item or enter search text								
	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

문제 해결

이 기능에 대한 대부분의 트러블슈팅은 CUCM(Cisco Unified Communications Manager) 관점에서 수행됩니다.

따라서 행정부는 CUCM에 대한 경험이 어느 정도 있어야 한다.

Finesse 관리 IPPA 설정에서 구성된 사용자의 제어 디바이스 목록에 전화기가 있는지 확인합니다. 이 작업을 수행하려면 이 SQL 쿼리를 사용합니다. 쿼리의 pguser 이름을 사용자가 구성한 이름으로 바꿉니다.

```
<#root>
```

```
admin:
```

```
run sql SELECT m.pkid,ap.name appuser,d.name device FROM ApplicationUserDeviceMap m INNER JOIN device AS
```

```
pkid appuser device
```

```
=====
ea92949a-c8e4-4818-ad42-80ed5ba65135 pguser SEP0050569902C1
fb5af549-d1ae-423b-afa0-f28b32e4426d pguser SEP005056996F7E
1fe71268-328b-4810-9e55-5683647a82d1
```

```
pguser SEPC80084AA8721
```

이 예에서 pguser는 제어 장치 목록에 mac 주소 C80084AA8721의 전화기가 있습니다.

EM(Extension Mobility) 서비스를 사용하는 경우 CTI 제어 디바이스 프로파일도 pguser와 연결해야 합니다.

이 링크를 사용하여 전화기를 원격으로 제어할 수 있습니다. IP 주소를 FIPPA 전화기에 있는 주소로 바꾸고 프롬프트 뒤에 pguser 자격 증명을 제공합니다.

<http://10.62.153.22/CGI/Screenshot>

참고: 링크를 사용하여 다시 테스트하려면 브라우저를 닫습니다.

컨피그레이션이 올바르면 유사한 그림이 표시됩니다.

Kateryna Levicheva

Ready

▶ You are not on a call.

NotReady

컨피그레이션에 문제가 있는 경우 이러한 메시지가 표시될 수 있습니다.

<#root>

오류 코드 "4"는 인증 문제를 의미합니다.

FIPPA 로그 파일에서 유사한 메시지를 볼 수 있습니다.

<#root>

```
0000001737: 10.48.47.140: Jun 08 2017 08:52:14.036 +0200: %CCBU_pool-148-thread-1-6-HTTP_RESPONSE: %[FIPPA_ERROR: number=4]
[HTTP_BODY=
```

```
]
```

```
[HTTP_METHOD=POST][HTTP_REQUESTID=null][HTTP_RESPONSE_MESSAGE=OK][HTTP_RESPONSE_STATUS=200][HTTP_URL=ht
0000001738: 10.48.47.140: Jun 08 2017 08:52:14.039 +0200: %CCBU_pool-148-thread-1-3-FIPPA_ERROR: %[FIPPA_ERROR: number=4]
<CiscoIPPhoneError Number="4" />
CiscoIPPhoneError: number=4][FIPPA_SOURCE=HttpPushClient-24-15c86799425]: An error was encountered
```

참고: 문제를 해결하려면 전화 제품별 구성 레이아웃에서 웹 서버를 사용하도록 설정해야 합니다.

CUCM Enterprise Parameters(CUCM 엔터프라이즈 매개변수)에 지정된 올바른 확인 가능한 URL 인증 링크가 있는지 확인합니다.

Phone URL Parameters	
URL Authentication	http://10.48.47.143:8080/ccmciip/authenticate.jsp
URL Directories	http://10.48.47.143:8080/ccmciip/xmldirectory.jsp
URL Idle	
URL Idle Time	
URL Information	
URL Messages	
IP Phone Proxy Address	
URL Services	http://10.48.47.143:8080/ccmciip/getservicesmenu.jsp

경우에 따라 보안 인증 URL을 제거하면 문제를 해결하는 데 도움이 됩니다.

Secure Phone URL Parameters	
Secure Authentication URL	
Secure Directory URL (XML)	

문제가 계속되면 다음 옵션 중 하나를 시도해 보십시오.

- 전화기에서 ITL/CTL 파일 제거
- 전화기의 pguser 연결을 제거하고 전화기를 다시 연결합니다.
- 전화기가 등록된 노드에서 CTIManager 프로세스 다시 시작(예제의 경우 10.48.47.136)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.