

UCCX에서 Finesse IP Phone Agent(FIPPA) 구성 및 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[아키텍처](#)

[설정](#)

[수동 로그인](#)

[버튼 하나로 로그인](#)

[일반적인 문제](#)

[전화 URL 인증 오류로 인해 통화 변수가 표시되지 않음](#)

[유틸 폰에 "Host not found\(호스트를 찾을 수 없음\)"가 표시됨](#)

[문제 해결](#)

[로그 수집](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 UCCX(Unified Contact Center Express)에서 FIPPA(Finesse IP Phone Agent)를 구성하고 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- UCCX
- CUCM(Cisco Unified Communications Manager)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCX 11.0(1).
- IP 전화.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

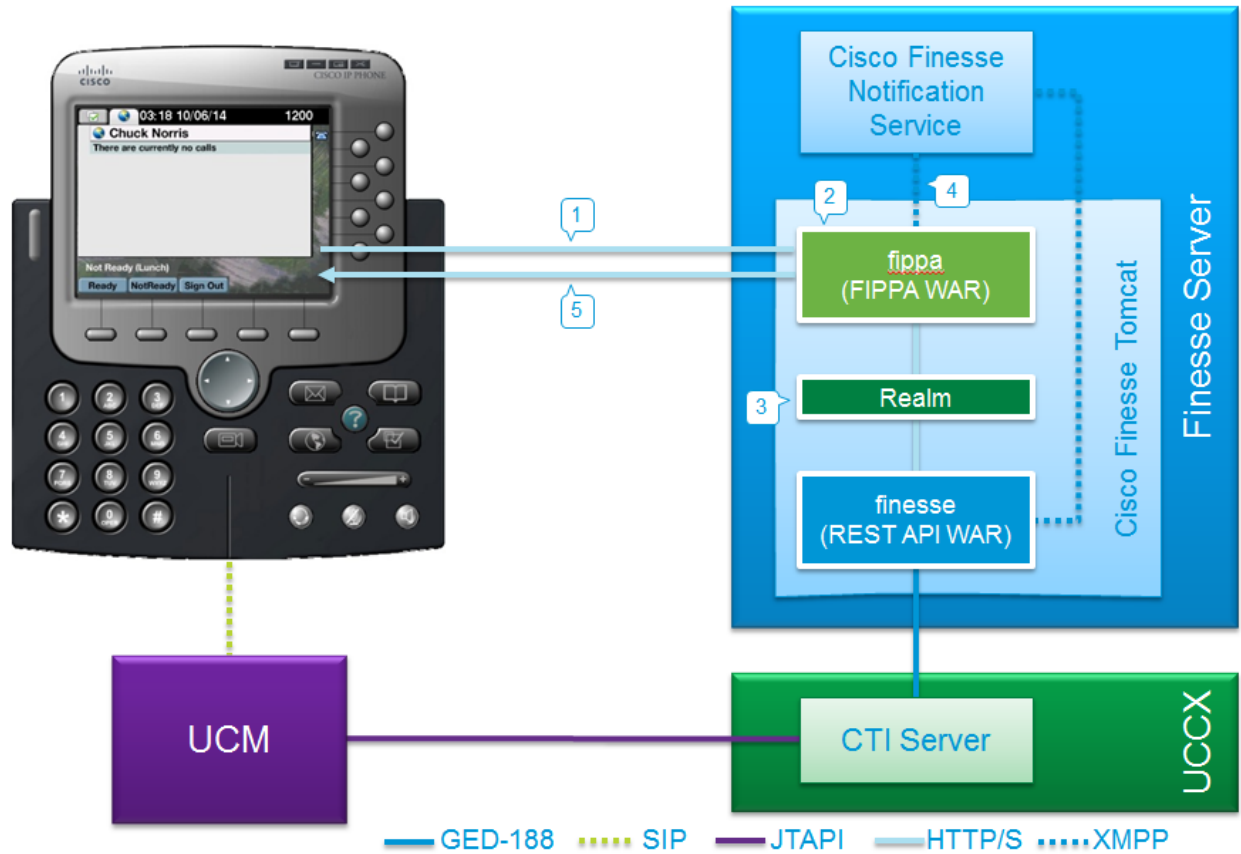
배경 정보

UCCX 11.X 이후부터는 Cisco Agent Desktop(CAD - calabrio 제품군)이 지원되었으며 Cisco Finesse는 UCCX에서 사용할 수 있는 유일한 Agent Desktop 제품군입니다. 또한 데스크톱 서비스나 CCX LDAP(Lightweight Access Point)가 없습니다. 이전에 CDA(Cisco Desktop Administrator) WebGUI를 통해 액세스할 수 있었습니다.

UCCX에 함께 상주하며 웹 브라우저 기반 Agent Desktop과 IP Phone Agent를 모두 처리하는 Cisco Finesse 어플라이언스가 유일하며, 현재는 FIPPA(Finesse IP Phone Agent)로 패키지화되어 있습니다. Cisco Finesse Tomcat은 CCX Serviceability(CCX 서비스 가용성) 페이지에 표시되는 유일한 서비스입니다. (지원 서비스, CCX 엔진 및 상담원 로그인에 필요한 CCX 알림 서비스와 함께)

아키텍처

- IP Phone은 CiscoIPPhone XML Object 형식으로 HTTP(Hypertext Transfer Protocol)를 통해 요청을 작성하고 응답을 받습니다. 이러한 응답은 FIPPA Screens를 구성하는 데 직접 사용됩니다.
- FIPPA의 핵심은 모든 FIPPA 세션을 관리하는 FIPPA WAR이다. 데스크톱에서 사용하는 것과 동일한 REST API(Application Programming Interface) 및 XMPP(Extensible Messaging and Presence Protocol) 인터페이스를 사용합니다.
- FIPPA WAR은 Finesse Desktop에 사용되는 것과 동일한 Realm을 사용할 권한이 있는 REST API 요청을 생성합니다.
- 따라서 FIPPA에 대한 요약 코드, 이유 코드 등에 대한 모든 구성은 Finesse Desktop과 동일합니다.
- FIPPA WAR은 데스크톱에서 사용하는 BOSH와 달리 순수 XMPP를 사용하여 이벤트 알림을 받습니다.
- 메시지가 HTTP를 통해 푸시될 때 IP Phone은 의사 HTTP 서버 역할을 합니다. 이는 IP Phone에서 요청하는 URL 형식입니다.



설정

수동 로그인

1단계. UCCX Agent 구성 후 서비스를 추가합니다.

- UCCX용 에이전트 폰 및 최종 사용자를 구성합니다(최종 사용자에게 IPCC 내선 번호 할당).
- Finesse Tomcat은 [STARTED]여야 합니다.
- FIPPA 서비스를 노드에서 IP Phone 서비스로 구성합니다(노드당 서비스 1개).
- 이 작업은 CUCM admin(CUCM 관리) > Device(디바이스) > Device Settings(디바이스 설정) > Phone Services(전화 서비스)에서 수행합니다.

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

IP 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
 New Parameter
 Edit Parameter
 Delete Parameter

Save
 Delete
 Update Subscriptions
 Add New

*- indicates required item.

2단계. 서비스를 전화기에 연결합니다.

- 그림과 같이 CUCM Device(CUCM 디바이스) > Phone(전화기)에서 전화기로 이동하고 전화기에 FIPPA 서비스를 등록합니다.

Related Links:

Go

- Back To Find/List
- Dependency Records
- Add a New Line Appearance
- Add/Update Speed Dials
- Add/Update Busy Lamp Field Speed Dials
- Add/Update Busy Lamp Field Directed Call Park
- Subscribe/Unsubscribe Services**
- Copy to Remote Destination Profile
- Migrate Phone

Subscribed Cisco IP Phone Services for SEPAAAABBBBCCCC

Save ? Help

Status

 Status: Ready

Service Information

Service Subscription: Cisco FIPPA N1

Service Name ^{*}

Subscribed Services

 [Cisco FIPPA N1](#)

3단계. FIPPA 애플리케이션 사용자를 구성합니다.

- 모든 전화기의 Standard CTI Enabled 및 Standard CTI Allow 제어 역할을 사용하여 FIPPA에 대한 애플리케이션 사용자를 구성해야 합니다.
- 이 애플리케이션 사용자는 먼저 CUCM에서 생성되고, 세부사항은 전화 인증 URL 페이지의 일부로서 CFAdmin 페이지에 입력됩니다. 이는 FIPPA에 로그인하기 위한 필수 사항입니다.
- 이 컨피그레이션의 URL은 (cfadmin)입니다. <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- 애플리케이션 사용자 이름 및 비밀번호를 여기에 입력합니다(영숫자여야 함).
- 저장을 클릭합니다.
- 이는 필수 구성입니다. 이렇게 하지 않으면 전화기에서 "전화 인증 URL이 구성되지 않음" 오류가 발생합니다.

 Cisco Finesse Administration

Settings Call Variables Layouts Desktop Layout Phone Books Reasons Team Resources Workflows

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

© 2010-2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Cisco Finesse Administration v11.0(1)

4단계. FIPPA 애플리케이션 사용자 아래에 에이전트 폰을 추가합니다.

- CUCM에서 에이전트 폰(디바이스)이 FIPPA 애플리케이션 사용자 아래에 추가되었는지 확인합니다.

 참고: FIPPA 애플리케이션 사용자는 RMCM 애플리케이션 사용자에 대한 로드 대신 이 사용자에게 FIPPA 로그인/디바이스 요청을 오프로드하도록 생성되었습니다. 그러나 이론상 둘 중 하나는 장치 제어에 교환적으로 사용될 수 있습니다. CFAdmin(Finesse Admin)의 Phone Authentication URL은 FIPPA 요청을 처리하는 CUCM의 애플리케이션 사용자입니다. 이 경우 권장 방식에 따라 FIPPA 애플리케이션 사용자가 됩니다.

5단계. 요약 코드 또는 이유 구성(선택 사항)

- 모든 이유 코드, 요약 코드 등은 Finesse Admin(cfadmin)의 일부로 구성해야 합니다.
- 모든 엔터프라이즈 변수는 Finesse Admin(cfadmin)에 구성됩니다.
- 이는 Cisco Finesse Agent Desktop과 동일합니다.

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

버튼 하나로 로그인

이 방법은 FIPPA Configuration에서 많이 사용되는 방법입니다.

Finesse의 URL을 포함하여 모든 단계가 비슷합니다. 유일한 차이점은 IP Phone Service 및 Phone Subscription 페이지(Subscribe/Unsubscribe services)에 서비스 매개변수가 있다는 것입니다.

1단계. UCCX 에이전트 컨피그레이션 후 서비스를 추가합니다.

- 에이전트 폰 및 최종 사용자를 구성합니다. Finesse Tomcat은 [STARTED]여야 합니다.
- FIPPA 서비스를 노드에서 IP Phone 서비스로 구성합니다(노드당 서비스 1개).
- 이 작업은 CUCM admin(CUCM 관리자) > Device(디바이스) > Device Settings(디바이스 설정) > Phone Services(전화기 서비스)에서 수행됩니다.

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

기존 IPPA 컨피그레이션과 마찬가지로, 소문자로 매개변수 이름 중 하나를 정확히 다음과 같이 입력합니다.

- ID
- 확장
- 암호

 참고: 엔터프라이즈 구독에서는 버튼 하나로 로그인할 수 없습니다.

입력한 값은 서브스크립션 URL에 사용되는 정확한 쿼리 문자열 매개변수입니다.

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

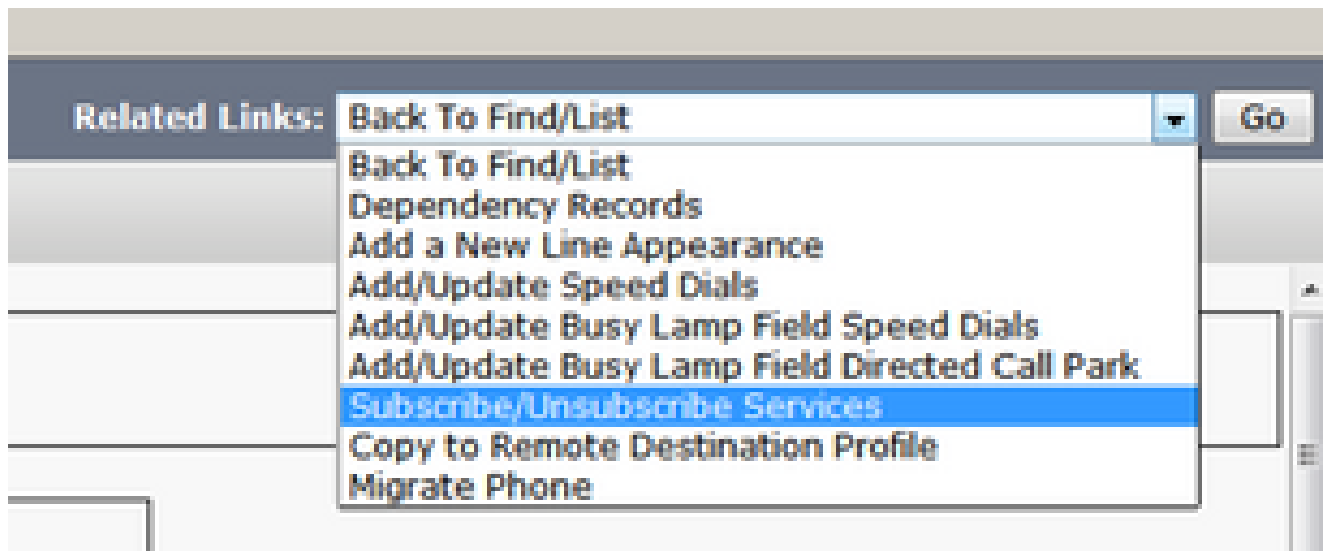
Parameters	extension password id	New Parameter Edit Parameter Delete Parameter
------------	--	--



*- indicates required item.

2단계. 서비스를 전화기에 연결합니다.

- CUCM Device(CUCM 디바이스) > Phone(전화기)에서 전화기로 이동하고 전화기에 FIPPA 서비스를 서브스크립합니다.



이미지에 표시된 대로 URL 매개변수에 대한 단일 버튼 Login(로그인) 값을 입력합니다.

~~https://10.106.87.135/ccmadmin/ipphoneServiceSubscribeEdit.do?device=de897~~

Subscribed Cisco IP Phone Services for SEPAAAABBBBCCCC

Save Help

Status

Status: Ready

Service Information

Service Subscription: FIPPAUCCX11

Service Name*	Cisco FIPPA N1	
extension	62000	(Description)
id	arunabh	(Description)
password	*****	(Description)

3단계. FIPPA 애플리케이션 사용자(Phone Authentication URL)를 구성합니다.

- 모든 전화기의 Standard CTI Enabled 및 Standard CTI Allow 제어 역할을 사용하여 FIPPA에 대한 애플리케이션 사용자를 구성해야 합니다.
- 이 애플리케이션 사용자는 먼저 CUCM에서 생성되고, 세부사항은 전화 인증 URL 페이지의 일부로서 CFAdmin 페이지에 입력됩니다. 이는 FIPPA에 로그인하기 위한 필수 사항입니다.
- 이 컨피그레이션의 URL은 (cfadmin)입니다. <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- 애플리케이션 사용자 이름 및 비밀번호를 여기에 입력합니다(영숫자여야 함).

- 저장을 클릭합니다.
- 이는 필수 구성입니다. 이렇게 하지 않으면 전화기에서 "전화 인증 URL이 구성되지 않음" 오류가 발생합니다.

4단계. FIPPA 애플리케이션 사용자 아래에 에이전트 폰을 추가합니다.

- CUCM에서 에이전트 폰(디바이스)이 FIPPA 애플리케이션 사용자 아래에 추가되었는지 확인합니다

3, 4단계는 위에서 언급한 수동 로그인 구성과 동일합니다.

일반적인 문제

전화 URL 인증 오류로 인해 통화 변수가 표시되지 않음

오류:

“Phone URL authentication username or password is incorrect in the IP Phone Agent settings. Contact your administrator for more information.”

Note: The same error appears on the IP Phone if the supervisor forces an agent to sign out from the Team.

해결책:

- IP Phone Agent Settings 가젯에 입력한 Phone URL 인증 설정이 Unified CM의 애플리케이션 사용자에게 대해 구성된 설정과 일치하는지 확인합니다.
- 또한 에이전트 내선이 Unified CM에서 애플리케이션 사용자를 위한 제어된 디바이스로 나열되는지 확인합니다.
- 추가 문제 해결 단계를 참조하십시오.

유틸 폰에 "Host not found(호스트를 찾을 수 없음)"가 표시됨

오류:

“Error” and “Host not found”

Or

“Idle Application” and “Host not found”

해결책:

- 유틸 디스플레이 URL이 있는 경우 URL이 올바른지 확인하십시오. URL이 FQDN을 사용하는 경우 DNS 서버가 이 FQDN을 확인할 수 있는지 확인하십시오.
- Idle Display(유틸 디스플레이)가 필요하지 않은 경우 전화기에 대해 구성된 Idle Display URL(유틸 디스플레이 URL)이 없는지 확인합니다. 또한 Idle Timer(유틸 타이머) 필드가 비어 있는지 확인합니다.
- 또는 Unified CM에서 자동 등록 템플릿을 사용하는 경우, 잠재적인 해결 방법은 다음을 참조하십시오. <https://supportforums.cisco.com/document/12332916/service-applet-pops-phone-idle-application-showing-phone-host-not-found>

문제 해결

- 컨피그레이션을 확인하고 확인합니다.
- Finesse Tomcat은 로그인하려는 노드에서 IN_SERVICE여야 합니다.

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

- 웹 브라우저에서 액세스할 때 FIPPA XML 레이아웃을 반환해야 합니다.

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

예: 웹 브라우저에서 URL 열기

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

- 샘플 에이전트로 로그인을 실제로 테스트하려면 웹 브라우저에서도 테스트할 수 있습니다.

예: 에이전트 디바이스 SEPAAAABBBBCCCC의 경우 에이전트 ID=arunabh, 비밀번호=cisco, 내선 번호=62000

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

로그 수집

- FIPPA의 로그는 다음과 같습니다 이름 지정 Cisco Finesse 로그 폴더에 있는 FIPPA 로그

<#root>

CLI :

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

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

- RTMT(Real Time Monitoring Tool)에서 - Cisco Finesse 로그를 수집합니다.
- 여기에는 Finesse localhost 로그 및 FIPPA 로그가 포함됩니다.
- 상담원 로그인인 Finesse Tomcat에 의해 처리된 경우 - CCX 엔진 로그도 분석할 수 있는 메시지도 표시됩니다.

관련 정보

- [장: Finesse IP Phone Agent 작업](#)
- [장: Cisco Finesse](#)
- [에이전트 폰 컨피그레이션 지침](#)

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.