

# Do “erro da autenticação telefone URL” da fineza IPPA gerado após a terminação de chamada

## Índice

[Introdução](#)

[Troubleshooting da autenticação FIPPA URL](#)

[Coletar informações](#)

[Troubleshooting](#)

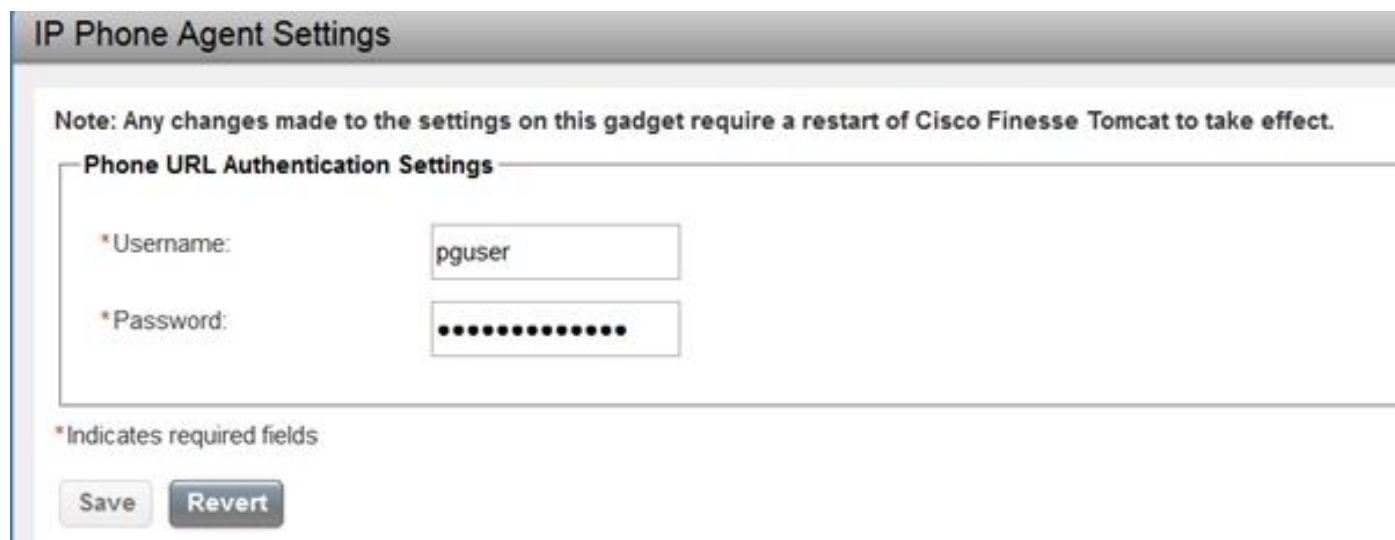
## Introdução

Este documento descreve um problema quando o agente do agente do telefone IP da fineza (IPPA) obtém nome de usuário de autenticação telefone URL de um erro do “ou a senha está incorreta nos ajustes do agente do telefone IP. Contacte seu administrador.” após a terminação da chamada normal.

## Troubleshooting da autenticação FIPPA URL

### Coletar informações

Verifique o configurado pelo usuário na página da web de administração da fineza para ver se há ajustes IPPA.



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 indicates that an asterisk (\*) denotes required fields.

Obtenha a informação básica sobre o telefone que tem o serviço FIPPA configurado. Para pesquisar defeitos, é bom ter o MAC address, o IP address e a extensão do telefone.



The screenshot shows a table of phone configurations. The search criteria are 'Find Phone where: Directory Number contains 1011'. The table has the following columns: checkboxes, Device Name(Line), Description, Device Pool, Extension, Partition, Device Protocol, Status, and IPv4 Address. One phone is listed with the following details:

	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

## Troubleshooting

A maioria do Troubleshooting para esta característica é feito da perspectiva do gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM).

Conseqüentemente a administração deve ter alguma experiência com CUCM.

Assegure-se de que o configurado pelo usuário em ajustes da administração IPPA da fineza tenha o telefone em sua lista de dispositivos controlados. A fim fazer isso, use esta pergunta SQL. Substitua o nome do pguser na pergunta com essa que você configurou.

```
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
```

No pguser do exemplo tem o telefone com MAC address C80084AA8721 em sua lista de dispositivos controlados.

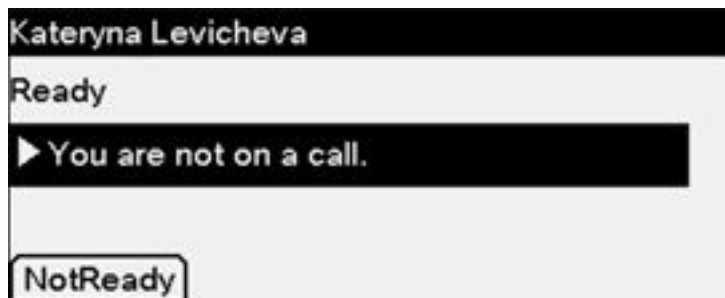
Se o serviço da mobilidade de Extension (EM) é usado o perfil de dispositivo controlado CTI deve ser associado também com o pguser.

Use este link para assegurar-se de que o telefone possa ser controlado remotamente. Substitua o IP address com esse que seu telefone FIPPA tem e forneça credenciais do pguser após a alerta.

<http://10.62.153.22/CGI/Screenshot>

Nota: Feche o navegador se você quer usar o link para testar outra vez.

Se a configuração está correta, a imagem similar estará indicada.



Caso que há algum problema com configuração tal mensagem pôde ser indicada.

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

O código de erro "4" significa uma edição da autenticação.

Do arquivo de registro FIPPA você verá mensagens similares.

```
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] [HTTP_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
```

Nota: Para pesquisar defeitos o problema assegure para permitir o servidor de Web na disposição específica da configuração do produto do telefone.

Assegure-se de que você tenha o link correto da autenticação do pode ser resolvido URL especificado em parâmetros empresariais CUCM.

Phone URL Parameters	
<a href="#">URL Authentication</a>	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmcp/authenticate.jsp"/>
<a href="#">URL Directories</a>	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmcp/xmldirectory.jsp"/>
<a href="#">URL Idle</a>	<input type="text"/>
<a href="#">URL Idle Time</a>	<input type="text"/>
<a href="#">URL Information</a>	<input type="text"/>
<a href="#">URL Messages</a>	<input type="text"/>
<a href="#">IP Phone Proxy Address</a>	<input type="text"/>
<a href="#">URL Services</a>	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmcp/getservicesmenu.jsp"/>

Em alguns casos, quando você remove a autenticação segura URL, ajuda o reparo o problema.

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

Se o problema persiste, tente uma destas opções:

- remova o arquivo ITL/CTL do telefone
- remova a associação do telefone com o pguser e associe o telefone para trás
- reinicie o processo do CTIManager no nó a que o telefone é registrado (10.48.47.136 no exemplo)