

Configurar e pesquisar defeitos o agente do telefone IP da fineza (FIPPA) em UCCX

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Arquitetura](#)

[Configuração](#)

[Início de uma sessão manual](#)

[Um início de uma sessão do botão](#)

[Problemas comuns](#)

[Nenhum variável de chamada parece devido telefonar ao erro de autenticação URL](#)

[Indicador inativo “host dos telefones não encontrado”](#)

[Troubleshooting](#)

[Registre a coleção](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como configurar e pesquisar defeitos o agente do telefone IP da fineza (FIPPA) no centro de contato unificado expresso (UCCX)

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- UCCX
- Gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM)

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- UCCX 11.0(1).
- Telefones IP.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o

impacto potencial do comando any.

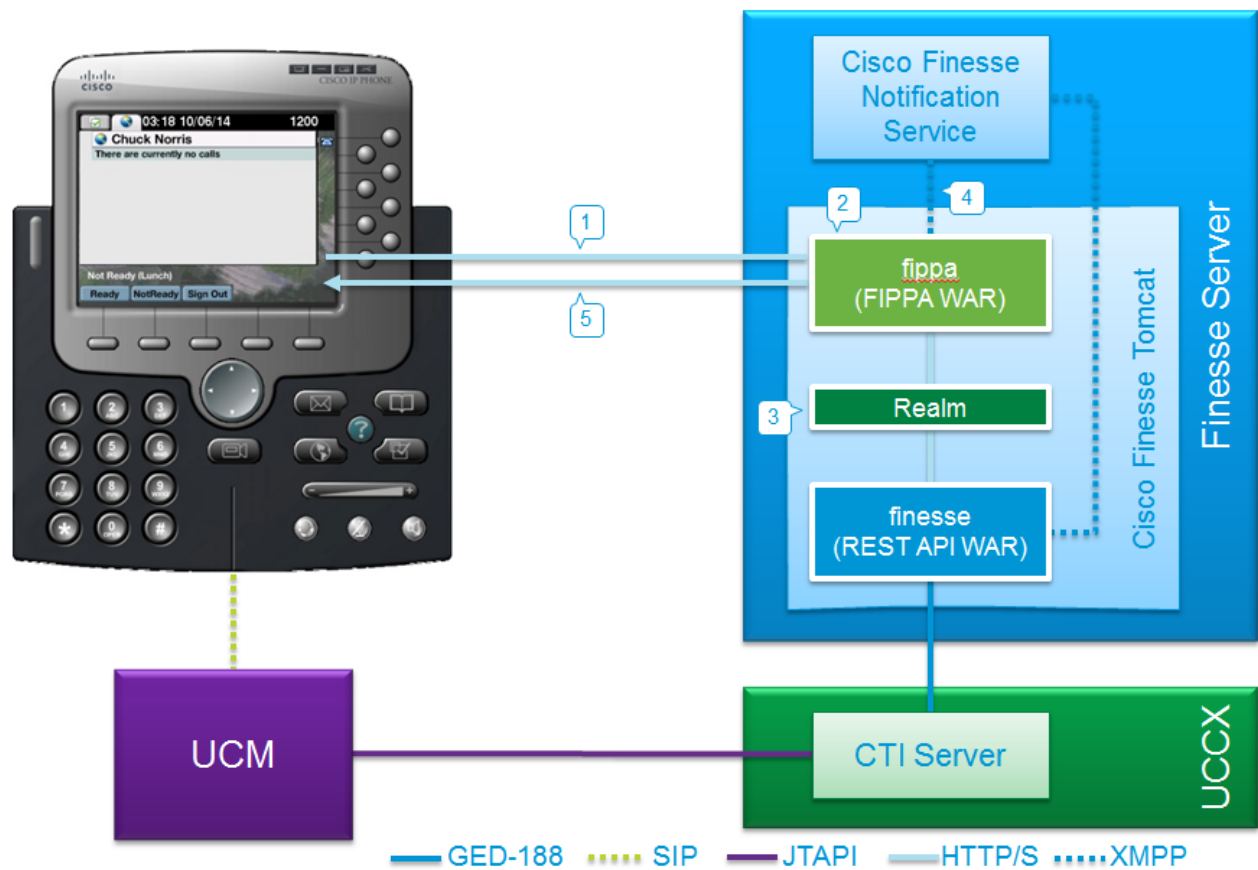
Informações de Apoio

De UCCX 11.X avante, o Cisco Agent Desktop (CAD - o conjunto de produtos do calabrio) foi adiado e a fineza de Cisco é o único conjunto de produtos da área de trabalho do agente disponível em UCCX. Além, lá nenhum serviço de área de trabalho ou Access point de pouco peso CCX (LDAP) existem. Isto era previamente acessível através do administrador do Cisco Desktop (CDA) WebGUI.

Há somente um dispositivo da fineza de Cisco que co-resida em UCCX e segure o agente baseado navegador da Web da área de trabalho do agente assim como do telefone IP - empacotado agora como o agente do telefone IP da fineza (FIPPA). A fineza Tomcat de Cisco é o único serviço exposto na página da utilidade CCX. (Junto com os serviços de assistência, o motor CCX e o serviço de notificação CCX que são precisados de entrar agentes)

Arquitetura

- O telefone IP faz pedidos e obtém respostas sobre o Hypertext Transfer Protocol (HTTP) sob a forma dos objetos de CiscoIPPhone XML. Estas respostas são usadas diretamente para construir as telas FIPPA.
- O coração de FIPPA é a GUERRA FIPPA que controla todas as sessões FIPPA. Usa a mesma interface de programação de aplicativo do RESTO (API) e as relações elásticas do protocolo da Mensagem e da presença (XMPP) usadas pelo Desktop.
- A GUERRA FIPPA faz os pedidos do RESTO API que são autorizados para usar o mesmo reino usado para o Desktop da fineza.
- Assim todas as configurações para envolvem acima códigos, códigos de motivo, etc. para FIPPA são as mesmas que o Desktop da fineza.
- A GUERRA FIPPA obtém notificações de evento com XMPP puro (ao contrário do PARVOÍCE os usos do Desktop).
- O telefone IP atua como um server pseudo-HTTP enquanto as mensagens são empurradas através do HTTP. Isto é sob a forma de uma URL que o telefone IP, por sua vez, peça.



Configuração

Início de uma sessão manual

Etapa 1. Adicionar o serviço após a configuração do agente UCCX.

- Configurar o telefone e o utilizador final do agente para UCCX (atribua a extensão IPCC ao utilizador final).
 - A fineza Tomcat deve ser [STARTED].
 - Configurar o serviço FIPPA como um serviço de telefone IP no nó – um serviço pelo nó.
 - Isto é feito em CUCM admin > dispositivo > ajustes > serviços de telefone do dispositivo.
- URL: <http://UCCX-IP-ADDRESS:8082/fippa/#DEVICENAME#>

P Phone Services Configuration

Save **X** Delete Update Subscriptions + Add New

Status

i Status: Ready

Service Information

Service Name* Cisco FIPPA N1

Service Description Cisco Finesse

Service URL* http://10.107.45.198:8082/fippa/#DEVICENAME#

Secure-Service URL

Service Category* XML Service

Service Type* Standard IP Phone Service

Service Vendor

Service Version

Enable

Service Parameter Information

Parameters

New Parameter

Edit Parameter

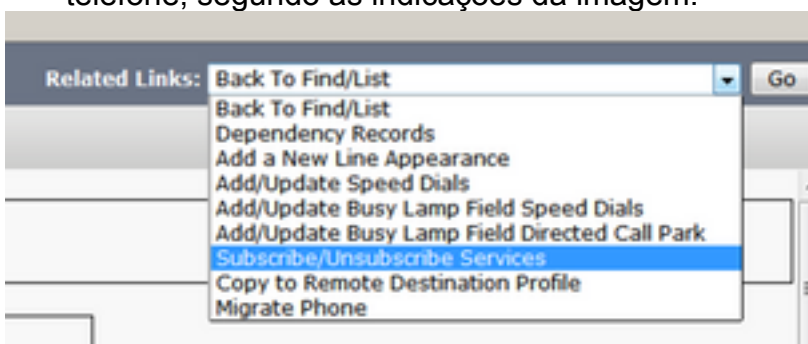
Delete Parameter

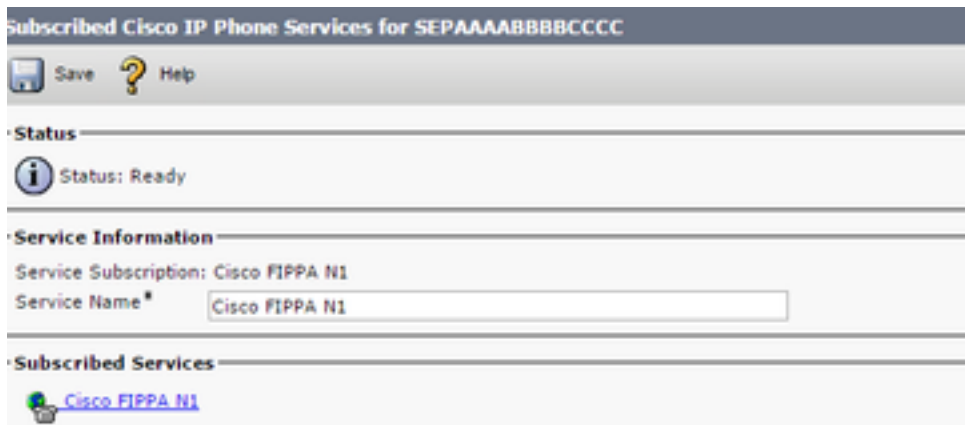
Save Delete Update Subscriptions Add New

i *- indicates required item.

Etapa 2. Associe o serviço ao telefone.

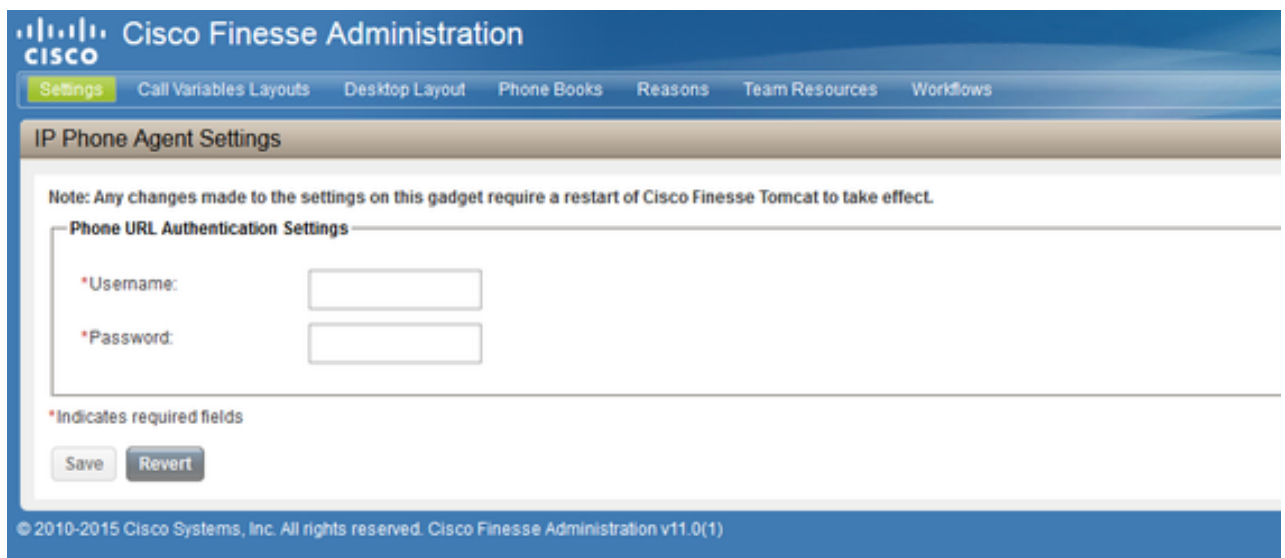
- Navegue ao telefone no **dispositivo** > no telefone CUCM e **subscrava** o serviço FIPPA ao telefone, segundo as indicações da imagem:





Etapa 3. Configurar o usuário do aplicativo FIPPA.

- Você deve configurar um usuário do aplicativo para FIPPA com o padrão CTI dos papéis permitido e o padrão CTI permite o controle de todos os telefones.
- Este usuário do aplicativo é criado em CUCM primeiramente, e os detalhes são incorporados na página de CFAdmin como parte da página da **autenticação URL do telefone**. Isto é imperativo para registrar em FIPPA.
- A URL para esta configuração é (cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- Incorpore o nome de usuário e senha do aplicativo aqui (deve ser alfanumérico).
- Clique em Salvar.
- Esta é uma configuração necessária. Sem isto, você recebe um erro no telefone do “autenticação URL telefone não configurada”.



Etapa 4. Adicionar o telefone do agente sob o usuário do aplicativo FIPPA.

- Em CUCM, assegure-se de que o telefone do agente (dispositivo) esteja adicionado sob o usuário do aplicativo FIPPA.

Nota: O usuário do aplicativo FIPPA foi criado para offload pedidos do início de uma sessão/dispositivo FIPPA a este usuário em vez de pôr a carga sobre o usuário do aplicativo RCM. Contudo na teoria, qualquer um deles pode permutavelmente ser usado para o controle de dispositivo. É importante notar que a autenticação URL do telefone em CFAdmin (finesse Admin) é o usuário do aplicativo em CUCM que os handes FIPPA pedem. Em nosso caso, usuário do aplicativo FIPPA conforme práticas recomendadas.

Etapa 5. Configurar envolvem acima os códigos ou as razões (opcionais).

- Todos os códigos de motivo, envolvem acima códigos, etc. devem ser configurados como parte de uma fineza Admin (cfadmin).
- Todas as variáveis da empresa são configuradas na fineza Admin (cfadmin).
- Este é mesmo que a área de trabalho do agente da fineza de Cisco.

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

Um início de uma sessão do botão

Este é um método popular da configuração FIPPA.

Todas as etapas são similares incluindo a URL da fineza. A única diferença é a existência dos parâmetros de serviço sob o serviço de telefone IP, assim como a página da assinatura do telefone (**subscreva serviços do cancelar assinatura**).

Etapa 1. Adicionar o serviço após a configuração de agente UCCX.

- Configurar o telefone e o utilizador final do agente. A fineza Tomcat deve ser [STARTED].
- Configurar o serviço FIPPA como um serviço de telefone IP no nó – um serviço pelo nó.
- Isto é feito em **CUCM admin > dispositivo > ajustes > serviços de telefone do dispositivo**.

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



Similar à configuração do legado IPPA, dê entrada com um dos nomes de parâmetro no lowercase exatamente como este:

- **identificação**
- **extensão**
- **senha**

Nota: Um botão assina não é apoiado dentro com assinaturas da empresa.

Os valores incorporados são os parâmetros exatos da corda da pergunta usados para a assinatura URL.

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

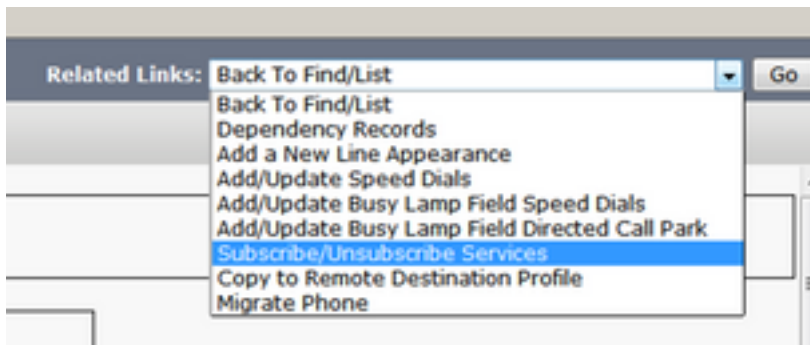
Update Subscriptions

Add New

 *- indicates required item.

Etapa 2. Associe o serviço ao telefone.

- Navegue ao telefone no **dispositivo** > no telefone CUCM e subscreva o serviço FIPPA ao telefone.

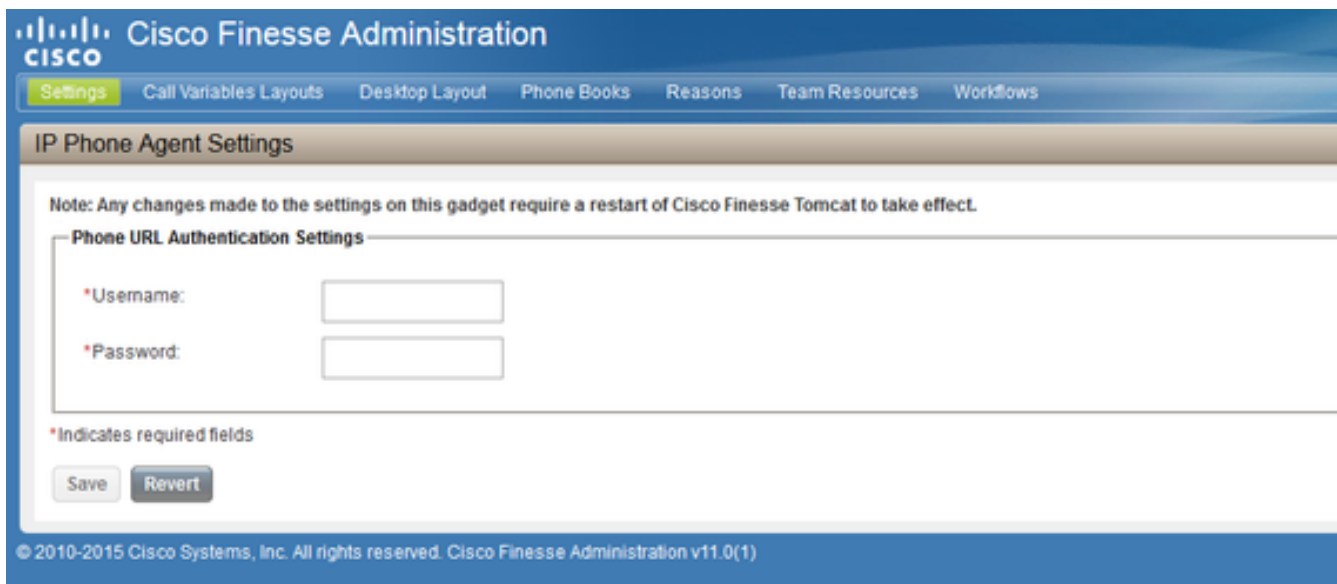


Incorpore os valores de um início de uma sessão do botão para os parâmetros de URL, segundo as indicações da imagem:



Etapa 3. Configurar o usuário do aplicativo FIPPA (autenticação URL do telefone).

- Você deve configurar um usuário do aplicativo para FIPPA com o padrão CTI dos papéis permitido e o padrão CTI permite o controle de todos os telefones.
- Este usuário do aplicativo é criado em CUCM primeiramente, e os detalhes são incorporados na página de CFAdmin como parte da página da **autenticação URL do telefone**. Isto é imperativo para registrar em FIPPA.
- A URL para esta configuração é (cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- Incorpore o nome de usuário e senha do aplicativo aqui (deve ser alfanumérico).
- Clique em Salvar.
- Esta é uma configuração necessária. Sem isto, você recebe um erro no telefone do "autenticação URL telefone não configurada".



Etapa 4. Adicionar o telefone do agente sob o usuário do aplicativo FIPPA.

- Em CUCM, assegure-se de que o telefone do agente (dispositivo) esteja adicionado sob o **usuário do aplicativo FIPPA**

Etapas 3,4 são as mesmas que a configuração manual do início de uma sessão mencionada acima.

Problemas comuns

Nenhum variável de chamada parece devido telefonar ao erro de autenticação URL

Erro:

"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.

Solução:

- Certifique-se dos ajustes da autenticação do telefone URL inscrevam no fósforo do dispositivo dos ajustes do agente do telefone IP aqueles configurados para o usuário do aplicativo no CM unificado.
- Igualmente certifique-se da extensão de agente esteja alistada como um dispositivo controlado para o usuário do aplicativo no CM unificado.
- Consulte para mais pesquisas defeitos etapas:

Rode em marcha lenta o indicador "host dos telefones não encontrado"

Erro:

"Error" and "Host not found"

Or

"Idle Application" and "Host not found"

Solução:

- Se você tem o indicador inativo URL, seja certo que a URL está correta. Se a URL usa o

- FQDN, assegure-se de que o servidor DNS possa resolver este FQDN.
- Se você não exige o indicador inativo, assegure-se de que não haja nenhum indicador inativo URL configurado para o telefone. Igualmente assegure-se de que o campo do temporizador de ociosidade esteja vazio.
 - Alternativamente, se você usa um molde do registro automático no CM unificado, veja o seguinte para uma definição potencial:
<https://supportforums.cisco.com/document/12332916/service-applet-pops-phone-idle-application-showing-phone-host-not-found>

Troubleshooting

- Verifique e verifique a configuração.
- A fineza Tomcat deve ser IN_SERVICE no nó que você tenta entrar.

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

- A disposição FIPPA XML deve ser retornada quando alcançada por um navegador da Web.

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

Exemplo: Abra a URL em um navegador da Web

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

- Para testar realmente o início de uma sessão com um agente da amostra, um pode testá-lo no navegador da Web também.

Exemplo: Para o dispositivo de agente SEPAAAABBBBCCCC, agente ID=arunabh, password=cisco, Extension=62000

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

Coleção do log

- Os logs para FIPPA são nomeados enquanto os logs FIPPA situados na fineza de Cisco registram o dobrador.

CLI :

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

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

- Da ferramenta do monitoramento em tempo real (RTMT) - Recolha os logs da fineza de Cisco.
- Isto contém os logs do host local da fineza e os logs FIPPA.
- As mensagens são consideradas igualmente quando tratamento do início de uma sessão do agente pela fineza Tomcat - os logs do motor CCX podem igualmente ser analisados.

Informações Relacionadas

- [Capítulo: Tarefas do agente do telefone IP da fineza](#)

- [Capítulo: Fineza de Cisco](#)
- [Diretrizes para a configuração telefônica do agente](#)