

# Nota Técnica no fluxo de chamadas do gerenciador de CTI para o pedido do controle de Deskphone do Jabber

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Mensagem CTI para o controle de Deskphone do Jabber](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve o fluxo de chamadas detalhado para a autenticação bem sucedida do gerente da integração de telefonia e computador (CTI) para clientes de desktop do Jabber

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)
- Integração de telefonia e computador (CTI)

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Cisco Jabber para Windows 11.5
- Gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM) 10.5(2) e acima

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.

## Mensagem CTI para o controle de Deskphone do Jabber

Assegure-se de que log de serviço do gerenciador de CTI esteja ajustado ao nível de debug, reproduzido o problema, a seguir recolhido logs através da ferramenta da linha de comando ou do monitoramento em tempo real (RTMT). Siga as etapas aqui para verificar a autenticação CTI

Etapa 1. O pedido aberto do fornecedor do cliente do Jabber é recebido pelo serviço do gerenciador de CTI.

```
00895255.002 |08:59:16.944 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] CTI
ProviderOpenRequest ( seq#=2 provider=UCProvider login=wwhite heartbeat=60 timer=10 priority=0
lightWeightProviderOpen=0 AuthType=0 RequestOldFetch=0 EncryptedSSODataSize=0)
00895256.000 |08:59:16.944 |SdlSig |CtiProviderOpenReq |init_complete_await_provopen
|CTIHandler(1,200,22,7) |CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.3^^^* |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0]
Async Response=2 ProviderName=UCProvider ClientVersion=UCProvider LoginId=wwhite ApplName=Shibui
ServerHeartbeat=60 CMAssignedAppId=1234 PluginName=Cisco JTAPI LightWeightProviderOpen=0 Auth
Style=0 RequestOldFetch=0
00895256.001 |08:59:16.944 |AppInfo |SSOTOKEN =
00895256.002 |08:59:16.944 |AppInfo |QBEBUILDER::BuildQbeMessage(): objectID=2
00895256.003 |08:59:16.944 |AppInfo |CTIHandler::OutputQbeMessage: TcpHand=[1:200:13:8]
QbePref={0x0xf74b346c,0x70} pQbeMsg=0x0xf74b3474 qbeMsgSize=0x70 tmpLen=0x78 msgSize_=0x78
```

Etapa 2. A resposta aberta do fornecedor é enviada para jabber o cliente.

```
00895256.004 |08:59:16.944 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI
ProviderOpenResponse (seq#=2) provider id=16777223 FIPMode = 0
```

Etapa 3. O processo de autenticação do utilizador final é começado.

```
00895260.000 |08:59:17.057 |SdlSig |CtiProceedWithAppLogin |init_complete_await_auth
|CTIHandler(1,200,22,7) |CtiManager(1,200,21,1) |1,200,13,8.3^^^* |[R:L-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0]
00895261.000 |08:59:17.058 |SdlSig |CtiLoginCheckReq |ready |Directory(1,200,23,1)
|CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.3^^^* |[T:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Login=wwhite Seq#=2
Auth Style=0 3rd Party Certificate=0 mOcsUrl= mIssuerName= EncryptedSingleSignOnData Size=0
00895261.001 |08:59:17.058 |AppInfo |CtiLoginCheckReq:authenticateByUserName
```

Etapa 4. A descryptografia chave ocorre e deve ser bem sucedida antes da tentativa de autenticação.

```
00895261.002 |08:59:17.058 |AppInfo |CCMASymmetricEncryption::DecryptText Enter
00895261.003 |08:59:17.067 |AppInfo |CCMASymmetricEncryption::DecryptText Exit
00895261.004 |08:59:17.067 |AppInfo |Decrypted Key Status success - [52]
00895261.005 |08:59:17.067 |AppInfo |Nonce =cc64fd13-d4e1-43bc-808f-f051f7c945d0
00895261.006 |08:59:17.067 |AppInfo |Nonce validation success
00895261.007 |08:59:17.067 |AppInfo |CCMSymmetricEncryption::DecryptText:enter
00895261.008 |08:59:17.067 |AppInfo |CCMEncryption::DecryptText (Exit) (Success)
00895261.009 |08:59:17.067 |AppInfo |Decrypted Password Status success - [8]
```

Etapa 5. O username é recuperado e usado para a autenticação junto com a senha.

```
00895261.010 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login:enter
00895261.011 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::retrieveCredential:enter
00895261.012 |08:59:17.067 |AppInfo |userid is wwhite
00895261.013 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login - no encryptedpassword
Credential, look for password
00895261.014 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login (Auth with password. Calling
authenticateUserWithPassword)
00895261.015 |08:59:17.067 |AppInfo |authenticationDB:authenticateUserWithPassword():enter
00895261.016 |08:59:17.067 |AppInfo |Credential Length is: 8
```

Etapa 6. O gerenciador de CTI verifica a política credencial do usuário.

```
00895261.010 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login:enter
00895261.011 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::retrieveCredential:enter
00895261.012 |08:59:17.067 |AppInfo |userid is wwhite
00895261.013 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login - no encryptedpassword
Credential, look for password
00895261.014 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login (Auth with password. Calling
authenticateUserWithPassword)
```

```
00895261.015 |08:59:17.067 |AppInfo |authenticationDB::authenticateUserWithPassword():enter
00895261.016 |08:59:17.067 |AppInfo |Credential Length is: 8
```

Etapa 7. A autenticação CTI para o utilizador final continua.

```
00895261.034 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationDB::login (Authenticating using LDAP)
00895261.035 |08:59:17.149 |AppInfo |
|authenticationLDAP.cpp::authenticateUserWithPassword():enter
00895261.036 |08:59:17.149 |AppInfo |LDAP userid is 'wwhite'
00895261.037 |08:59:17.149 |AppInfo |
|authenticationUtils::escapeLDAPSpecialCharsForFilter():enter
00895261.038 |08:59:17.149 |AppInfo |
After Escaping for LDAP special Characters for Filter = wwhite
```

Etapa 8. O serviço do gerenciador de CTI tenta agora conectar ao LDAP antes da tentativa de autenticação.

```
00895261.040 |08:59:17.149 |AppInfo |LDAP not initialized...connecting...
00895261.041 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationLDAP::connect():enter
00895261.042 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():enter
00895261.043 |08:59:17.149 |AppInfo |Authenticating with SSL not enabled
(ldap://10.10.10.10:3268)
```

Etapa 9. A tentativa de conexão é bem sucedida com a conta de serviço configurada na configuração da autenticação LDAP.

```
00895261.040 |08:59:17.149 |AppInfo |LDAP not initialized...connecting...
00895261.041 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationLDAP::connect():enter
00895261.042 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():enter
00895261.043 |08:59:17.149 |AppInfo |Authenticating with SSL not enabled
(ldap://10.10.10.10:3268)
```

Etapa 10. A Autenticação de admin é bem sucedida.

```
00895261.051 |08:59:17.158 |AppInfo |LDAP authentication bind SUCCESS for
Administrator@joshlab.net
00895261.052 |08:59:17.158 |AppInfo |Connection # (0): sucessful
00895261.053 |08:59:17.158 |AppInfo |Details ::
00895261.054 |08:59:17.158 |AppInfo |10.10.10.10 3268
00895261.055 |08:59:17.158 |AppInfo |-----
-----
00895261.056 |08:59:17.158 |AppInfo |Available Servers (1)
00895261.057 |08:59:17.158 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():exit(0)
00895261.058 |08:59:17.158 |AppInfo |Authentication of LDAP administrator successful.
```

Etapa 11. O serviço do gerenciador de CTI recupera a informação de LDAP e autentica-a com a conta do utilizador final.

```
00895261.072 |08:59:17.164 |AppInfo |Retrieve the specified user entry:
(&(&(objectclass=user)(!(objectclass=Computer))(!(UserAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))
)(sAMAccountName=wwhite)
00895261.073 |08:59:17.164 |AppInfo |LDAP Search for User base: 'OU=Breaking
Bad,DC=joshlab,DC=net'
00895261.074 |08:59:17.165 |AppInfo |LDAP Search complete. Code: 0
00895261.075 |08:59:17.165 |AppInfo |Get DN of entry.
00895261.076 |08:59:17.165 |AppInfo |Got DN: CN=Walter White,OU=Breaking Bad,DC=joshlab,DC=net
00895261.077 |08:59:17.165 |AppInfo |Attempt to authenticate DN: CN=Walter White,OU=Breaking
Bad,DC=joshlab,DC=net
00895261.078 |08:59:17.165 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():enter
00895261.079 |08:59:17.165 |AppInfo |Authenticating with SSL not enabled
(ldap://10.10.10.10:3268)
```

Etapa 12. A autenticação LDAP para o utilizador final é bem sucedida.

```
00895261.087 |08:59:17.171 |AppInfo |LDAP authentication bind SUCCESS for CN=Walter
White,OU=Breaking Bad,DC=joshlab,DC=net
```

```

00895261.088 |08:59:17.171 |AppInfo |Connection # (0): sucessful
00895261.089 |08:59:17.171 |AppInfo |Details ::
00895261.090 |08:59:17.171 |AppInfo |10.10.10.10 3268
00895261.091 |08:59:17.171 |AppInfo |-----
-----
00895261.092 |08:59:17.171 |AppInfo |Available Servers (1)
00895261.093 |08:59:17.171 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():exit(0)
00895261.094 |08:59:17.171 |AppInfo |authenticationLDAP::authenticateUserWithPassword():Exit(0)
00895261.095 |08:59:17.171 |AppInfo |Successfully authenticated user: wwwhite

```

Etapa 13. O gerenciador de CTI verifica o base de dados para assegurar-se de que o utilizador final tenha as permissões correta permitir o acesso ao telefone.

```

00895262.000 |08:59:17.171 |SdlSig |CtiLoginCheckRes |authenticating |CTIHandler(1,200,22,7)
|Directory(1,200,23,1) |1,200,13,8.3^*^* | [R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Seq#=2 result=Success
LoginUserID= Expire days=4294967295
00895263.000 |08:59:17.172 |SdlSig |CtiUserSettingsReq |ready |CTIDbAccess(1,200,26,1)
|CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.3^*^* | [T:H-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mUserId=wwwhite
00895263.001 |08:59:17.172 |AppInfo |DbAccess::ReadCtiUserSettingsReq

```

Etapa 14. As permissões do usuário CTI são confirmadas.

```

00895264.000 |08:59:17.172 |SdlSig |CtiUserSettingsRes |verifying |CTIHandler(1,200,22,7)
|CTIDbAccess(1,200,26,1) |1,200,13,8.3^*^* | [R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] SuperProvider =
Disabled CallParkRetrievalAllowed = Disabled ModifyCallingNumber = Disabled CTI Enabled =
Enabled CallMonitor=Disabled CallRecord=Disabled Userid = wwwhite result=0
00895264.001 |08:59:17.172 |AppInfo |[CTI-INFO] [CTIHandler::verifying_CtiUserSettingsRes]
mCtiUserSettings.mbSecurityEnabled=0
00895264.002 |08:59:17.172 |AppInfo |[CTI-INFO] [CTIHandler::verifying_CtiUserSettingsRes]
mListenPort=2748
00895264.003 |08:59:17.172 |AppInfo |[CTI-INFO] [CTIHandler::verifying_CtiUserSettingsRes] sent
providerSubscriptionRegNotify for user wwwhite

```

Etapa 15. O CTI envia então um DeviceOpenRequest para o Jabber do telefone está indo controlar.

```

00895326.002 |08:59:17.335 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] CTI
DeviceOpenRequest ( seq#=4 device name=SEP001794625DE5 softkeys AppID=1234)
00895327.000 |08:59:17.335 |SdlSig |CtiDeviceOpenDeviceReq |ready |CTIHandler(1,200,22,7)
|CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.5^14.48.68.203^SEP001794625DE5 | [R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=4 DH=0|0 Name=SEP001794625DE5 Type=0 RisClass=0
TerminateMedia=5 RequestType=0 RtpDestination1|1 ApplnIpAddrMode=3 Filter
Bitmap=0001000000000000000000000000000001000000001001 AppLoginUserId=wwwhite AppIPAddr= ipAddrType=0
ipv4=10.10.10.100 ApplicationIDListCount = 1 ApplicationIds are 1234, mSoftKeyApplicationID =
1234 ProviderIDListCount = 1 ProviderIds are 16777223, IsCTIConnectionTLS = F

```

Etapa 16. O gerenciador de CTI permite a conexão e envia a resposta de DeviceOpenRequest.

```

00895329.000 |08:59:17.339 |SdlSig |CtiDeviceOpenDeviceRes |ready |CTIHandler(1,200,22,7)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,8.5^10.10.100^SEP001794625DE5 | [R:N-
H:0,N:3,L:0,V:0,Z:0,D:0] mAsyncResponse = 4 DH=1|38 Name=SEP001794625DE5 Type=7
StationPid=(0,0,0,0) mOpenResult=0x0 mEncodingType=3 mRequestType=0 mDSSDeviceState = 0
00895329.001 |08:59:17.339 |AppInfo |CQBEBUILDER::BuildQbeMessage(): objectID=27
00895329.002 |08:59:17.340 |AppInfo |CTIHandler::OutputQbeMessage: TcpHand=[1:200:13:8]
QbePref={0x0xf74b346c,0x98} pQbeMsg=0x0xf74b3474 qbeMsgSize=0x98 tmpLen=0xa0 msgSize_=0xa0
00895329.003 |08:59:17.340 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage] CTI
DeviceOpenResponse ( seq#=4 result=0 DH=1|38 deviceName=SEP001794625DE5 deviceType=7 deviceId=38
registrationAllowed=0 deviceLocale=1 protocol=1 deviceRestricted=0 altScript= Rollover=0 BIB=0
DNDOption=0 IpAddrMode=0 supportsFeat=0 Visiting=0)
00895330.000 |08:59:17.340 |AppInfo |-->RisCTIManagerAccess::DeviceOpenActivity(...)
00895331.000 |08:59:17.340 |AppInfo |DeviceOpenActivity() : activity: 1, connID: 7, deviceName:
SEP001794625DE5, appID: wwwhite-10.10.10.100-58667, rtpaddr: , assocIpAddr: , mediaControl: 0,
deviceType: 7, reason: 0
00895332.000 |08:59:17.340 |AppInfo |<--RisCTIManagerAccess::DeviceOpenActivity(...)

```

Etapa 17. Finalmente há a mensagem de DeviceInService que marca a conclusão bem sucedida

do pedido do controle do deskphone.

```
00895336.003 |08:59:17.343 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI  
DeviceInServiceEvent ( DH=1|38 ) Encoding Type=3 Device locale=1 Alt Script= DNDStatus=0  
DNDOption=0)  
00895337.000 |08:59:17.344 |SdlSig |SdlDataInd |ready |CtiManager(1,200,21,1)  
|SdlTCPConnection(1,200,13,8) |1,200,13,8.6^^^* |*TraceFlagOverrode  
00895337.001 |08:59:17.344 |AppInfo |CtiManager::ready_SdlDataInd(): ConnHandle=[1:200:13:8] TCP  
message length=0x108  
00895338.000 |08:59:17.344 |SdlSig |CtiQbeGenericMessage |ready |CTIHandler(1,200,22,7)  
|CtiManager(1,200,21,1) |1,200,13,8.6^^^* |*TraceFlagOverrode  
00895338.001 |08:59:17.344 |AppInfo |CQBEParse::ParseQbeMessage: PDU#=37
```

Neste momento o cliente do Jabber pode com sucesso controlar o deskphone através do CTI. Os problemas comuns podem ser considerados na autenticação LDAP e no processo das permissões do utilizador final dos logs CTI.

## Informações Relacionadas

- [Manual de configuração do Jabber](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)