

# Ловко обойдите IPPA "телефонная ошибка" аутентификации URL, генерируемая после прекращения вызова

## Содержание

[Введение](#)

[Устранение проблем аутентификации URL FIPPA](#)

[Сбор сведений](#)

[Устранение неполадок](#)

## Введение

Этот документ описывает проблему когда Изящество Агент IP-телефона (IPPA) , агент получает ошибку "Телефонное имя пользователя для проверки подлинности URL или пароль, является неправильным в параметрах настройки Агента IP-телефона. Свяжитесь со своим администратором". после завершения обычного вызова.

## Устранение проблем аутентификации URL FIPPA

### Сбор сведений

Проверьте настройку пользователя в Административной веб - странице Изящества для параметров настройки IPPA.

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

Получите основную информацию о телефоне, который имеет настроенный сервис FIPPA. Для устранения проблем хорошо иметь MAC-адрес, IP-адрес и расширение телефона.

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

## Устранение неполадок

Большая часть устранения проблем для этой функции сделана с точки зрения Cisco Unified Communications Manager (CUCM).

Поэтому администрирование должно иметь некоторый опыт с CUCM.

Гарантируйте, что у настройки пользователя в администрировании Изящества параметры настройки IPPA есть телефон в его списке управляемых устройств. Чтобы сделать это, используйте этот SQL-запрос. Замените название `pguser` в запросе с тем, который вы настроили.

```
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
```

В примере `pguser` имеет телефон с мак адресом C80084AA8721 в его списке управляемых устройств.

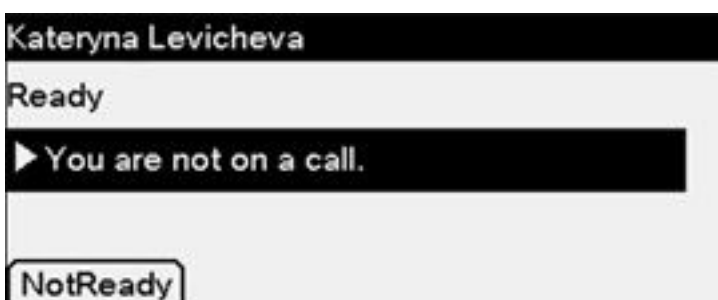
Если сервис Мобильности Extension (EM) является используемым CTI, Управляемый Профиль устройства должен быть привязан также с `pguser`.

Используйте эту ссылку, чтобы гарантировать, что телефон может управляться удаленно. IP-адрес замены с тем, что ваш телефон FIPPA имеет и предоставляет `pguser` учетные данные после приглашения.

<http://10.62.153.22/CGI/Screenshot>

**Примечание:** Закройте браузер, если вы хотите использовать ссылку для тестирования снова.

Если конфигурация корректна, подобное изображение будет отображено.



В случае, если существует некоторая проблема с конфигурацией, такое сообщение могло

бы быть отображено.

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

Код ошибки "4" означает проблему аутентификации.

От файла журнала FIPPA вы будете видеть подобные сообщения.

```
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] [H
TTP_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
```

**Примечание:** Для устранения проблемы убеждаются для включения Web-сервера в телефонном продукте Определенный План Конфигурации.

Гарантируйте, что у вас есть корректная разрешимая ссылка Аутентификации URL, заданная в Корпоративных параметрах CUCM.

Phone URL Parameters	
<a href="#">URL Authentication</a>	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmciip/authenticate.jsp"/>
<a href="#">URL Directories</a>	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmciip/xmlldirectory.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/ccmciip/getservicesmenu.jsp"/>

В некоторых случаях при удалении URL Безопасной аутентификации он помогает решать проблему.

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

Если проблема сохраняется, попробуйте одну из этих опций:

- удалите файл ITL/CTL из телефона
- удалите ассоциацию телефона с rguser и привяжите телефон назад
- STIManager перезапуска обрабатывает на узле, к которому телефон зарегистрирован (10.48.47.136 в примере)