

Настройте и устраните неполадки агента IP-телефона изящества (FIPPA) в UCCX

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Архитектура](#)

[!--- конфигурацию](#)

[Ручной вход в систему](#)

[Один вход в систему кнопки](#)

[Распространенные проблемы](#)

[Никакие Переменные Вызова Не Кажутся должными Позвонить Ошибке аутентификации URL](#)

[Простаивающий хост "Показа Телефонов, не найденный"](#)

[Устранение неполадок](#)

[Регистрационный набор](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как настроить и устранить неполадки Агента IP-телефона Изящества (FIPPA) на Унифицированном Contact Center Express (UCCX)

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- UCCX
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- UCCX 11.0 (1).
- IP-телефоны.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в

специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. Если ваша сеть является оперативной, гарантируйте понимание потенциального воздействия любой команды.

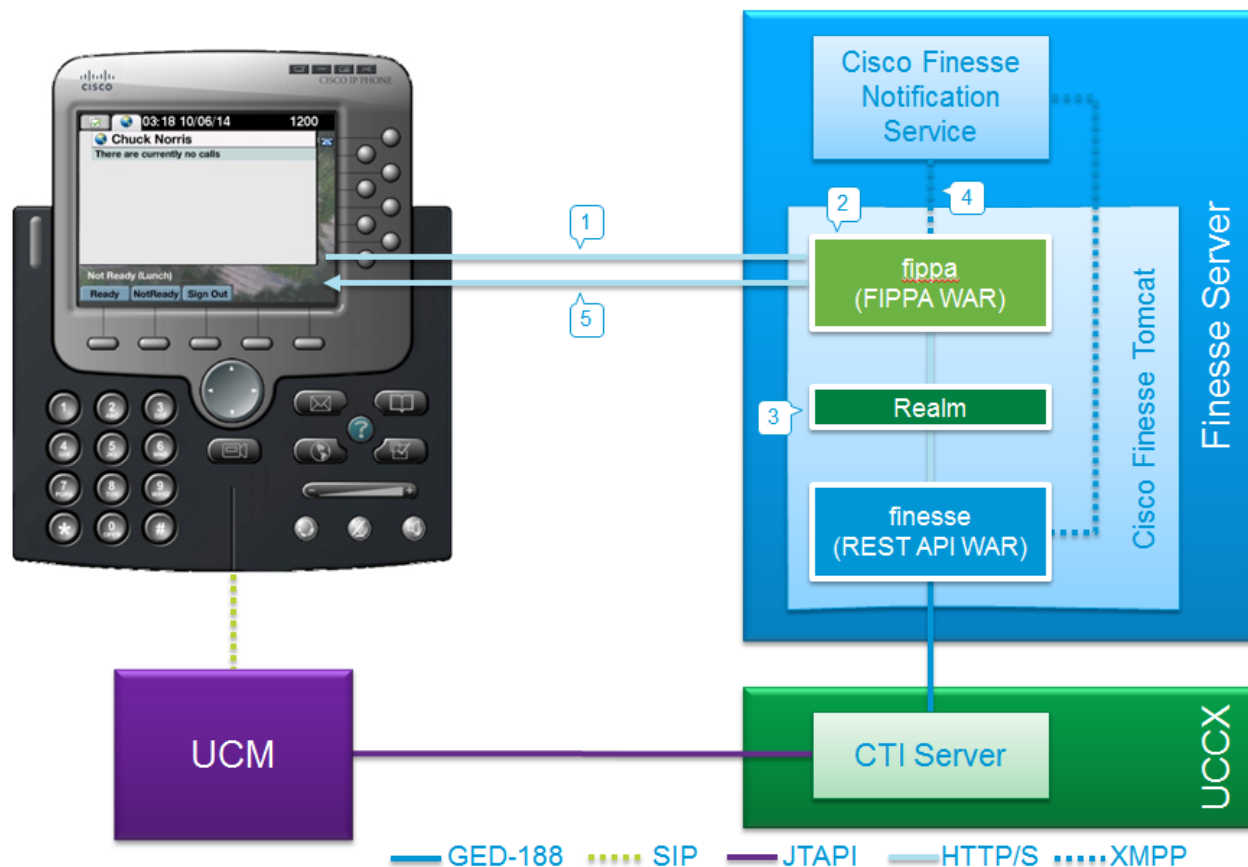
Общие сведения

От UCCX 11. X и далее, Cisco Agent Desktop (CAD - calabrio пакет продуктов) был отсрочен, и Изящество Cisco является единственным пакетом продуктов Рабочего места агента, доступным на UCCX. Кроме того, там никакие службы рабочего стола или CCX Облегченная точка доступа (LDAP) существует. Это было ранее доступно через администратора Рабочего стола Cisco (CDA) WebGUI.

Существует только устройство Изящества Cisco, что компания - находится на UCCX и обрабатывает основанного Агента Рабочего места агента, а также IP-телефона обоих Web-браузеров - теперь упакованный как Агент IP-телефона Изящества (FIPPA). Tomcat Изящества Cisco является единственным сервисом, представленным на странице Serviceability CCX. (Наряду со службами поддержки, Механизмом CCX и Сервисом уведомлений CCX, которые необходимы для регистрации в агентов),

Архитектура

- IP-телефон выполняет запросы и получает ответы по Протоколу HTTP в форме объектов XML CiscoIPPhone. Эти ответы непосредственно используются для построения Экранов FIPPA.
- Основой FIPPA является WAR FIPPA, который управляет всеми Сеансами FIPPA. Это использует тот же Прикладной программный интерфейс REST (API) и Расширяемый Протокол Обмена сообщениями и Присутствия (XMPP) интерфейсы, используемые Рабочим столом.
- WAR FIPPA выполняет запросы API REST, которые авторизуются использовать ту же именованную область (Realm), используемую для Рабочего стола Изящества.
- Таким образом все конфигурации для оборачивают коды, коды причины, и т.д. для FIPPA совпадают с Рабочим столом Изящества.
- WAR FIPPA получает уведомления о событии с чистым XMPP (в отличие от BOSH Настольное использование).
- Действия IP-телефона как псевдосервер HTTP как сообщения выдвинуты через HTTP. Это находится в форме URL, который запрашивает IP-телефон, в свою очередь.



!--- конфигурацию

Ручной вход в систему

Шаг 1. Добавьте сервис после конфигурации Агента UCCX.

- Настройте Телефон агента, и Конечный пользователь для UCCX (Назначьте Расширение IPCC конечному пользователю).
- Tomcat изящества должен быть [ЗАПУЩЕН].
- Настройте Сервис FIPPA как Сервис IP-телефона на Узле – Один сервис на узел.
- Это сделано на **admin CUCM> Устройство> Настройки устройства> Телефонные службы**.

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

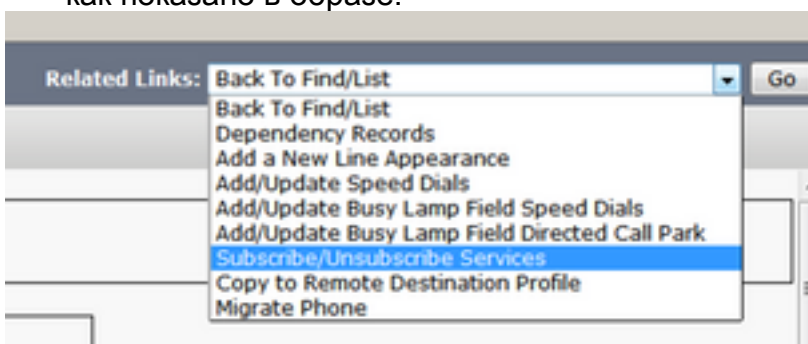
Delete Parameter

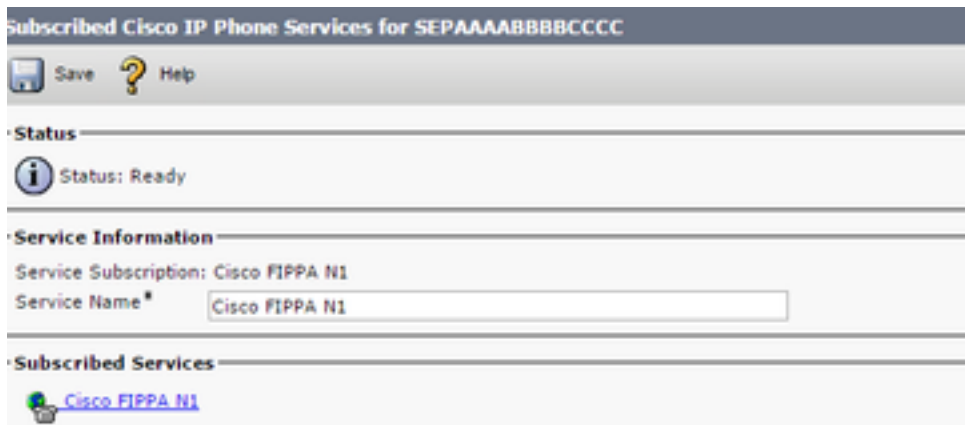
Save Delete Update Subscriptions Add New

i *- indicates required item.

Шаг 2. Привяжите сервис к телефону.

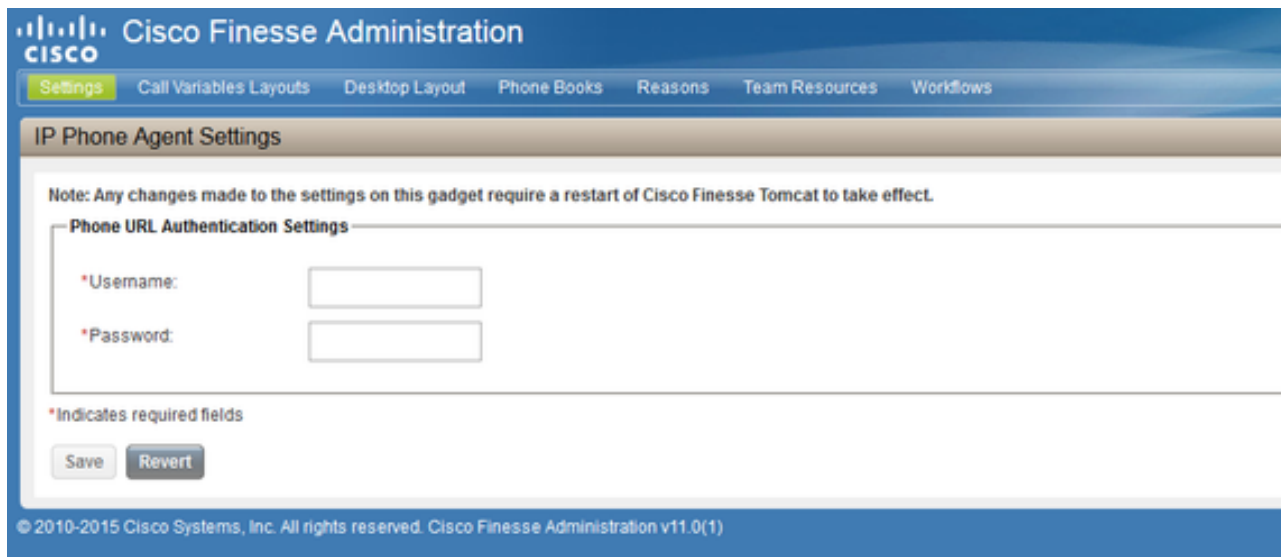
- Перейдите к телефону на **Device> Phone CUCM** и **подпишите** сервис FIPPA на телефон, как показано в образе:





Шаг 3. Настройте Пользователя приложения FIPPA.

- Необходимо настроить пользователя приложения для FIPPA с Включенным STI Стандарта ролей, и Стандартный STI Позволяют контроль всех телефонов.
- Этот пользователь приложения создан на CUCM сначала, и подробные данные введены на странице CFAdmin как часть **телефонной** страницы **URL аутентификации**. Это является обязательным для входа в FIPPA.
- URL для этой конфигурации (cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- Войдите имя пользователя и пароль приложения здесь (должно быть алфавитно-цифровым).
- **Нажмите Save.**
- Это - необходимая конфигурация. Без этого вы получаете ошибку на телефонном "Телефонном URL аутентификации, не настроенном".



Шаг 4. . Добавьте Телефон агента при Пользователе приложения FIPPA.

- На CUCM гарантируйте, что телефон агента (устройство) добавлен при Пользователе приложения FIPPA.

Примечание: Пользователь приложения FIPPA был создан для разгрузки, FIPPA входят / устройство запрашивает этому пользователю вместо того, чтобы создать нагрузку для Пользователя приложения RMCM. Однако, в теории, любой из них может взаимозаменяемо использоваться для управления устройством. Следует отметить, что Телефонный URL аутентификации на CFAdmin (Admin Изящества) является Пользователем приложения на CUCM, который вручает запросы FIPPA. В нашем случае, Пользователе приложения FIPPA согласно recommended методам.

Шаг 5. . Настройте Оборачивают коды или (дополнительные) Причины.

- Все Коды причины, оберните коды, и т.д. должен быть настроен как часть Admin Изящества (cfadmin).
- Все переменные Предприятия настроены на Admin Изящества (cfadmin).
- Это - то же как рабочее место агента Изящества Cisco.

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

Один вход в систему кнопки

Это - популярный метод Конфигурации FIPPA.

Все шаги подобны включая URL Изящества. Единственной разницей является существование параметров сервиса под Сервисом IP-телефона, а также страница Phone Subscription (Подпишитесь / Отменяют подписку сервисы).

Шаг 1. Добавьте сервис после настройки агента UCCX.

- Настройте Телефон агента и Конечного пользователя. Tomcat изящества должен быть [ЗАПУЩЕН].
- Настройте Сервис FIPPA как Сервис IP-телефона на Узле – Один сервис на узел.
- Это сделано на **admin CUCM> Устройство> Настройки устройства> Телефонные службы**.

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



Подобный устаревшей конфигурации IPPA, введите одно из названий параметра в нижнем регистре точно как это:

- идентификатор
- расширение
- password

Примечание: Одна Кнопка Регистрируется, не поддерживается с подписками предприятия.

Введенные значения являются точными параметрами строки запроса, используемыми для URL подписки.

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

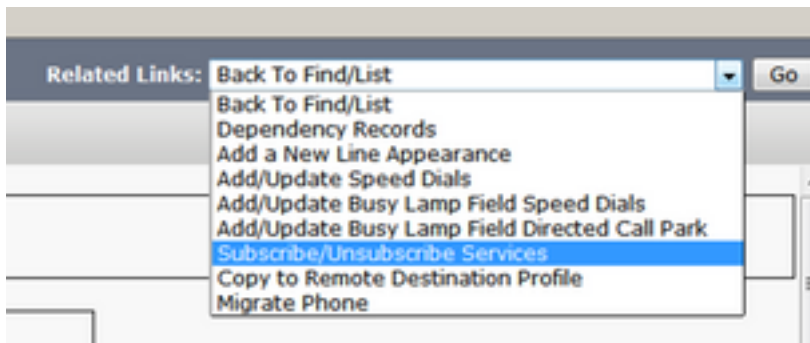
Update Subscriptions

Add New

 *- indicates required item.

Шаг 2. Привяжите сервис к телефону.

- Перейдите к телефону на **Device > Phone CUCM** и подпишите сервис FIPPA на телефон.

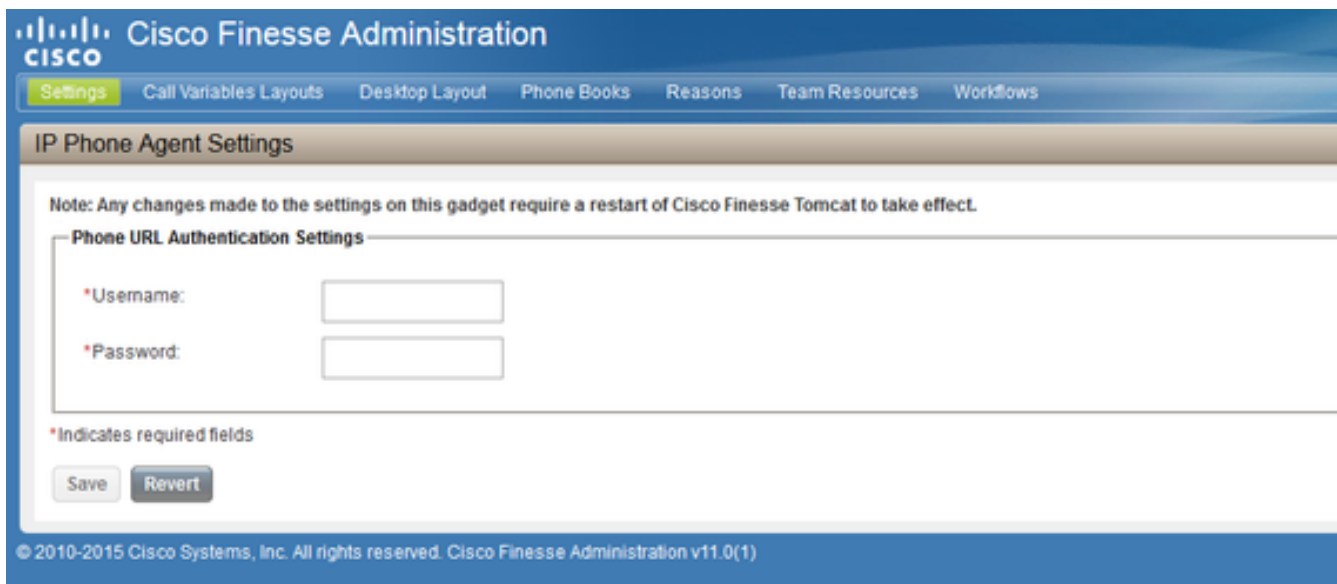


Введите значения одной кнопки Login для Параметров URL, как показано в образе:



Шаг 3. Настройте Пользователя приложения FIPPA (Телефонный URL аутентификации).

- Необходимо настроить пользователя приложения для FIPPA с Включенным СТІ Стандарта ролей, и Стандартный СТІ Позволяют контроль всех телефонов.
- Этот пользователь приложения создан на CUCM сначала, и подробные данные введены на странице CFAdmin как часть **телефонной** страницы **URL аутентификации**. Это является обязательным для вхождения в FIPPA.
- URL для этой конфигурации (cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- Войдите имя пользователя и пароль приложения здесь (должно быть алфавитно-цифровым).
- **Нажмите Save.**
- Это - необходимая конфигурация. Без этого вы получаете ошибку на телефонном "Телефонном URL аутентификации, не настроенном".



Шаг 4. . Добавьте Телефон агента при Пользователе приложения FIPPA.

- На CUCM гарантируйте, что телефон агента (устройство) добавлен при **Пользователе приложения FIPPA**

Шаги 3,4 совпадают с руководством, входят в упомянутую выше конфигурацию.

Распространенные проблемы

Никакие Переменные Вызова Не Кажутся должными Позвонить Ошибке аутентификации URL

Ошибка:

"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.

Решение:

- Проверьте, что Телефонные параметры аутентификации URL, введенные в гаджет Параметров настройки Агента IP-телефона, совпадают с настроенными для пользователя приложения в Унифицированном СМ.
- Также проверьте, что расширение агента перечислено как Управляемое Устройство для пользователя приложения в Унифицированном СМ.
- Обратитесь за большим количеством шагов устранения неполадок:

Простаивающий хост "Показа Телефонов, не найденный"

Ошибка:

"Error" and "Host not found"

Or

"Idle Application" and "Host not found"

Решение:

- Если у вас есть Простаивающий URL Показа, уверены, что URL корректен. Если URL

- использует FQDN, гарантируйте, что сервер DNS может решить этот FQDN.
- Если вы не требуете Простаивающего Показа, гарантируете, что нет никакого Простаивающего URL Показа, настроенного для телефона. Также гарантируйте, что поле Idle Timer является пробелом.
- Также при использовании Авторегистрационного Шаблона в Унифицированном СМ посмотрите придерживающееся для потенциального разрешения: <https://supportforums.cisco.com/document/12332916/service-applet-pops-phone-idle-application-showing-phone-host-not-found>

Устранение неполадок

- Проверьте и проверьте конфигурацию.
- Tomcat изящества должен быть IN_SERVICE на узле, в который вы пытаетесь Войти.

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

- План XML FIPPA должен быть возвращен, когда обращено Web-браузером.

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

Пример: Откройте URL в web-браузере

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

- Для фактического тестирования входят с типовым агентом, можно протестировать его в web-браузере также.

Пример: Для агентского устройства SEPAAAABBBBCCCC, Агент ID=arunabh, password=cisco, Extension=62000

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

Регистрационный набор

- Журналы для FIPPA называют как журналы FIPPA, расположенные в папке журнала Изящества Cisco.

CLI :

```
file list active log /desktop/logs/fippa/*
```

```
file get active log /desktop/logs/fippa/*
```

- От инструмента контроля в реальном времени (RTMT) - Собирают журналы Изящества Cisco.
- Это содержит журналы локального узла Изящества и журналы FIPPA.
- Сообщения также замечены, когда агент входит в обработку Tomcat Изящества - журналы Механизма ССХ могут также быть проанализированы.

Дополнительные сведения

- [Глава: задачи агента IP-телефона изящества](#)

- [Глава: изящество Cisco](#)
- [Рекомендации для конфигурации телефона агента](#)