

# Технические примечания на потоке вызовов диспетчера СТИ для запроса контроля за настольным телефонным аппаратом Jabber

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[СТИ, обменивающийся сообщениями для контроля за настольным телефонным аппаратом Jabber](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ описывает подробный Поток вызовов для успешного менеджера Интеграции компьютерной телефонии (СТИ) Отэнтикэйшна для Клиентов рабочего стола Jabber

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Протокол LDAP
- Интеграция СТИ

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения:

- Cisco Jabber для Windows 11.5
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 10.5 (2) и выше

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.

## СТИ, обменивающийся сообщениями для контроля за настольным телефонным аппаратом Jabber

Гарантируйте, что служебные журналы Диспетчера СТИ установлены в Уровень отладки, воспроизводят проблему, затем собирают журналы через командную строку или инструмент контроля в реальном времени (RTMT). Выполните действия здесь для проверки Аутентификации СТИ

Шаг 1. Поставщик Открытый Запрос от клиента Jabber получен сервисом Диспетчера СТИ.

```
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 |CQBEBUILDER::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
```

Шаг 2. Поставщик Открытый Ответ передается клиенту Jabber.

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

Шаг 3. Процесс аутентификации конечного пользователя запущен.

```
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
```

Шаг 4. . Ключевая расшифровка имеет место и должна быть успешной перед попыткой аутентификации.

```
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 |CCMASymmetricEncryption::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]
```

Шаг 5. . Имя пользователя получается и используется для аутентификации наряду с паролем.

```
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
```

Шаг 6. Диспетчер СТИ проверяет Учетную Политику пользователя.

```

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

```

Шаг 7. Аутентификация СТИ для конечного пользователя продолжается.

```

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

```

Шаг 8. Диспетчер СТИ Сервайс теперь пытается соединиться с LDAP перед попыткой аутентификации.

```

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)

```

Шаг 9. Попытка подключения успешна с Учетной записью сервиса, настроенной в конфигурации Проверки подлинности 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)

```

Шаг 10. Admin Authentication успешен.

```

00895261.051 |08:59:17.158 |AppInfo |LDAP authentication bind SUCCESS for
Administrator@joshlab.net
00895261.052 |08:59:17.158 |AppInfo |Connection # (0): successful
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.

```

Шаг 11. Сервис Диспетчера СТИ получает информацию LDAP и аутентифицируется с учетной записью конечного пользователя.

```

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)
```

Шаг 12. Проверка подлинности LDAP для конечного пользователя успешна.

```
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: wwhite
```

Шаг 13. Диспетчер СТИ проверяет базу данных, чтобы гарантировать, что у конечного пользователя есть соответствующие разрешения для предоставления доступа к телефону.

```
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=wwhite
00895263.001 |08:59:17.172 |AppInfo |DbAccess::ReadCtiUserSettingsReq
```

Шаг 14. Разрешения Пользователя СТИ подтверждены.

```
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 = wwhite 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 wwhite
```

Шаг 15. СТИ тогда передает DeviceOpenRequest за телефонным Jabber, переходит к контролю.

```
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=000100000000000000000000100000001001 AppLoginUserId=wwhite AppIPAddr= ipAddrType=0
ipv4=10.10.10.100 ApplicationIDListCount = 1 ApplicationIds are 1234, mSoftKeyApplicationID =
1234 ProviderIDListCount = 1 ProviderIds are 16777223, IsCTIConnectionTLS = F
```

Шаг 16. Диспетчер СТИ позволяет соединение и передает Ответ 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 |CQBEBuilders::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::DeviceOpenActivityy(...)
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::DeviceOpenActivityy(...)
```

**Шаг 17.** Наконец существует сообщение **DeviceInService**, которое отмечает успешное завершение запроса контроля за настольным телефонным аппаратом.

```
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 |CQBEParser::ParseQbeMessage: PDU#=37
```

На этом этапе клиент Jabber успешно в состоянии управлять настольным телефонным аппаратом через CTI. Общие проблемы могут быть замечены при проверке подлинности LDAP и процессе разрешений конечного пользователя журналов CTI.

## Дополнительные сведения

- [Руководство по конфигурации Jabber](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)