

# 精良IPPA “电话URL在呼叫终止以后生成的认证”错误

## Contents

[Introduction](#)

[FIPPA URL认证排除故障](#)

[收集信息](#)

[Troubleshoot](#)

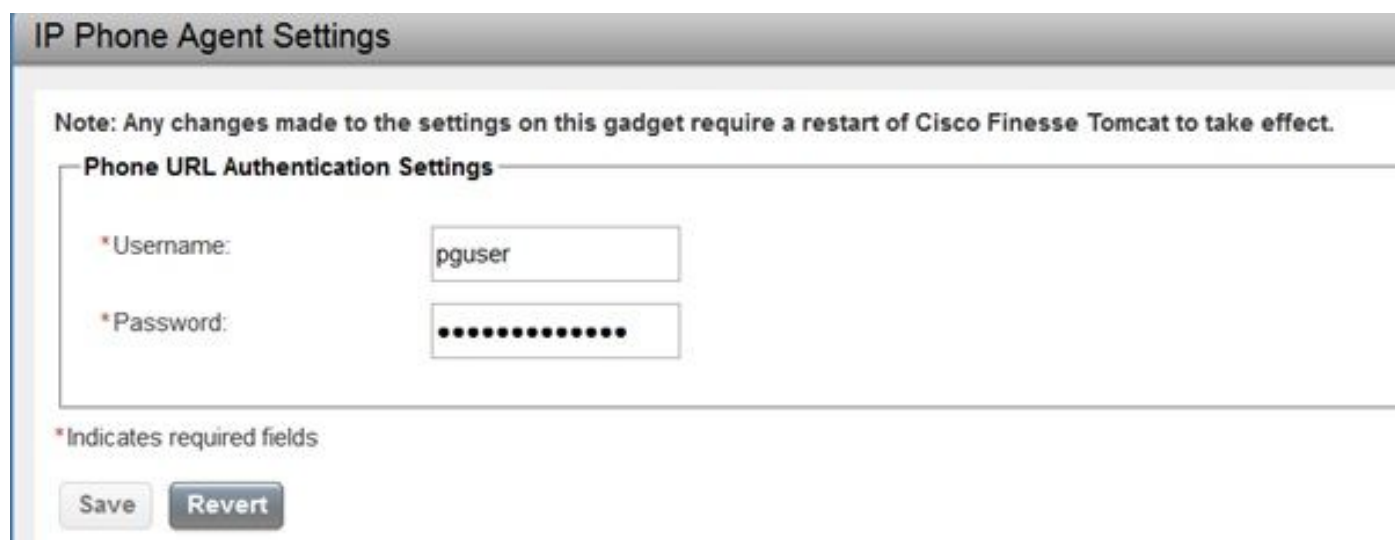
## Introduction

本文描述一个问题，当精良IP Phone Agent (IPPA)时代理程序收到错误“电话URL认证用户名或密码是不正确的在IP Phone Agent设置。与您的管理员联系”。在正常呼叫终止以后。

## FIPPA URL认证排除故障

### 收集信息

检查在精良管理网页的用户配置的IPPA设置。



The screenshot shows the 'IP Phone Agent Settings' configuration page. A note at the top states: 'Note: Any changes made to the settings on this gadget require a restart of Cisco Finesse Tomcat to take effect.' Below this is the 'Phone URL Authentication Settings' section, which includes two required fields: '\*Username:' with the value 'pguser' and '\*Password:' with a masked password represented by dots. At the bottom of the settings section are 'Save' and 'Revert' buttons. A legend indicates that an asterisk (\*) denotes required fields.

获得关于有被配置的FIPPA服务的电话的基本信息。要排除故障，有MAC地址、电话的IP地址和扩展名是好。

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

## Troubleshoot

大多数故障排除此功能的从Cisco Unified通信管理器(CUCM)方面完成。

所以管理应该有与CUCM的若干经验。

保证在精良管理IPPA设置的用户配置的有电话在控制设备其列表。为了执行那，请使用此SQL查询。用您配置了的那个替换在查询的pguser名字。

```
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
```

在示例pguser有有MAC地址的C80084AA8721电话在控制设备其列表。

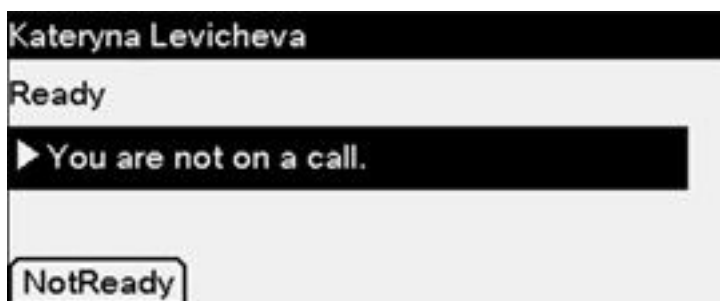
如果Extension移动性(EM)服务是使用的CTI必须与pguser产生关联控制设备配置文件。

请使用此链路保证电话可以远程被控制。用您的FIPPA电话有的那个替换IP地址并且在提示以后提供pguser证件。

<http://10.62.153.22/CGI/Screenshot>

**Note:**如果要使用链路再，测试请关闭浏览器。

如果配置是正确的，相似的图片将显示。



万一有配置的某个问题这样消息也许显示。

```
<CiscoIPPhoneError Number="4" />
错误代码"4"意味着一个认证问题。
```

从FIPPA日志文件您将看到相似的消息。

```
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

**Note:**要排除问题故障请保证到在电话产品特殊化配置布局的enable (event) Web服务器。

保证您有在CUCM企业参数指定的正确的可溶解的URL认证链路。

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

有时，当您去除安全的认证URL时，它帮助修正问题。

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

如果问题持续，请尝试这些选项之一：

- 从电话删除ITL/CTL文件
- 去除电话的关联与pguser并且关联电话
- 重新启动在电话注册的节点的CtiManager进程(在示例的10.48.47.136)