

# 配置并且排除精良IP Phone Agent (FIPPA)故障在UCCX

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[背景信息](#)

[体系结构](#)

[配置](#)

[手工的洛金](#)

[一个按钮洛金](#)

[常见问题](#)

[呼叫变量不看上去由于给URL验证错误打电话](#)

[空闲电话显示“没找到的主机”](#)

[Troubleshoot](#)

[记录集](#)

[Related Information](#)

## Introduction

本文描述如何配置和排除精良IP Phone Agent (FIPPA)故障在统一的Contact Center Express (UCCX)

## Prerequisites

### Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- UCCX
- Cisco Unified通信管理器(CUCM)

### Components Used

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- UCCX 11.0(1)。
- IP电话。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. 如果您的网络实际，请保证您了解所有命令的潜在影响。

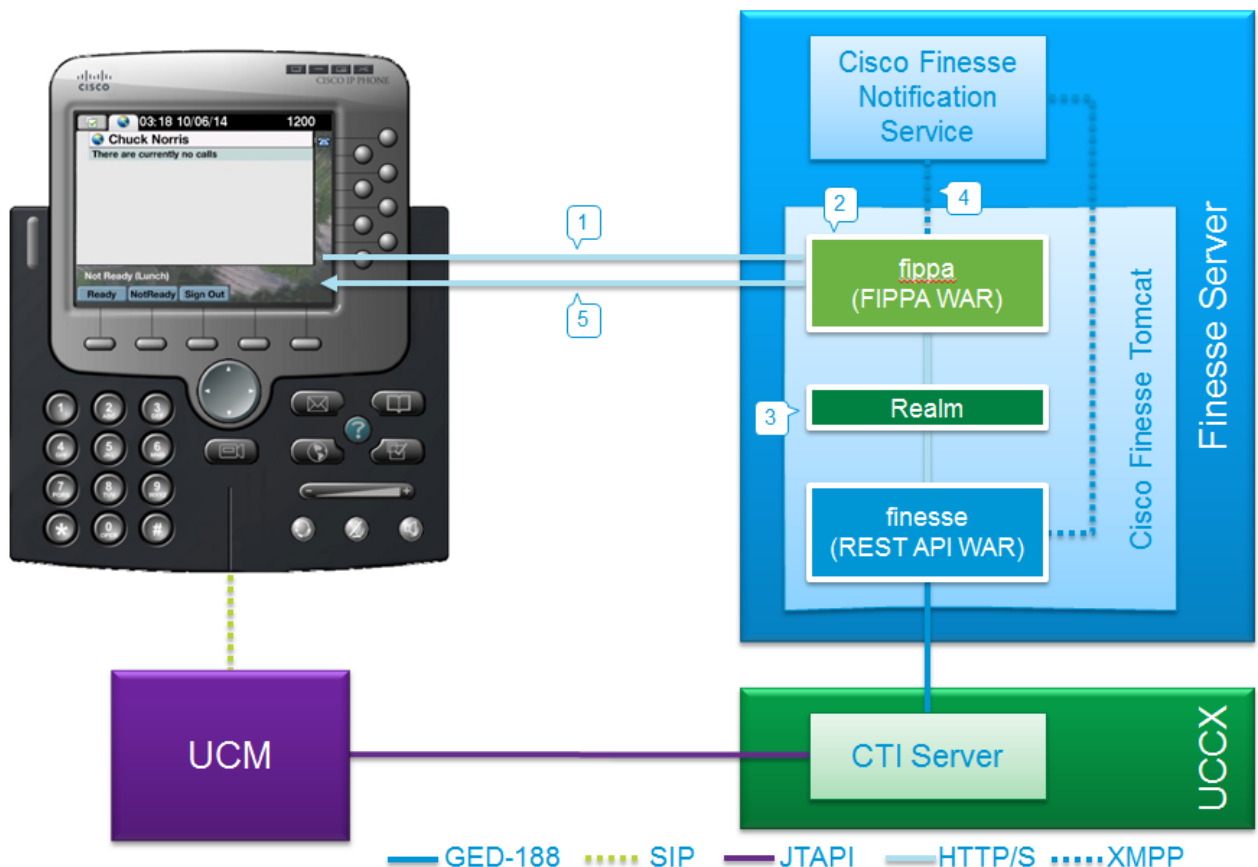
## 背景信息

从UCCX向前11.X，Cisco Agent Desktop (CAD - calabrio产品套件)被延迟了和Cisco精良是唯一的代理桌面产品套件可用在UCCX。另外，那里桌面服务或CCX轻量级接入点(LDAP)不存在。这通过Cisco Desktop Administrator (CDA) WebGUI以前是accessible。

有在UCCX CO驻留并且处理Web浏览器作为精良IP Phone Agent以及IP Phone Agent -当前包的基于代理桌面仅的Cisco精良工具(FIPPA)。Cisco精良Tomcat是在CCX维护性页显示的唯一的服务。(与是需要的登陆代理程序)的支持服务、CCX引擎和CCX通知服务一起

## 体系结构

- 以CiscoIPPhone XML对象的形式，IP电话做请求并且得到在超文本传输协议(HTTP)的回应。这些回应直接地用于修建FIPPA屏幕。
- FIPPA的重点是管理所有FIPPA会话的FIPPA战争。它使用同一个其余应用程序编程接口(API)和桌面使用的可扩展消息传送和存在协议(XMPP)接口。
- FIPPA战争做被核准使用同一领域使用精良桌面的其余API请求。
- 因而所有配置为结束代码、原因代码等等FIPPA的是相同的象精良桌面。
- FIPPA战争获得与纯XMPP的事件通知(不同于炉腹桌面用途)。
- 当消息通过HTTP，被推进IP电话作为假HTTP服务器。这是以IP电话，反过来，请求的URL的形式。



## 配置

### 手工的洛金

步骤1.在UCCX代理程序的配置以后添加服务。

- 配置座席电话和终端用户UCCX的(请分配IPCC扩展名到终端用户)。
- 精良Tomcat必须是[STARTED]。
- 配置FIPPA服务作为在节点的一项IP电话服务-每个节点一项服务。
- 这在CUCM admin >设备>设备设置>电话服务执行。

URL : [http://UCCX\\_IPADDRESS:8082/fippa/#DEVICENAME#](http://UCCX_IPADDRESS:8082/fippa/#DEVICENAME#)

**IP Phone Services Configuration**

Save **X** Delete Update Subscriptions + Add New

**Status**

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

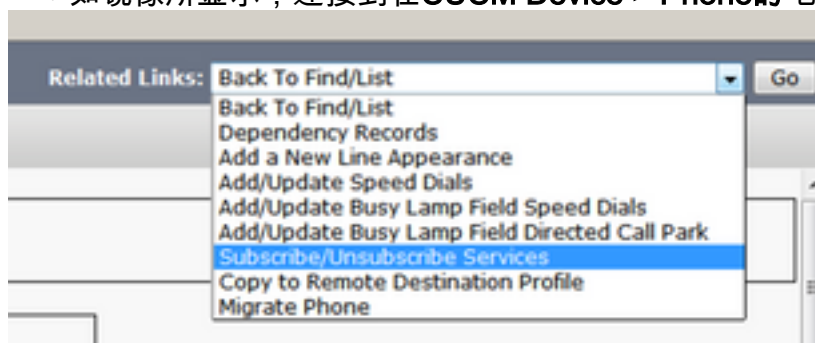
Delete Parameter

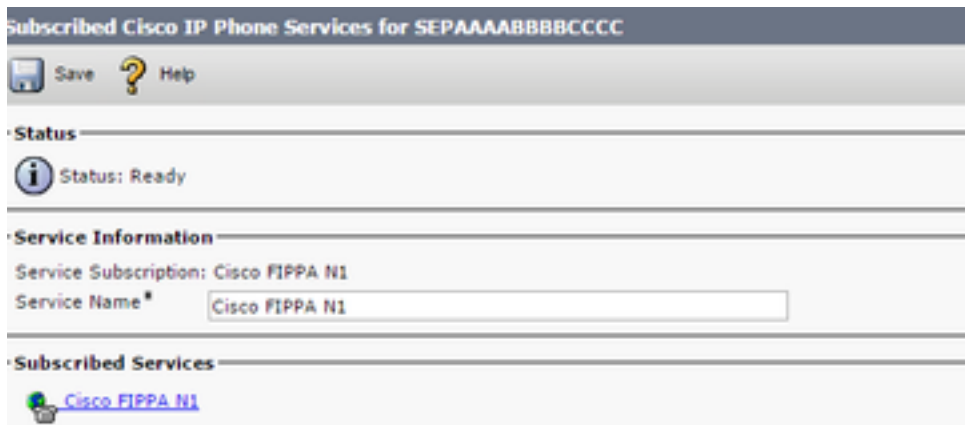
Save Delete Update Subscriptions Add New

\*- indicates required item.

步骤2.关联服务到电话。

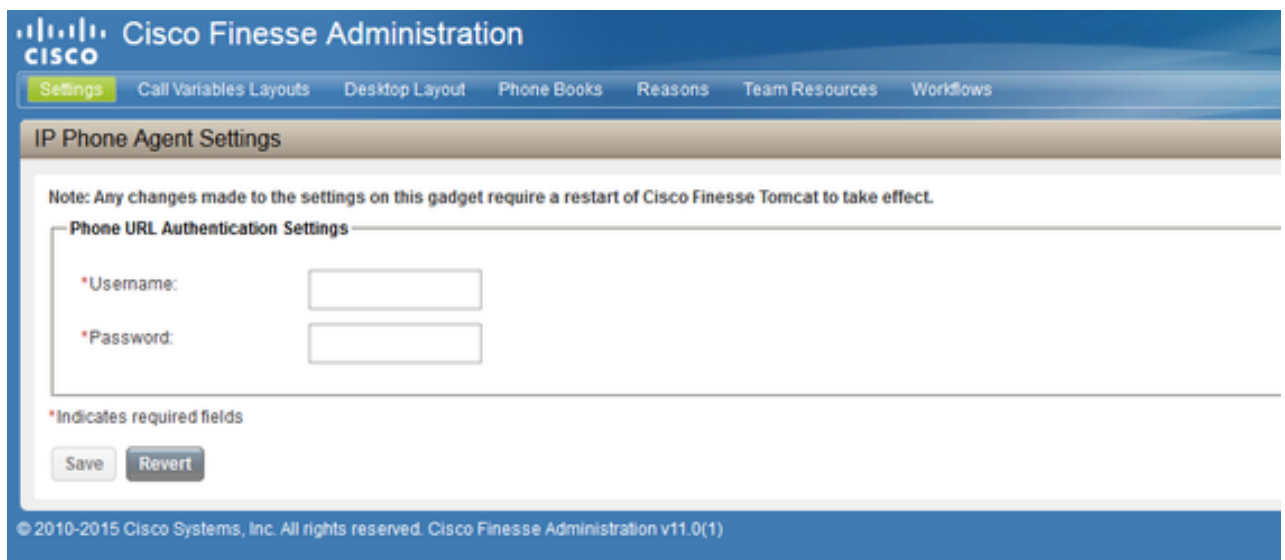
- 如镜像所显示，连接到在CUCM Device > Phone的电话并且预订FIPPA服务电话，：





步骤3.配置FIPPA应用程序用户。

- 您必须用被启用的角色标准的CTI配置FIPPA的一个应用程序用户，并且标准的CTI允许所有电话控制。
- 此应用程序用户在CUCM首先被创建，并且详细资料在CFAdmin页被输入作为电话认证URL页的部分。这是必须记录到FIPPA。
- 此配置的URL是(cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- 输入应用程序用户名和密码这里(一定是字母数字的)。
- Click **Save**.
- 这是一种必要的配置。没有此，您收到在“电话认证URL的一个错误没被配置的”电话。



步骤4.添加座席电话在FIPPA应用程序用户下。

- 在CUCM，请保证座席电话(设备)被添加在FIPPA应用程序用户下。

**Note:**FIPPA应用程序用户被创建卸载FIPPA登录/设备请求对此用户而不是把负荷放在RMCM应用程序用户上。然而在理论上，之一他们可以可交换地用于设备控制。请注意在CFAdmin (精良Admin)的电话认证URL是handes FIPPA请求的CUCM的应用程序用户。在我们的情况，FIPPA根据推荐的方法的应用程序用户。

步骤5.配置结束代码或原因(可选)。

- 所有原因代码，结束代码等等必须配置作为精良Admin (cfadmin)的部分。

- 所有企业变量在精良Admin (cfadmin)被配置。
- 这同Cisco精良代理桌面一样。

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

## 一个按钮洛金

这是FIPPA配置一个普遍的方法。

所有步骤是类似的包括精良URL。唯一的区别是服务参数的存在IP电话服务下，以及电话订阅页(请预订取消预订服务)。

步骤1.在UCCX代理配置以后添加服务。

- 配置座席电话和终端用户。精良Tomcat必须是[STARTED]。
- 配置FIPPA服务作为在节点的一项IP电话服务-每个节点一项服务。
- 这在CUCM admin >设备>设备设置>电话服务执行。

URL : <http://UCCX IPADDRESS:8082/fippa/#DEVICENAME#>



类似于传统IPPA配置，请正确地输入其中一个参数名用小写作为此：

- id
- 扩展名
- 密码

**Note:**一个按钮签字没有用企业订阅支持。

被输入的值是用于订阅URL的确切的查询字符串参数。

## 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

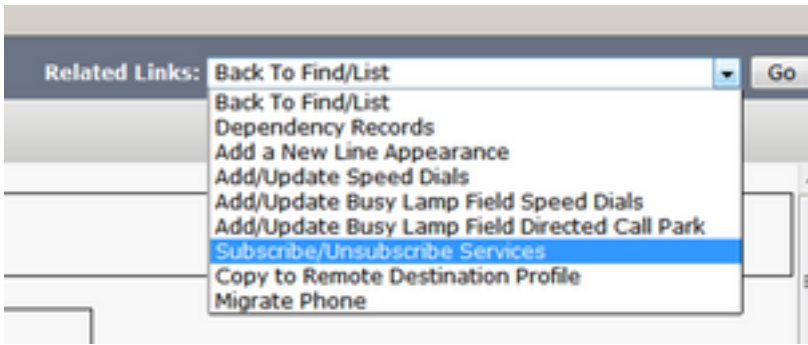
Update Subscriptions

Add New

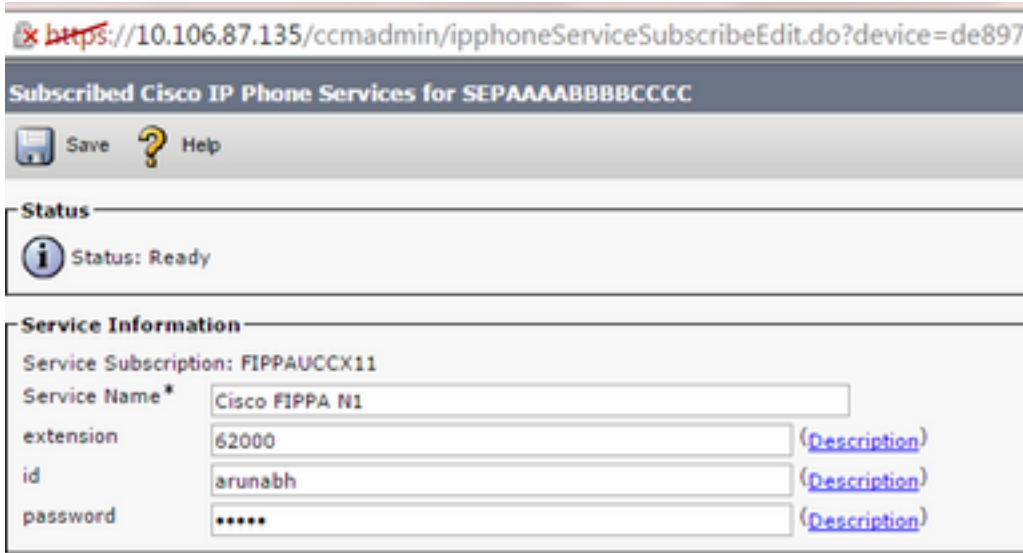
 \*- indicates required item.

步骤2.关联服务到电话。

- 连接到在CUCM Device > Phone的电话并且预订FIPPA服务电话。

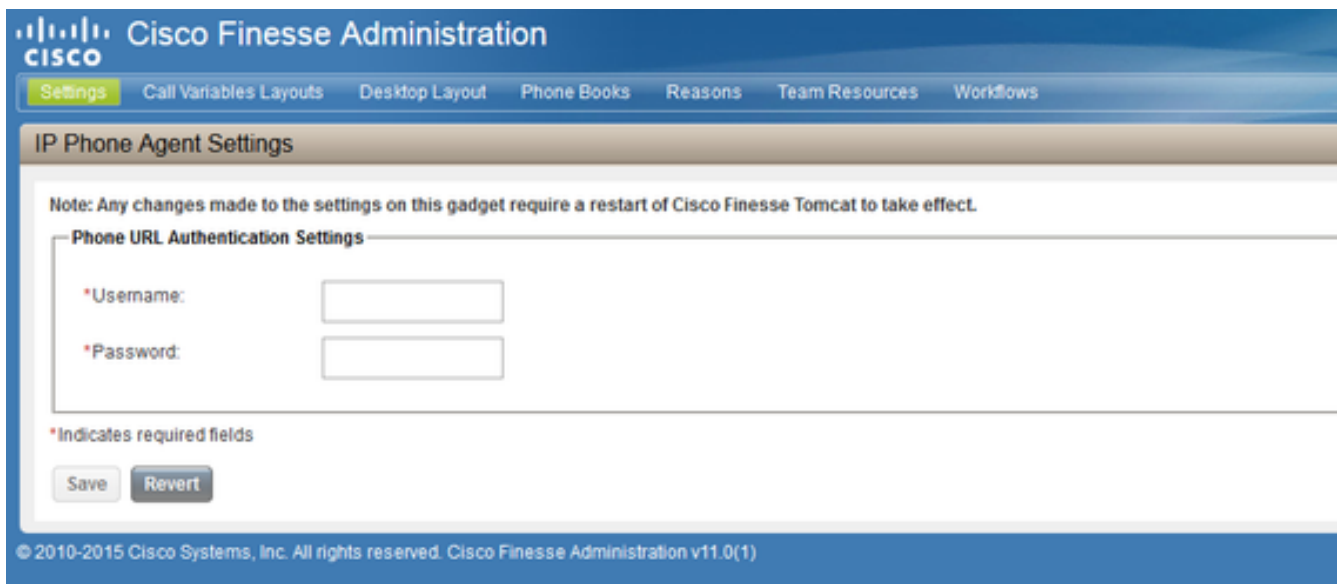


如镜像所显示，输入一个按钮洛金的值URL参数的，：



步骤3.配置FIPPA应用程序用户(电话认证URL)。

- 您必须用被启用的角色标准的CTI配置FIPPA的一个应用程序用户，并且标准的CTI允许所有电话控制。
- 此应用程序用户在CUCM首先被创建，并且详细资料在CFAdmin页被输入作为电话认证URL页的部分。这是必须记录到FIPPA。
- 此配置的URL是(cfadmin) - <https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin>
- 输入应用程序用户名和密码这里(一定是字母数字的)。
- Click **Save**.
- 这是一种必要的配置。没有此，您收到在“电话认证URL的一个错误没被配置的”电话。



步骤4.添加座席电话在FIPPA应用程序用户下。

- 在CUCM，请保证座席电话(设备)被添加在FIPPA应用程序用户下第3,4步是相同的象以上提到的手工的登录配置。

## 常见问题

### 呼叫变量不看上去由于给URL验证错误打电话

Error:

"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.

解决方案：

- 检查电话URL认证设置在IP Phone Agent设置小配件匹赠送进为统一的CM的应用程序用户配置的那些。
- 并且请检查代理扩展列出作为应用程序用户的一个控制设备统一的CM的。
- 为更多参考排除步骤故障：

### 虚度光阴电话显示“没找到的主机”

Error:

"Error" and "Host not found"

Or

"Idle Application" and "Host not found"

解决方案：

- 如果有空闲显示URL，请务必URL是正确的。如果URL使用FQDN，请保证DNS服务器能解决此FQDN。



- 如果不需要空闲显示，请保证没有为电话配置的空闲显示URL。并且请保证Idle Timer字段是空白的。
- 或者，如果在统一的CM使用一个自动注册模板，请参阅以下关于一个潜在的解决方法：  
<https://supportforums.cisco.com/document/12332916/service-applet-pops-phone-idle-application-showing-phone-host-not-found>

## Troubleshoot

- 检查并且验证配置。
- 精良Tomcat必须是在您设法登陆的节点的IN\_SERVICE。

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

- 必须返回FIPPA XML布局，当获取由Web浏览器。

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

示例：打开在Web浏览器的URL

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

- 实际上测试登录用示例代理程序，一个在Web浏览器能测试它。

示例：代理程序设备SEPAAAABBBBCCCC，代理程序ID=arunabh，password=cisco，Extension=62000

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

## 日志集

- 当FIPPA日志位于Cisco精良记录文件夹，FIPPA的日志被命名。

CLI：

```
file list activelog /desktop/logs/fippa/*  
file get activelog /desktop/logs/fippa/*
```

- 从实时监视工具(RTMT) -请收集Cisco精良日志。
- 这包含精良localhost日志和FIPPA日志。
- 消息由精良Tomcat也看到，当座席登录处理-时CCX可能也分析引擎日志。

## Related Information

- [章节：精良IP Phone Agent任务](#)
- [章节：Cisco精良](#)
- [座席电话配置指南](#)