

配置并且排除故障精良IP Phone Agent (FIPPA)在UCCX

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[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“主机没找到”](#)

[故障排除](#)

[记录集](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述如何配置和排除故障精良IP Phone Agent (FIPPA)在Unified Contact Center Express (UCCX)

[先决条件](#)

[要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- UCCX
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

[使用的组件](#)

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。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络实际，请保证您了解所有命令潜在影响。

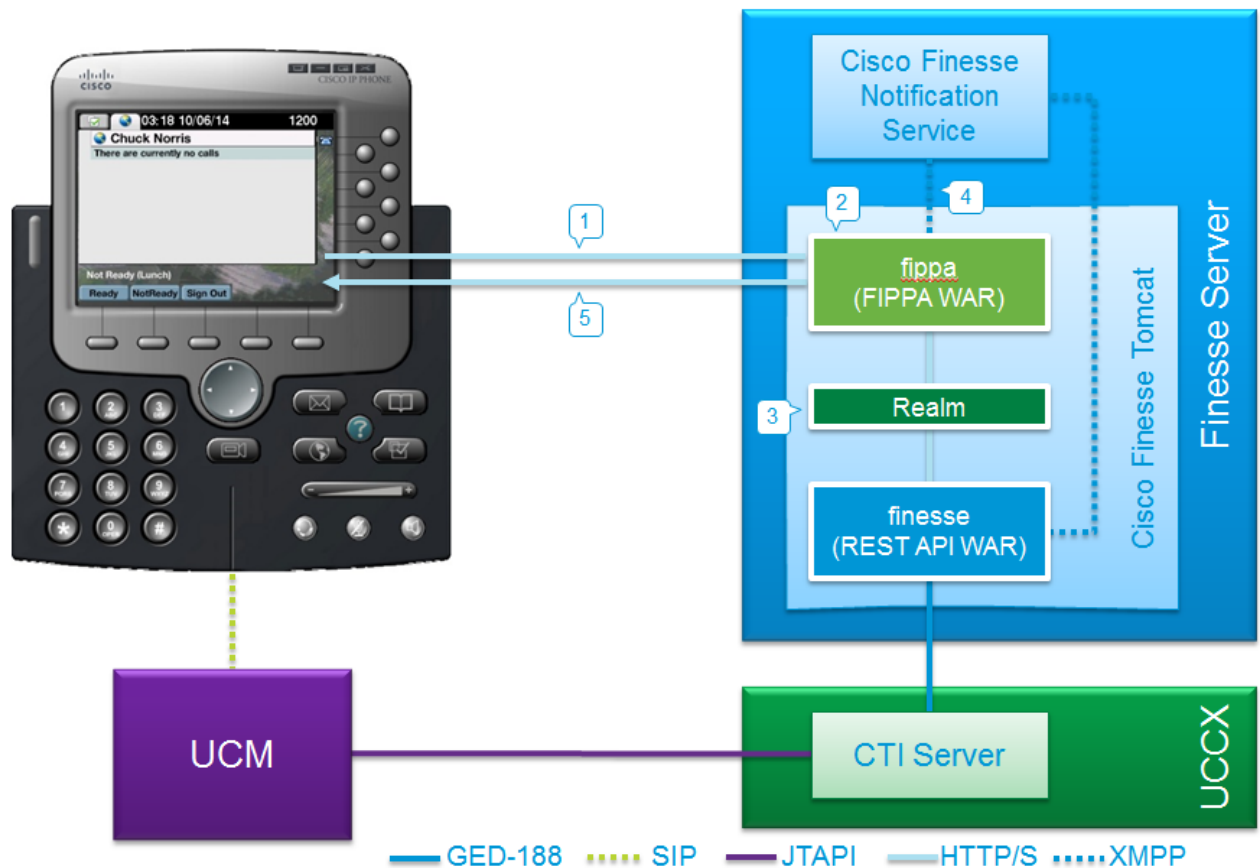
背景信息

从UCCX向前11.X，Cisco Agent Desktop (CAD - calabrio产品套件)延迟和思科精良是在UCCX的唯一的Agent Desktop产品套件联机。另外，那里桌面服务或CCX轻量级接入点(LDAP)不存在。这通过思科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Agent Desktop仅的思科精良设备(FIPPA)。思科精良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)的答复。这些答复直接地用于修建FIPPA屏幕。
- FIPPA的重点是管理所有FIPPA塞申斯的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在线状态协议(XMPP)接口。
- FIPPA战争做授权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，推送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。

- 配置座席电话和最终用户UCCX的(请分配IPCC分机到最终用户)。
- 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#

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

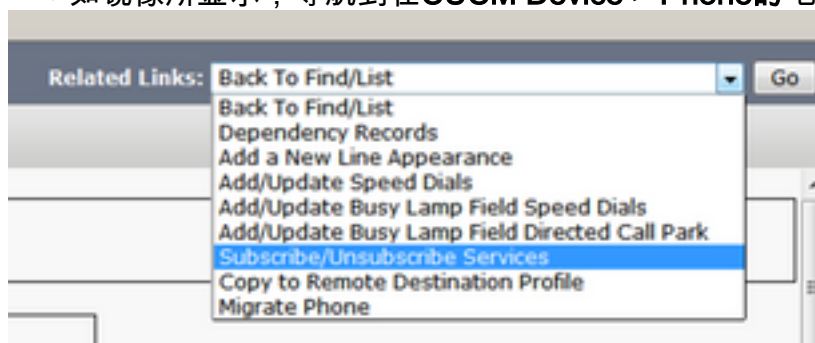
Delete Parameter

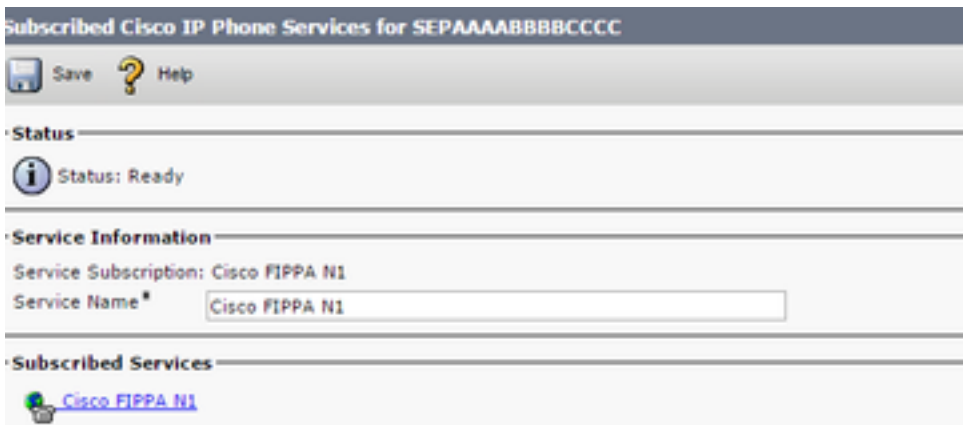
Save Delete Update Subscriptions Add New

*- indicates required item.

步骤2.关联服务到电话。

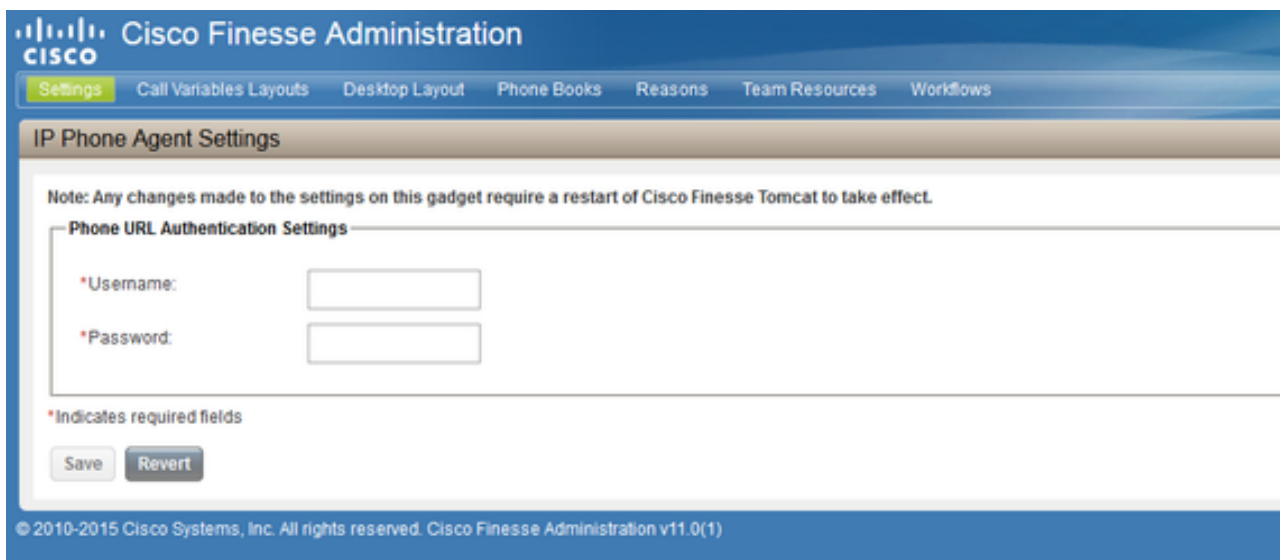
- 如镜像所显示，导航到在CUCM Device > Phone的电话并且订阅FIPPA服务到电话，：





步骤3.配置FIPPA应用程序用户。

- 您必须配置FIPPA的一个应用程序用户与角色启用的英文虎报CTI，并且英文虎报CTI允许所有电话控制。
- 此应用程序用户在CUCM首先创建，并且详细信息在CFAdmin页被输入作为电话验证URL页的部分。这是必须登录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此处(一定是字母数字的)。
- 单击 **Save**。
- 这是一必要的配置。没有此，您收到在电话“没配置的电话验证URL的一个错误”。



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。

注意：FIPPA应用程序用户创建卸载FIPPA登录/设备请求对此用户而不是把负载放在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)的电话验证URL是handles FIPPA请求的CUCM的应用程序用户。在我们的情况中，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)配置。
- 这同思科精良Agent Desktop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。唯一的差异是服务参数的存在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。

- 配置座席电话和最终用户。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-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
- 分机
- 密码

注意：一个按钮签字不支持与企业订阅。

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

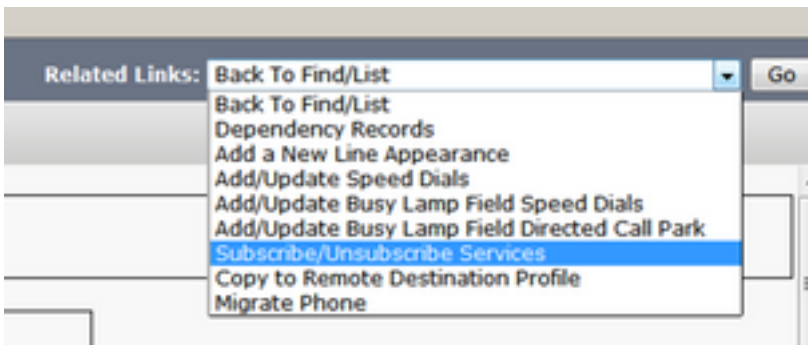
Update Subscriptions

Add New

 *- indicates required item.

步骤2.关联服务到电话。

- 导航到在CUCM Device > Phone的电话并且订阅FIPPA服务到电话。

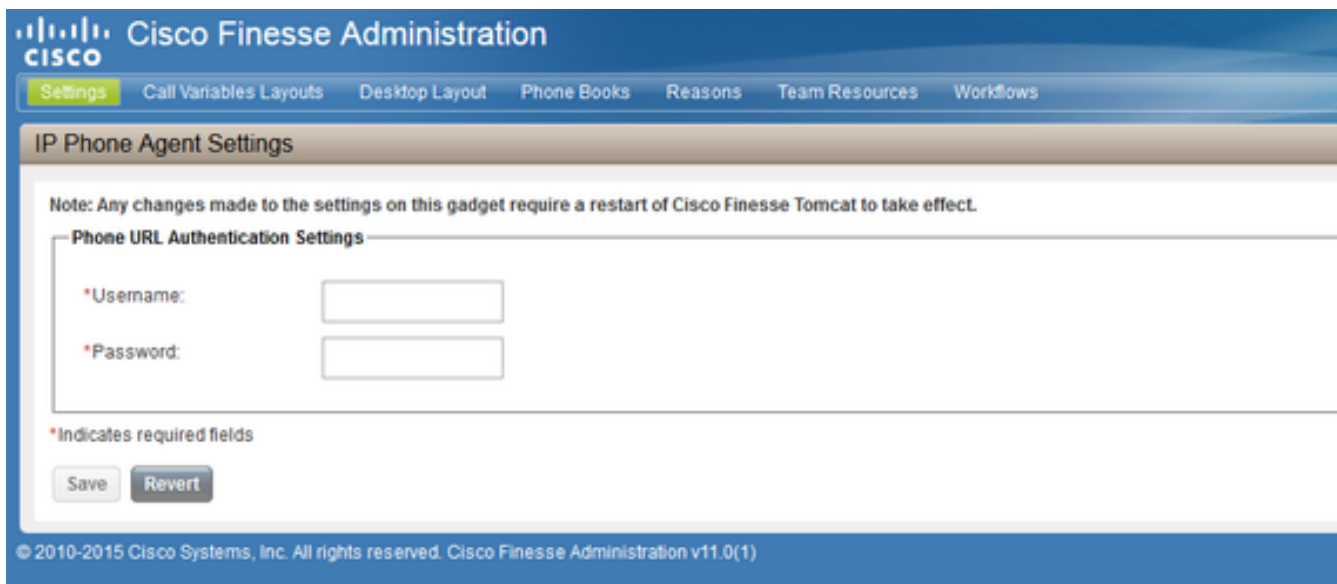


如镜像所显示，输入一个按钮洛金的值URL参数的，：



步骤3.配置FIPPA应用程序用户(电话验证URL)。

- 您必须配置FIPPA的一个应用程序用户与角色启用的英文虎报CTI，并且英文虎报CTI允许所有电话控制。
- 此应用程序用户在CUCM首先创建，并且详细信息在CFAdmin页被输入作为电话验证URL页的部分。这是必须登录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此处(一定是字母数字的)。
- 单击 **Save**。
- 这是一必要的配置。没有此，您收到在电话“没配置的电话验证URL的一个错误”。



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
步骤3,4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：

- 检查在IP Phone Agent设置小配件输入的电话URL验证设置匹配为Unified CM的应用程序用户配置的那些。
- 并且请检查座席分机列出作为应用程序用户的一个受控的设备Unified CM的。
- 参考为更多请排除故障步骤：

虚度光阴电话显示“主机没找到”

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正确。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Unified CM使用一个自动注册模板，请参阅以下关于一潜在的解决方法：
<https://supportforums.cisco.com/document/12332916/service-applet-pops-phone-idle-application-showing-phone-host-not-found>

故障排除

- 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，当访问由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日志查找在思科精良记录文件夹，FIPPA的日志被命名。

CLI：

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

- 从实时监控工具(RTMT) -收集思科精良日志。
- 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。

相关信息

- [章节：精良IP Phone Agent任务](#)
- [章节：思科精良](#)
- [座席电话配置的指南](#)