

呼叫終止後產生的Finesse IPPA「電話URL驗證」錯誤

目錄

[簡介](#)

[FIPPA URL身份驗證故障排除](#)

[收集資訊](#)

[疑難排解](#)

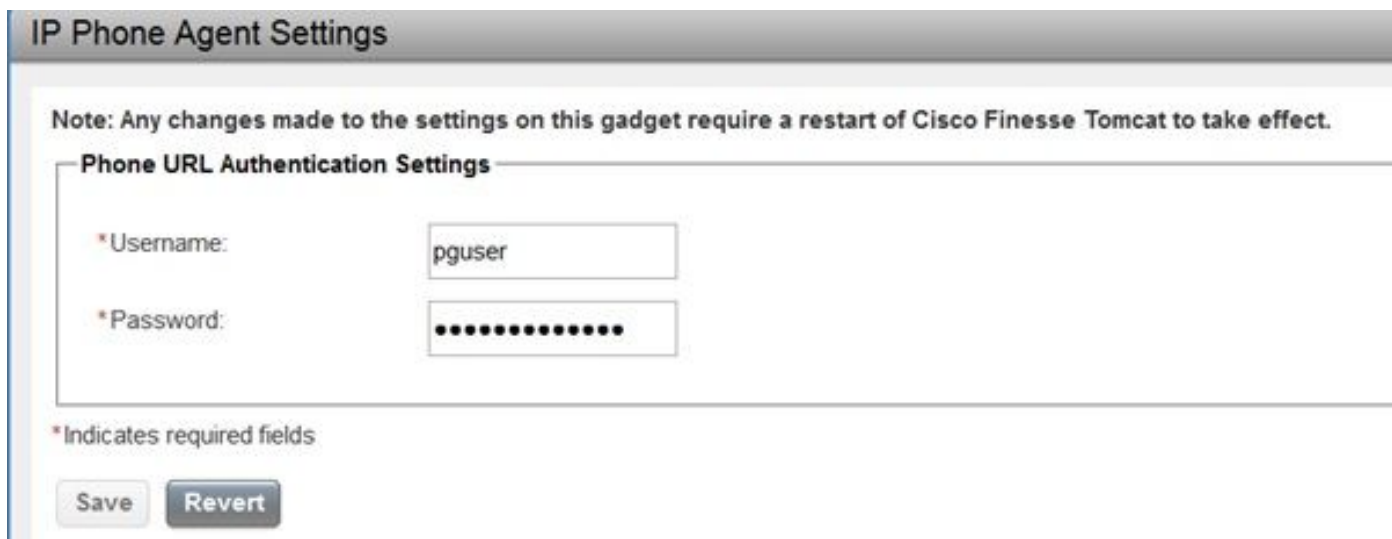
簡介

本文檔描述Finesse IP Phone Agent(IPPA)代理收到錯誤「Phone URL authentication username or password is incorrect in the IP Phone Agent settings」時出現的問題。請與管理員聯絡。」在正常呼叫終止之後。

FIPPA URL身份驗證故障排除

收集資訊

檢查Finesse管理網頁中配置的使用者以獲取IPPA設定。



獲取有關已配置FIPPA服務的電話的基本資訊。要排除故障，最好擁有MAC地址、IP地址和電話分機。

Phone (1 - 1 of 1)								
Find Phone where: Directory Number contains 1011 <input type="button" value="Find"/> <input type="button" value="Clear Filter"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>								
Select item or enter search text								
<input type="checkbox"/>	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

疑難排解

此功能的大部分故障排除工作都是從思科統一通訊管理器(CUCM)的角度完成的。

因此，管理人員應該有一些使用CUCM的經驗。

確保在Finesse管理IPPA設定中配置的使用者在其受控裝置清單中擁有電話。為此，請使用此SQL查詢。將查詢中的pguser名稱替換為已配置的名稱。

```
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
```

在本例中，pguser在其受控裝置清單中包含mac地址C80084AA8721的電話。

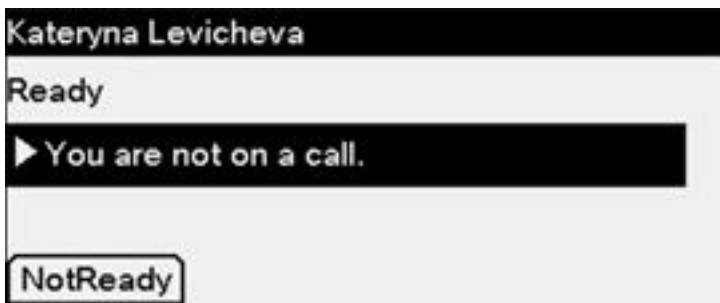
如果使用擴展移動(EM)服務，則CTI控制的裝置配置檔案必須與pguser關聯。

使用此連結確保電話可以遠端控制。將IP地址替換為FIPPA電話所具有的地址，並在提示符後提供pguser憑據。

<http://10.62.153.22/CGI/Screenshot>

附註：如果要使用連結再次進行測試，請關閉瀏覽器。

如果配置正確，將顯示類似的圖片。



如果配置有問題，可能會顯示這樣的消息。

錯誤代碼「4」表示身份驗證問題。

在FIPPA日誌檔案中，您將看到類似消息。

HTTP_RESPONSE: %[FIPPA_USER_ID=HttpClient-pushToPhone-24-15c86799425][HTTP_BODY=

```
][HTTP_METHOD=POST][HTTP_REQUESTID=null][HTTP_RESPONSE_MESSAGE=OK][HTTP_RESPONSE_STATUS=200][HTTP_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
```

附註：要解決此問題，請確保在電話產品特定配置佈局中啟用Web伺服器。

確保在CUCM企業引數中指定了正確可解析的URL身份驗證連結。

Phone URL Parameters	
URL Authentication	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmcp/authenticate.jsp"/>
URL Directories	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmcp/xmldirectory.jsp"/>
URL Idle	<input type="text"/>
URL Idle Time	<input type="text"/>
URL Information	<input type="text"/>
URL Messages	<input type="text"/>
IP Phone Proxy Address	<input type="text"/>
URL Services	<input type="text" value="http://10.48.47.143:8080/ccmcp/getservicesmenu.jsp"/>

在某些情況下，當您刪除安全身份驗證URL時，它有助於解決問題。

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

如果問題仍然存在，請嘗試下列選項之一：

- 從電話中刪除ITL/CTL檔案
- 刪除電話與pguser的關聯並將電話關聯回來
- 在電話註冊到的節點上重新啟動CTIManager進程（示例中為10.48.47.136）