在UCCX中配置并排除Finesse IP电话代理(FIPPA)故障

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

背景信息

架构

配置

- 手动登录
- OneButton登录

常见问题

- 由于电话URL身份验证错误，未显示呼叫变量
- 空闲电话显示“未找到主机”
- 不支持使用FIPPA的电话。

故障排除

日志收集

相关信息

简介

本文档介绍如何在Unified Contact Center Express(UCCX)上配置并排除Finesse IP Phone Agent(FIPPA)故障

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- UCCX
- 思科统一通信管理器 (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。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

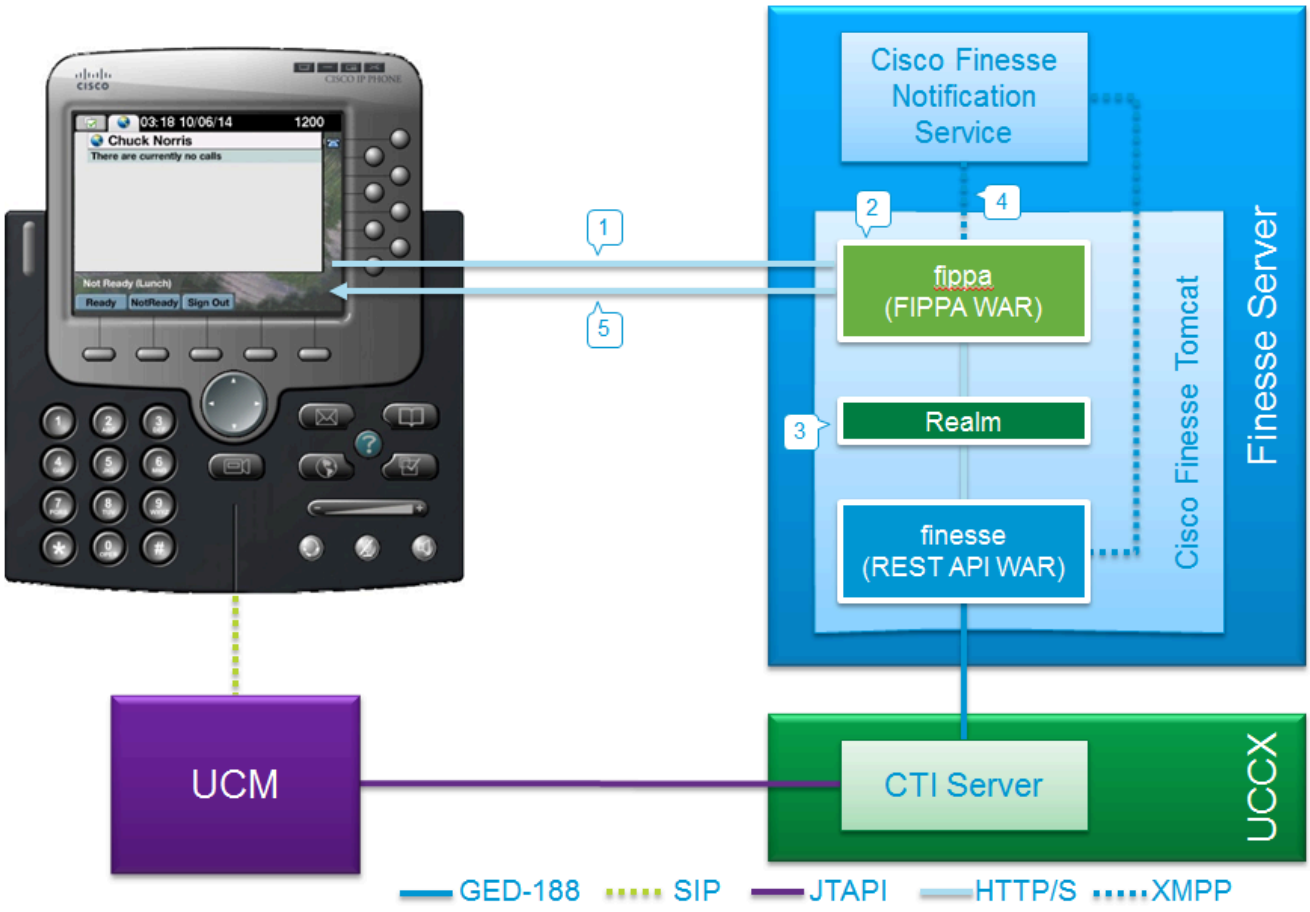
背景信息

从UCCX 11.X开始，Cisco Agent Desktop（CAD - calabrio产品套件）已推迟，而Cisco Finesse是UCCX上唯一可用的Agent Desktop产品套件。此外，不存在桌面服务或CCX轻量级接入点(LDAP)。之前可通过Cisco Desktop Administrator(CDA)WebGUI访问这些服务。

只有一个Cisco Finesse设备共同驻留在UCCX上，同时处理基于Web浏览器的座席桌面和IP电话座席 — 现在打包为Finesse IP电话座席(FIPPA)。 Cisco Finesse Tomcat是CCX Serviceability页面上显示的唯一服务。（除了支持服务、登录代理所需的CCX引擎和CCX通知服务）

架构

- IP电话通过CiscoIP电话XML对象形式的超文本传输协议(HTTP)发出请求并获取响应。这些响应直接用于构建FIPPA屏幕。
- FIPPA的核心是FIPPA战争，它管理所有FIPPA会话。它使用与桌面相同的REST应用编程接口(API)和可扩展消息传送和在线状态协议(XMPP)接口。
- FIPPA WAR发出授权使用用于Finesse桌面的相同领域的REST API请求。
- 因此，FIPPA的所有摘要代码、原因代码等配置与Finesse Desktop相同。
- FIPPA WAR使用纯XMPP获取事件通知（与桌面使用的BOSH不同）。
- 当消息通过HTTP推送时，IP电话充当伪HTTP服务器。这采用IP电话请求的URL形式。



配置

手动登录

步骤1.在Unified CM中设置以下参数：

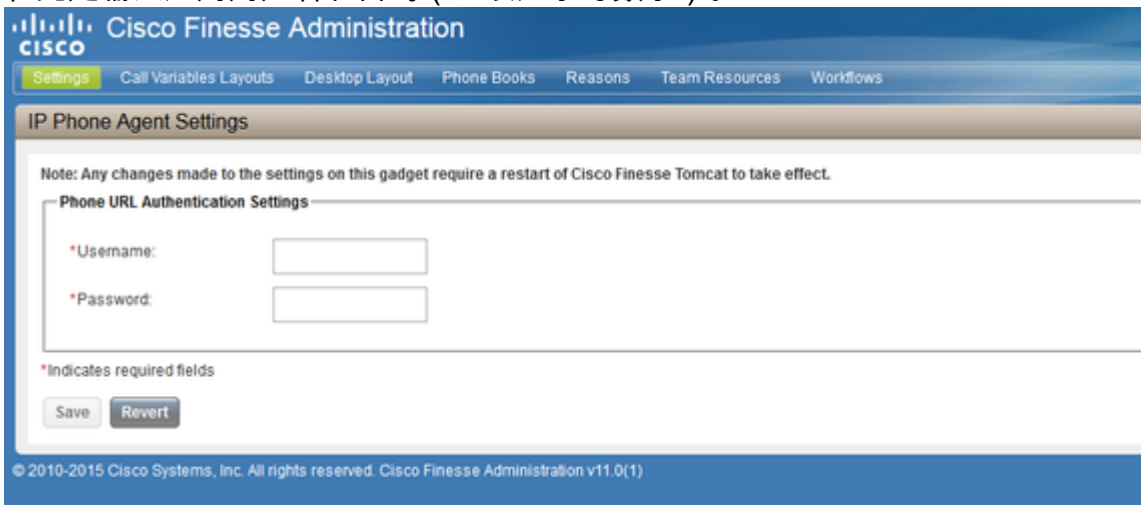
- 将Web Accessparameter 设置为Enabled。
- 将HTTPS Serverparameter设置为HTTP和HTTPS Enabled。

要在Cisco Unified CM管理中设置这些参数，请使用以下任一页面：

- “电话配置”页（第页的“产品特定配置”部分）：选择Device > Phone。
- “企业电话配置”页：选择System > Enterprise Phone Configuration。

步骤2.配置FIPPA应用程序用户。

- 您必须为FIPPA配置CUCM应用用户，其角色为Standard CTI Enabled和Standard CTI Allow Control of All Devices。
- 此应用用户首先在CUCM上创建，在CFAdmin页面上输入详细信息作为Phone Authentication URL页面的一部分。这是登录FIPPA的必填项。
- 此配置的URL为(cfadmin)- https://UCCX-IP-or-FQDN:8445/cfadmin
- 在此处输入应用用户名和密码（必须是字母数字）。



- Click Save.
- 重新启动Cisco Finesse服务：utils服务重新启动Cisco Finesse Tomcat

步骤3.在FIPPA Application用户下添加座席电话和UDP。

- 在CUCM上，确保代理电话（设备）和用户设备配置文件(UDP)已添加到FIPPA应用用户下。

注意：创建FIPPA应用程序用户是为了将FIPPA登录/设备请求卸载到此用户，而不是将负载放在RMCM应用程序用户上。但是，在理论上，这两种请求都可以互换用于设备控制。请注意，CFAdmin(Finesse Admin)上的电话身份验证URL是处理FIPPA请求的CUCM上的应用用户。在本例中，FIPPA应用程序用户遵循推荐做法。

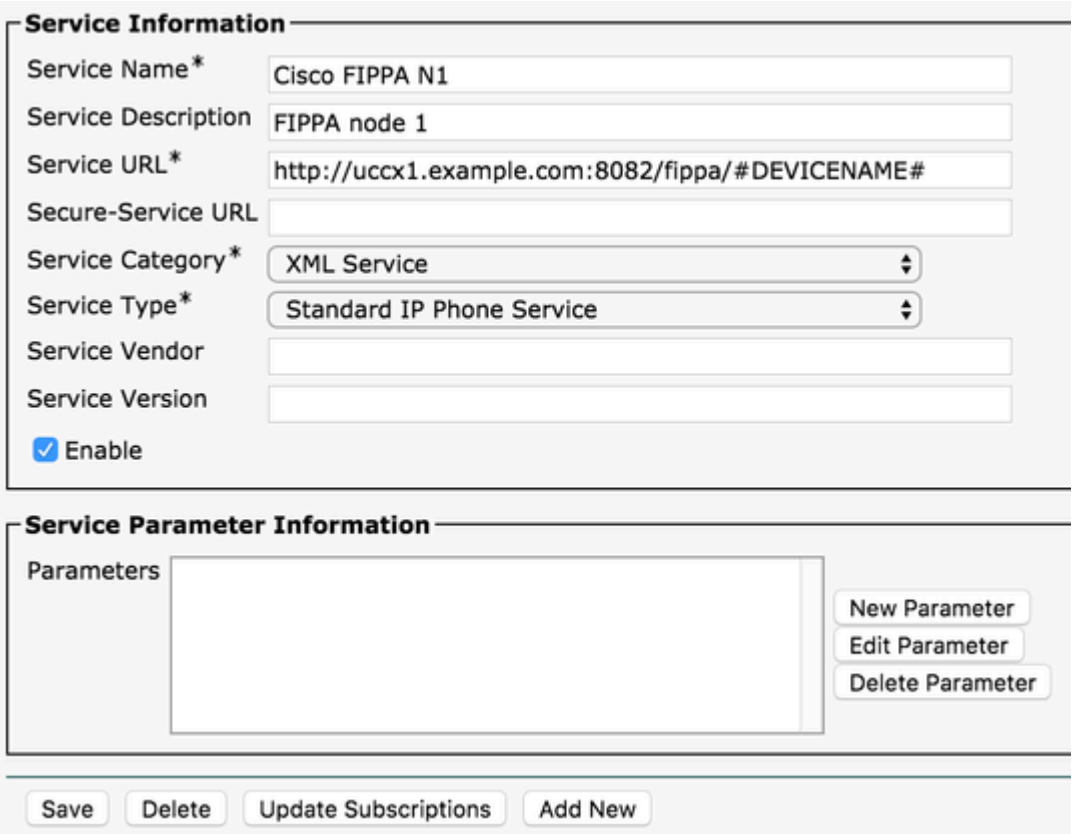
注意：对于从11.0(1)开始使用Finesse IP电话代理(FIPPA)的UCCX部署，用户设备配置文件(UDP)必须与FIPPA应用用户以及使用Extension Mobility的代理的物理电话相关联。根据UCCX版本说明，仅代理UDP应与RMCM应用用户关联。

步骤4.创建FIPPA电话服务。

- 配置UCCX的座席电话和最终用户（将IPCC分机分配给最终用户）。
- Finesse Tomcat必须是[STARTED]。
- 将FIPPA服务配置为IP电话服务。每个UCCX服务器应有一个服务。代理需要使用与主UCCX服务器对应的服务登录FIPPA。
- 此操作在CUCM admin > Device > Device Settings > Phone Services上完成。

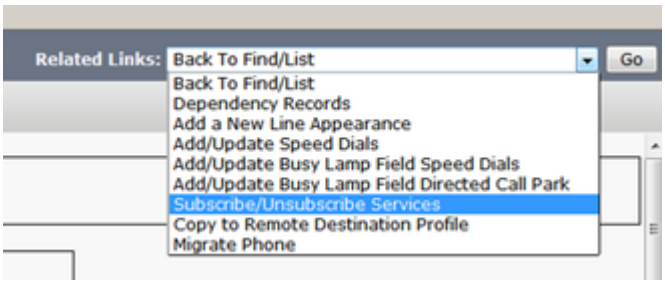
URL:http://<UCCX_FQDN>:8082/fippa/#DEVICENAME#

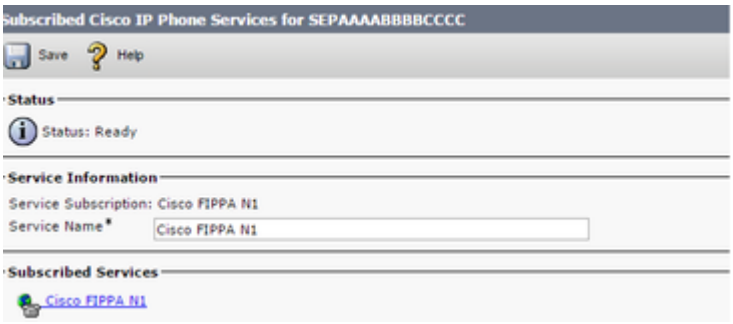
其中<UCCX_FQDN>是UCCX服务器的完全限定域名(FQDN)。



步骤5.将服务关联到电话。

- 导航到CUCM Device > Phone上的电话，然后将FIPPA服务订用到电话，如图所示：





步骤6.配置摘要代码或原因（可选）。

- 所有原因代码、摘要代码等都必须配置为Finesse Admin(cfadmin)的一部分。
- 所有企业变量都在Finesse Admin(cfadmin)上配置。
- 这与Cisco Finesse座席桌面相同。

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

一键登录

这是FIPPA配置的常用方法。

所有步骤都类似，包括Finesse的URL。唯一的区别是IP电话服务和“电话订用”页面(Subscribe/Unsubscribe services)下存在服务参数。 将只演示附加配置。

步骤1.将服务参数添加到FIPPA电话服务。

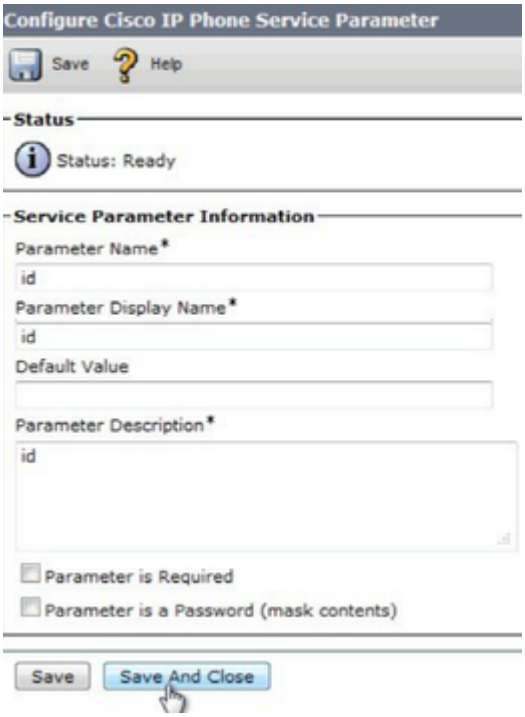
在CUCM admin > Device > Device Settings > Phone Services下，访问FIPPA服务。

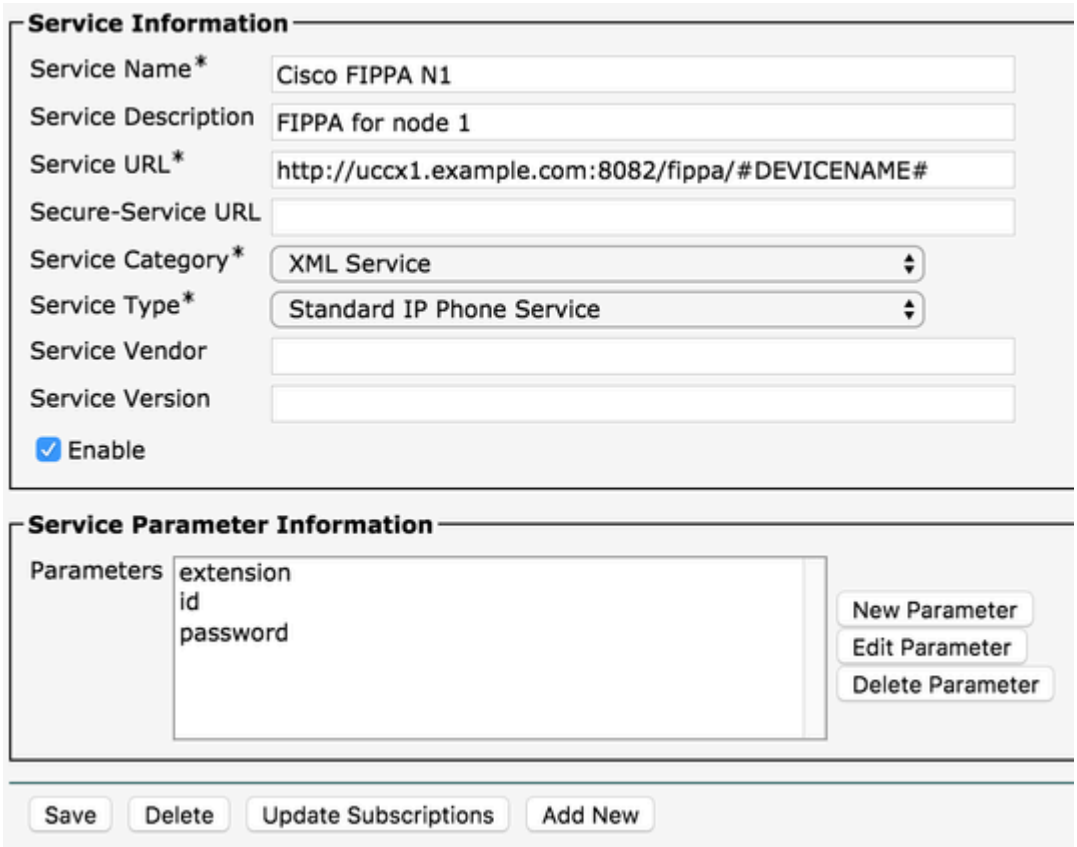
以小写形式输入每个参数名称：

- ID
- 内线
- 密码

注意：企业订用不支持一键登录。

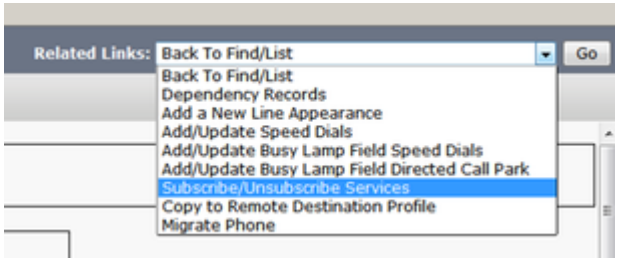
输入的值是用于订用URL的确切查询字符串参数。



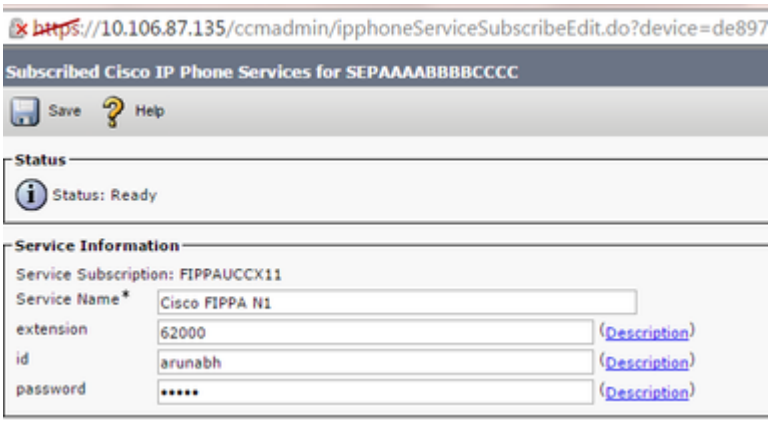


步骤2.导航到电话预订的FIPPA服务，并设置与座席对应的分机、ID和密码参数。

- 在CUCM Device > Phone上导航至电话，并为电话订用FIPPA服务。

- 

输入URL参数的Login按钮的值，如图所示：



常见问题

由于电话URL身份验证错误，未显示呼叫变量

Error:

```
“Phone URL authentication username or password is incorrect in the IP Phone Agent settings. Contact you

Note: The same error appears on the IP Phone if the supervisor forces an agent to sign out from the Tea
```

解决方案：

- 检查IP Phone Agent Settings（IP电话代理设置）小工具中输入的电话URL身份验证设置是否与为Unified CM中的应用用户配置的设置匹配。
- 另请检查代理扩展是否已列为Unified CM中应用用户的受控设备。
- 有关更多故障排除步骤，请参阅：

空闲电话显示“未找到主机”

Error:

```
“Error” and “Host not found”
Or
“Idle Application” and “Host not found”
```

解决方案：

- 如果您有Idle Display URL（空闲显示URL），请确保URL正确。如果URL使用FQDN，请确保DNS服务器可以解析此FQDN。
- 如果不需要Idle Display，请确保没有为电话配置Idle Display URL。还要确保“空闲计时器”字段为空。
- 或者，如果您在Unified CM中使用自动注册模板，请参阅以下内容了解可能的解决方案：
- https://supportforums.cisco.com/document/12332916/service-applet-pops-phone-idle-application-showing-phone-host-not-found

不支持使用FIPPA的电话。

解决方案：检查电话的兼容性以使用FIPPA:

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_compatib

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_compatib

故障排除

- 检查并检验配置。
- Finesse Tomcat必须在您尝试登录的节点上为IN_SERVICE。

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

- 当通过Web浏览器访问时，必须返回FIPPA XML布局。

http://UCCX-IP-or-FQDN:8082/fippa/#DEVICENAME#

示例：在网络浏览器中打开URL

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

- 要实际测试使用示例代理的登录，您也可以在Web浏览器中进行测试。

示例：对于代理设备SEPAAABBBCCCC，代理ID=arunabh，密码=cisco，分机=62000

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

日志收集

- FIPPA的日志称为位于Cisco Finesse日志文件夹的FIPPA日志。

<#root>

CLI :

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

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

- 从实时监控工具(RTMT) — 收集Cisco Finesse日志。
- 这包含Finesse本地主机日志和FIPPA日志。
- 还可以分析Finesse Tomcat - CCX引擎日志在座席登录处理时显示的消息。

相关信息

- 章节：Finesse IP电话座席任务
- 座席电话配置指南

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。