

Nota tecnica sulla richiesta di controllo CTI Manager Call Flow per Jabber Deskphone

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Messaggistica CTI per controllo Jabber Deskphone](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive in dettaglio il flusso di chiamate per la riuscita dell'autenticazione di CTI (Computer Telephony Integration) Manager per i client Jabber Desktop

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Protocollo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)
- CTI (Computer Telephony Integration)

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- Cisco Jabber per Windows 11.5
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) versione 10.5(2) e successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Messaggistica CTI per controllo Jabber Deskphone

Verificare che i log del servizio CTI Manager siano impostati a livello di debug, riproducano il problema e raccolgano i log tramite la riga di comando o lo strumento di monitoraggio in tempo reale (RTMT). Seguire la procedura descritta per verificare l'autenticazione CTI

Passaggio 1. La richiesta aperta del provider dal client Jabber viene ricevuta dal servizio CTI

Manager.

```
00895255.002 |08:59:16.944 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] CTI  
ProviderOpenRequest ( seq#=2 provider=UCProvider login=wwhite heartbeat=60 timer=10 priority=0  
lightWeightProviderOpen=0 AuthType=0 RequestOldFetch=0 EncryptedSSODataSize=0)  
00895256.000 |08:59:16.944 |SdlSig |CtiProviderOpenReq |init_complete_await_provopen  
|CTIHandler(1,200,22,7) |CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.3^*** |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0]  
Async Response=2 ProviderName=UCProvider ClientVersion=UCProvider LoginId=wwhite ApplName=Shibui  
ServerHeartbeat=60 CMAssignedAppId=1234 PluginName=Cisco JTAPI LightWeightProviderOpen=0 Auth  
Style=0 RequestOldFetch=0  
00895256.001 |08:59:16.944 |AppInfo |SSOTOKEN =  
00895256.002 |08:59:16.944 |AppInfo |CQBEBUILDER::BuildQbeMessage(): objectID=2  
00895256.003 |08:59:16.944 |AppInfo |CTIHandler::OutputQbeMessage: TcpHand=[1:200:13:8]  
QbePref={0x0xf74b346c,0x70} pQbeMsg=0x0xf74b3474 qbeMsgSize=0x70 tmpLen=0x78 msgSize_=0x78
```

Passaggio 2. La risposta di apertura del provider viene inviata al client Jabber.

```
00895256.004 |08:59:16.944 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI  
ProviderOpenResponse (seq#=2) provider id=16777223 FIPMode = 0
```

Passaggio 3. Viene avviato il processo di autenticazione dell'utente finale.

```
00895260.000 |08:59:17.057 |SdlSig |CtiProceedWithAppLogin |init_complete_await_auth  
|CTIHandler(1,200,22,7) |CtiManager(1,200,21,1) |1,200,13,8.3^*** |[R:L-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0]  
00895261.000 |08:59:17.058 |SdlSig |CtiLoginCheckReq |ready |Directory(1,200,23,1)  
|CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.3^*** |[T:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Login=wwhite Seq#=2  
Auth Style=0 3rd Party Certificate=0 mOcsUrl= mIssuerName= EncryptedSingleSignOnData Size=0  
00895261.001 |08:59:17.058 |AppInfo |CtiLoginCheckReq:authenticateByUserName
```

Passaggio 4. La chiave viene decrittografata e deve essere completata prima del tentativo di autenticazione.

```
00895261.002 |08:59:17.058 |AppInfo |CCMASymmetricEncryption::DecryptText Enter  
00895261.003 |08:59:17.067 |AppInfo |CCMASymmetricEncryption::DecryptText Exit  
00895261.004 |08:59:17.067 |AppInfo |Decrypted Key Status success - [52]  
00895261.005 |08:59:17.067 |AppInfo |Nonce =cc64fd13-d4e1-43bc-808f-f051f7c945d0  
00895261.006 |08:59:17.067 |AppInfo |Nonce validation success  
00895261.007 |08:59:17.067 |AppInfo |CCMSymmetricEncryption::DecryptText:enter  
00895261.008 |08:59:17.067 |AppInfo |CCMEncryption::DecryptText (Exit) (Success)  
00895261.009 |08:59:17.067 |AppInfo |Decrypted Password Status success - [8]
```

Passaggio 5. Il nome utente viene recuperato e utilizzato per l'autenticazione insieme alla password.

```
00895261.010 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login:enter  
00895261.011 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::retrieveCredential:enter  
00895261.012 |08:59:17.067 |AppInfo |userid is wwhite  
00895261.013 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login - no encryptedpassword  
Credential, look for password  
00895261.014 |08:59:17.067 |AppInfo |AuthenticationImpl::login (Auth with password. Calling  
authenticateUserWithPassword)  
00895261.015 |08:59:17.067 |AppInfo |authenticationDB:authenticateUserWithPassword():enter  
00895261.016 |08:59:17.067 |AppInfo |Credential Length is: 8
```

Passaggio 6. Il responsabile CTI controlla il criterio di credenziali dell'utente.

```

00895261.021 |08:59:17.113 |AppInfo |userType is: 1
00895261.022 |08:59:17.113 |AppInfo |timeOfLockout is: 0
00895261.023 |08:59:17.113 |AppInfo |timeHackedLockout is: 0
00895261.024 |08:59:17.113 |AppInfo |hackCount is: 0
00895261.025 |08:59:17.113 |AppInfo |daysToExpiry is: 0
00895261.026 |08:59:17.113 |AppInfo |doesNotExpire is: 0
00895261.027 |08:59:17.113 |AppInfo |useExpiryWarning is: 0
00895261.028 |08:59:17.113 |AppInfo |isInactive is: 0
00895261.029 |08:59:17.113 |AppInfo |userMustChange is: 0
00895261.030 |08:59:17.113 |AppInfo |endUserStatus is: 1
00895261.031 |08:59:17.113 |AppInfo |imsInfo is: 1
00895261.032 |08:59:17.113 |AppInfo |lastSuccessfulLoginTime is: 1455049675
00895261.033 |08:59:17.148 |AppInfo |XXXXXX Check 1

```

Passaggio 7. L'autenticazione CTI per l'utente finale continua.

```

00895261.034 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationDB::login (Authenticating using LDAP)
00895261.035 |08:59:17.149 |AppInfo |
|authenticationLDAP.cpp::authenticateUserWithPassword():enter
00895261.036 |08:59:17.149 |AppInfo |LDAP userid is 'wwhite'
00895261.037 |08:59:17.149 |AppInfo |
|authenticationUtils::escapeLDAPSpecialCharsForFilter():enter
00895261.038 |08:59:17.149 |AppInfo |
After Escaping for LDAP special Characters for Filter = wwhite

```

Passaggio 8. Il servizio CTI Manager tenta ora di connettersi a LDAP prima del tentativo di autenticazione.

```

00895261.040 |08:59:17.149 |AppInfo |LDAP not initialized...connecting...
00895261.041 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationLDAP::connect():enter
00895261.042 |08:59:17.149 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():enter
00895261.043 |08:59:17.149 |AppInfo |Authenticating with SSL not enabled
(ldap://10.10.10.10:3268)

```

Passaggio 9. Il tentativo di connessione è riuscito con l'account del servizio configurato nella configurazione dell'autenticazione LDAP.

```

00895261.044 |08:59:17.149 |AppInfo |LDAP initialize non-SSL Return Code (0)

```

Passaggio 10. Autenticazione amministratore riuscita.

```

00895261.051 |08:59:17.158 |AppInfo |LDAP authentication bind SUCCESS for
Administrator@joshlab.net
00895261.052 |08:59:17.158 |AppInfo |Connection # (0): sucessful
00895261.053 |08:59:17.158 |AppInfo |Details ::
00895261.054 |08:59:17.158 |AppInfo |10.10.10.10 3268
00895261.055 |08:59:17.158 |AppInfo |-----
-----
00895261.056 |08:59:17.158 |AppInfo |Available Servers (1)
00895261.057 |08:59:17.158 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():exit(0)
00895261.058 |08:59:17.158 |AppInfo |Authentication of LDAP administrator successful.

```

Passaggio 11. Il servizio CTI Manager recupera le informazioni LDAP e esegue l'autenticazione con l'account dell'utente finale.

```

00895261.072 |08:59:17.164 |AppInfo |Retrieve the specified user entry:
(&(&(objectclass=user)(!(objectclass=Computer))(!(UserAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))
)(sAMAccountName=wwhite)
00895261.073 |08:59:17.164 |AppInfo |LDAP Search for User base: 'OU=Breaking

```

Bad,DC=joshlab,DC=net'

```
00895261.074 |08:59:17.165 |AppInfo |LDAP Search complete. Code: 0
00895261.075 |08:59:17.165 |AppInfo |Get DN of entry.
00895261.076 |08:59:17.165 |AppInfo |Got DN: CN=Walter White,OU=Breaking Bad,DC=joshlab,DC=net
00895261.077 |08:59:17.165 |AppInfo |Attempt to authenticate DN: CN=Walter White,OU=Breaking
Bad,DC=joshlab,DC=net
00895261.078 |08:59:17.165 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():enter
00895261.079 |08:59:17.165 |AppInfo |Authenticating with SSL not enabled
(ldap://10.10.10.10:3268)
```

Passaggio 12. Autenticazione LDAP per l'utente finale riuscita.

```
00895261.087 |08:59:17.171 |AppInfo |LDAP authentication bind SUCCESS for CN=Walter
White,OU=Breaking Bad,DC=joshlab,DC=net
00895261.088 |08:59:17.171 |AppInfo |Connection # (0): successful
00895261.089 |08:59:17.171 |AppInfo |Details ::
00895261.090 |08:59:17.171 |AppInfo |10.10.10.10 3268
00895261.091 |08:59:17.171 |AppInfo |-----
-----
00895261.092 |08:59:17.171 |AppInfo |Available Servers (1)
00895261.093 |08:59:17.171 |AppInfo |authenticationLDAP::Authenticate():exit(0)
00895261.094 |08:59:17.171 |AppInfo |authenticationLDAP::authenticateUserWithPassword():Exit(0)
00895261.095 |08:59:17.171 |AppInfo |Successfully authenticated user: wwwhite
```

Passaggio 13. CTI Manager controlla il database per assicurarsi che l'utente finale disponga delle autorizzazioni corrette per consentire l'accesso al telefono.

```
00895262.000 |08:59:17.171 |SdlSig |CtiLoginCheckRes |authenticating |CTIHandler(1,200,22,7)
|Directory(1,200,23,1) |1,200,13,8.3^*^* | [R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Seq#=2 result=Success
LoginUserID= Expire days=4294967295
00895263.000 |08:59:17.172 |SdlSig |CtiUserSettingsReq |ready |CTIDbAccess(1,200,26,1)
|CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.3^*^* | [T:H-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mUserId=wwwhite
00895263.001 |08:59:17.172 |AppInfo |DbAccess::ReadCtiUserSettingsReq
```

Passaggio 14. Le autorizzazioni utente CTI sono confermate.

```
00895264.000 |08:59:17.172 |SdlSig |CtiUserSettingsRes |verifying |CTIHandler(1,200,22,7)
|CTIDbAccess(1,200,26,1) |1,200,13,8.3^*^* | [R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] SuperProvider =
Disabled CallParkRetrievalAllowed = Disabled ModifyCallingNumber = Disabled CTI Enabled =
Enabled CallMonitor=Disabled CallRecord=Disabled Userid = wwwhite result=0
00895264.001 |08:59:17.172 |AppInfo |[CTI-INFO] [CTIHandler::verifying_CtiUserSettingsRes]
mCtiUserSettings.mbSecurityEnabled=0
00895264.002 |08:59:17.172 |AppInfo |[CTI-INFO] [CTIHandler::verifying_CtiUserSettingsRes]
mListenPort=2748
00895264.003 |08:59:17.172 |AppInfo |[CTI-INFO] [CTIHandler::verifying_CtiUserSettingsRes] sent
providerSubscriptionRegNotify for user wwwhite
```

Passaggio 15. CTI invia quindi una DeviceOpenRequest per il telefono che Jabber controllerà.

```
00895326.002 |08:59:17.335 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] CTI
DeviceOpenRequest ( seq#=4 device name=SEP001794625DE5 softkeys AppID=1234)
00895327.000 |08:59:17.335 |SdlSig |CtiDeviceOpenDeviceReq |ready |CTIHandler(1,200,22,7)
|CTIHandler(1,200,22,7) |1,200,13,8.5^14.48.68.203^SEP001794625DE5 | [R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=4 DH=0|0 Name=SEP001794625DE5 Type=0 RisClass=0
TerminateMedia=5 RequestType=0 RtpDestination1|1 ApplnIpAddrMode=3 Filter
Bitmap=0001000000000000000000000100000001001 AppLoginUserId=wwwhite AppIPAddr= ipAddrType=0
ipv4=10.10.10.100 ApplicationIDListCount = 1 ApplicationIds are 1234, mSoftKeyApplicationID =
1234 ProviderIDListCount = 1 ProviderIds are 16777223, IsCTIConnectionTLS = F
```

Passaggio 16. CTI Manager consente la connessione e invia DeviceOpenRequest Response.

```

00895329.000 |08:59:17.339 |SdlSig |CtiDeviceOpenDeviceRes |ready |CTIHandler(1,200,22,7)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,8.5^10.10.10.100^SEP001794625DE5 |[R:N-
H:0,N:3,L:0,V:0,Z:0,D:0] mAsyncResponse = 4 DH=1|38 Name=SEP001794625DE5 Type=7
StationPid=(0,0,0,0) mOpenResult=0x0 mEncodingType=3 mRequestType=0 mDSSDeviceState = 0
00895329.001 |08:59:17.339 |AppInfo |CQBEBUILDER::BuildQbeMessage(): objectID=27
00895329.002 |08:59:17.340 |AppInfo |CTIHandler::OutputQbeMessage: TcpHand=[1:200:13:8]
QbePref={0x0xf74b346c,0x98} pQbeMsg=0x0xf74b3474 qbeMsgSize=0x98 tmpLen=0xa0 msgSize_=0xa0
00895329.003 |08:59:17.340 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI
DeviceOpenResponse ( seq#=4 result=0 DH=1|38 deviceName=SEP001794625DE5 deviceType=7 deviceId=38
registrationAllowed=0 deviceLocale=1 protocol=1 deviceRestricted=0 altScript= Rollover=0 BIB=0
DNDOption=0 IpAddrMode=0 supportsFeat=0 Visiting=0)
00895330.000 |08:59:17.340 |AppInfo |-->RisCTIManagerAccess::DeviceOpenActivityy(...)
00895331.000 |08:59:17.340 |AppInfo |DeviceOpenActivity(): activity: 1, connID: 7, deviceName:
SEP001794625DE5, appID: wwwhite-10.10.10.100-58667, rtpaddr: , assocIpAddr: , mediaControl: 0,
deviceType: 7, reason: 0
00895332.000 |08:59:17.340 |AppInfo |<--RisCTIManagerAccess::DeviceOpenActivityy(...)

```

Passaggio 17. Viene infine visualizzato il messaggio **DeviceInService** che indica il completamento della richiesta di controllo del desktop.

```

00895336.003 |08:59:17.343 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI
DeviceInServiceEvent ( DH=1|38 ) Encoding Type=3 Device locale=1 Alt Script= DNDStatus=0
DNDOption=0)
00895337.000 |08:59:17.344 |SdlSig |SdlDataInd |ready |CtiManager(1,200,21,1)
|SdlTCPConnection(1,200,13,8) |1,200,13,8.6^** |*TraceFlagOverrode
00895337.001 |08:59:17.344 |AppInfo |CtiManager::ready_SdlDataInd(): ConnHandle=[1:200:13:8] TCP
message length=0x108
00895338.000 |08:59:17.344 |SdlSig |CtiQbeGenericMessage |ready |CTIHandler(1,200,22,7)
|CtiManager(1,200,21,1) |1,200,13,8.6^** |*TraceFlagOverrode
00895338.001 |08:59:17.344 |AppInfo |CQBEPARSER::ParseQbeMessage: PDU#=37

```

A questo punto il client Jabber è in grado di controllare il telefono da tavolo tramite CTI. Problemi comuni possono essere rilevati durante il processo di autenticazione LDAP e di autorizzazione degli utenti finali dei registri CTI.

Informazioni correlate

- [Guida alla configurazione di Jabber](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)