

Procedura consigliata per configurare la modalità di indirizzamento IP per i punti di routing e le porte CTI CTI

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema: Problemi di registrazione con i trigger UCCX e i CCG UCCX](#)

[Suggerimento](#)

[Procedura](#)

[Difetti correlati](#)

Introduzione

Questo documento descrive le best practice per Unified Contact Center Express (UCCX) quando vengono configurati i route point e le porte CTI (Computer Telephony Integration) di UCCX.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Applicabile a tutte le versioni di UCCX 10.x, 11.x
- Versioni di Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 11.x, 10.x e 9.x.

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

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.

Problema: Problemi di registrazione con i trigger UCCX e i CCG UCCX

Quando vengono creati i trigger UCCX (CTI Route Point) e i gruppi di controllo delle chiamate UCCX (CCG - raccolta di porte CTI), possono verificarsi problemi durante la registrazione di questi

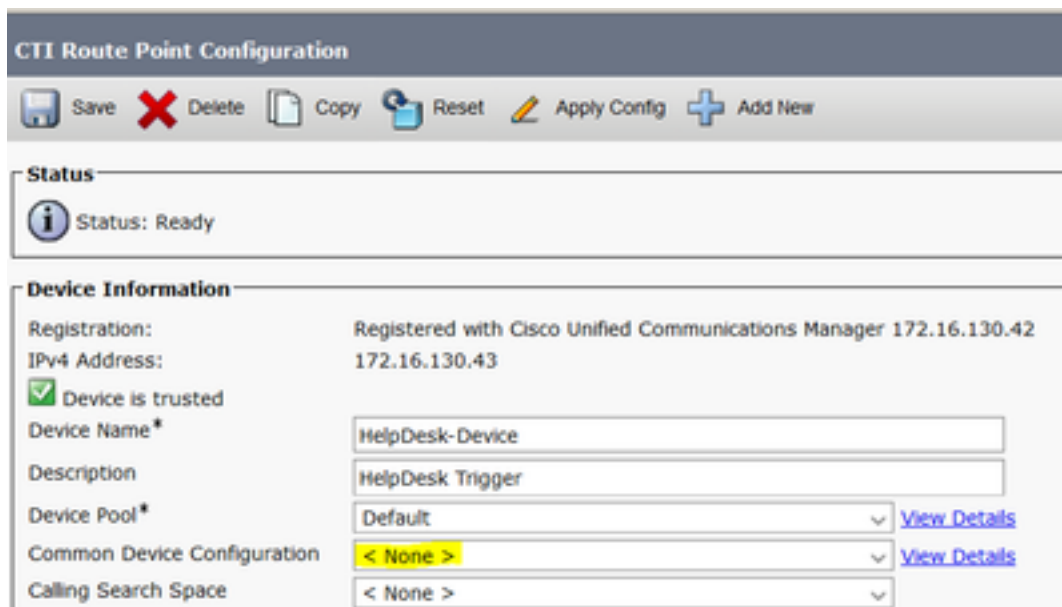
dispositivi virtuali.

Ciò può influire sulla registrazione e sulle funzionalità di chiamata in entrata (ad esempio, segnale di occupato) quando si chiamano i Route Point CTI. Quando il motore sul nodo UCCX 2 è master e utilizza un diverso provider CTI (ad esempio, un altro sottoscrittore CUCM), è possibile che si verifichino problemi durante le chiamate del nodo remoto (dopo un failover del motore) e il chiamante riceve un segnale di occupato.

Analizzando i log, è possibile vedere che il problema è collegato al componente UCCX Java Telephony API (JTAPI), che comunica con un provider CTI specifico. Quando il provider CTI viene modificato in un altro sottoscrittore CUCM, il problema viene risolto.

Dopo un'attenta analisi, si osserverà che questo problema è correlato alla registrazione delle entità, in particolare per quanto riguarda la **modalità di indirizzamento IP** per questi dispositivi (porte CTI, punti di routing).

Quando si aggiungono i trigger e i CCG da UCCX, il comando **Common Device Configuration** (CDC) viene impostato su **None** (impostazione predefinita).



Può essere visualizzata solo dalla pagina di amministrazione di CUCM.

Quando si utilizza il CDC predefinito, la modalità di indirizzamento IP utilizzata per i dispositivi è impostata su **IPv4 e IPv6**.

In particolare in CUCM 9.x, la modalità di indirizzamento IPv6 causa problemi nella registrazione di queste entità.

Questa è la causa principale del problema.

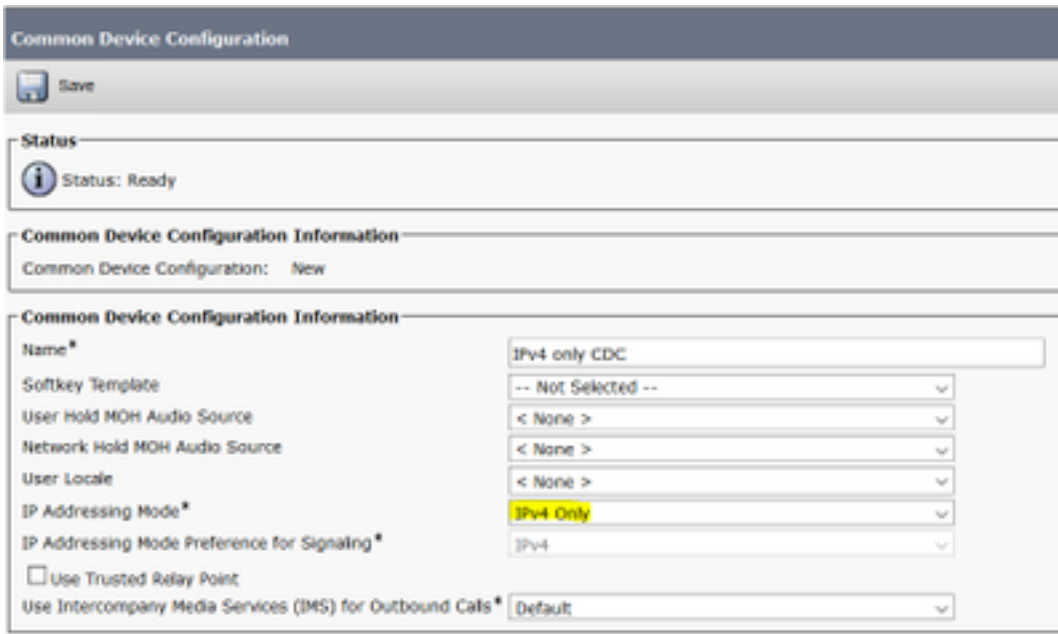
Suggerimento

Si consiglia di configurare una configurazione dispositivo comune con la modalità di indirizzamento IP impostata **solo** su **IPv4**.

Procedura

Passaggio 1. Accedere a CUCM.

Passaggio 2. Creare un CDC solo IPv4. Selezionare **Cisco Unified CM Administration > Devices > Device Settings > Common Device Configuration**. Fare clic su Aggiungi nuovo. Assegnare un nome al messaggio e impostare **Modalità di indirizzamento IP** su **Solo IPv4**. E poi **salva**.



Common Device Configuration

Save

Status: Ready

Common Device Configuration Information

Common Device Configuration: New

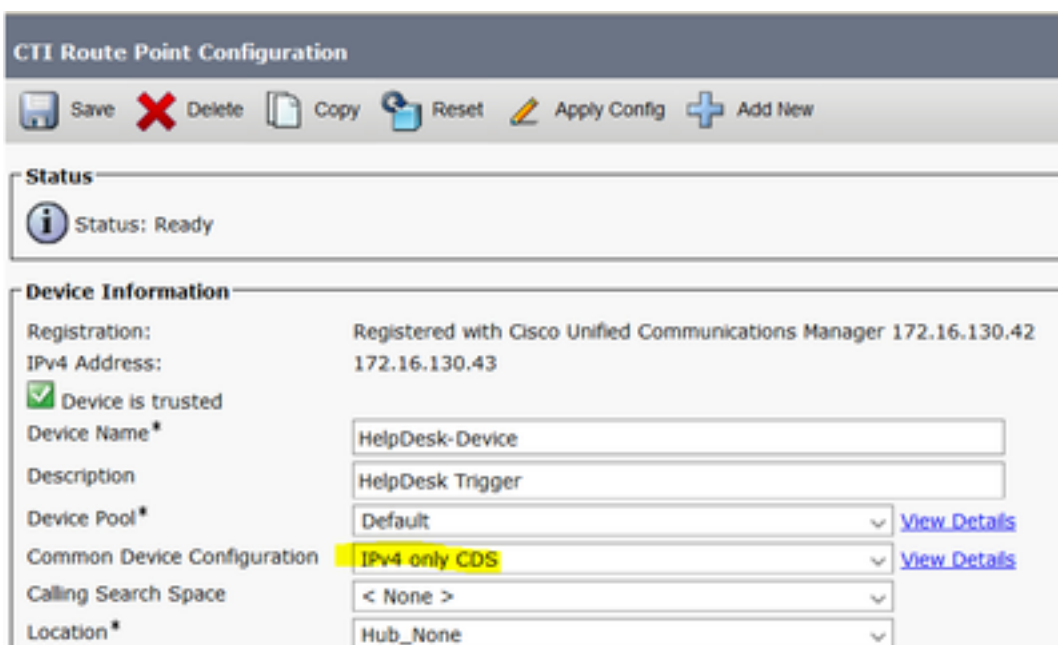
Common Device Configuration Information

Name*	IPv4 only CDC
Softkey Template	-- Not Selected --
User Hold MOH Audio Source	< None >
Network Hold MOH Audio Source	< None >
User Locale	< None >
IP Addressing Mode*	IPv4 Only
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	IPv4
<input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point	
Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls*	Default

Passaggio 3. Per assegnare il CDC creato ai Route Point e alle porte CTI CTI, selezionare **Cisco Unified CM Administration > Devices > CTI Route Points**.

Passaggio 4. Individuare i trigger UCCX. Cliccate su uno di loro.

Passaggio 5. Modificare la **Configurazione periferica comune** con quella creata al passaggio 2. Salvare e reimpostare.



CTI Route Point Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Status: Ready

Device Information

Registration:	Registered with Cisco Unified Communications Manager 172.16.130.42
IPv4 Address:	172.16.130.43
<input checked="" type="checkbox"/> Device is trusted	
Device Name*	HelpDesk-Device
Description	HelpDesk Trigger
Device Pool*	Default View Details
Common Device Configuration	IPv4 only CDS View Details
Calling Search Space	< None >
Location*	Hub_None

Passaggio 6. Eseguire la stessa operazione per le porte CTI. Le porte CTI sono disponibili in

Dispositivo > Telefono.

The screenshot shows the 'Phone Configuration' page in CUCM. At the top, there is a navigation menu with options like 'System', 'Call Routing', 'Media Resources', 'Advanced Features', 'Device', 'Application', 'User Management', 'Bulk Administration', and 'Help'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Save', 'Delete', 'Copy', 'Reset', 'Apply Config', and 'Add New'. The main content area is divided into several sections:

- Status:** Shows 'Status: Ready'.
- Association:** A list of three associations:
 - Line [1] - 4503 (no partition)
 - Line [2] - Add a new CTI
 - Intercom [1] - Add a new Intercom
- Phone Type:** Product Type: CTI Port, Device Protocol: SCCP.
- Real-time Device Status:** Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 172.16.130.42, IPv4 Address: 172.16.130.43.
- Device Information:** Includes checkboxes for 'Device is Active' and 'Device is trusted', both checked. Below are fields for 'Device Name' (CCG_4503), 'Description' (default CCG-1), 'Device Pool' (Default), 'Common Device Configuration' (IPv4 only CDS), 'Common Phone Profile' (Standard Common Phone Profile), and 'Calling Search Space' (< None >). There are 'View Details' links for Device Pool, Common Device Configuration, and Common Phone Profile.

Nota: Se si desidera applicare le modifiche in blocco, è possibile utilizzare l'opzione **Importazione/Esportazione BAT di CUCM** per esportare i punti di instradamento e le porte CTI, modificarli con la configurazione di dispositivo comune necessaria, quindi reimportarli.

Per ulteriori informazioni sulle BAT, consultare la guida alla configurazione:

- <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/bulk-administration-tool/200596-Bulk-Configure-Changes-with-Import-Expor.html>
- https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cucm/bat/11_5_1/CUCM_BK_B4FA113_9_00_bulk-administration-guide_1151.html

Difetti correlati

I seguenti difetti riguardano questi problemi e vengono risolti in CUCM 11.x

- [CSCus 44723](#) Modalità indirizzo IP per un dispositivo senza configurazione comune
- [CSCuw60678](#) Tutte le porte CTI create come IPV4 anziché IPV6