

Best practice om IP-adresseringsmodus voor CTI routepoints en CTI-poorten te configureren

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem: Problemen met registratie bij UCCX-triggers en UCCX-CCG's](#)

[Aanbeveling](#)

[Procedure](#)

[Verwante tekortkomingen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de beste praktijken voor Unified Contact Center Express (UCCX) terwijl UCCX Computer Telephony Integration (CTI) routepunten en CTI-poorten zijn geconfigureerd.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Van toepassing op alle releases van UCCX 10.x, 11.x
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 11.x, 10.x en 9.x releases.

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Probleem: Problemen met registratie bij UCCX-triggers en UCCX-CCG's

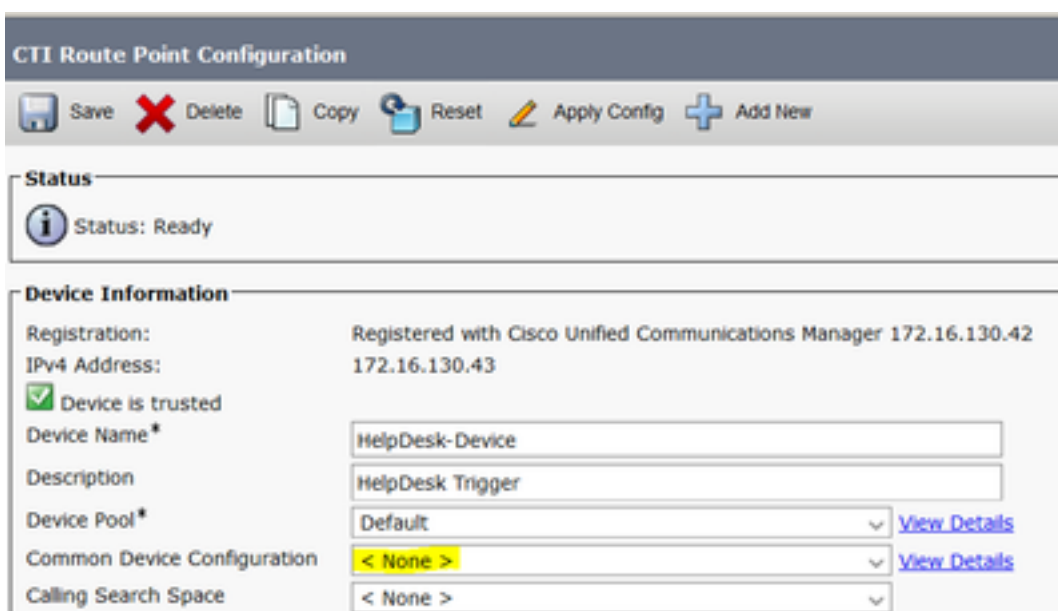
Wanneer UCCX Triggers (CTI Route Point) en UCCX Call Control Group (CCG's - verzameling van CTI-poorten) zijn gecreëerd, kunnen problemen worden geconfronteerd met de registratie van deze virtuele apparaten.

Dit kan registratie en zowel inkomende oproepmogelijkheden (bv. Busy Tone) beïnvloeden wanneer u de CTI routepunten belt. Problemen kunnen worden opgelost met oproepen voor externe knooppunten (na een uitval van de motor) wanneer de motor op UCCX Node 2 Master is, met behulp van een andere CTI-provider (d.w.z. een andere CUCM Subscriber) en de beller een drukke toon ontvangt.

Door de logbestanden te analyseren, kunt u zien dat de kwestie is gekoppeld aan de JTAPI-component (UCCX Java Telephony API), die communiceert met een specifieke CTI-provider. Wanneer de CTI provider wordt veranderd in een andere CUCM Subscriber, is de kwestie opgelost.

Na onderzoek ziet u dat dit probleem verband houdt met de registratie van de entiteiten, vooral met betrekking tot de **IP-adresseringsmodus** voor deze apparaten (CTI-poorten, routepunten).

Wanneer u de triggers en CCG's van UCCX toevoegt, wordt de **Common Devices Configuration** (CDC) ingesteld **Geen** (standaard).



The screenshot displays the 'CTI Route Point Configuration' interface. At the top, there is a toolbar with icons for Save, Delete, Copy, Reset, Apply Config, and Add New. Below this is a 'Status' section showing 'Status: Ready'. The main section is 'Device Information', which includes the following fields:

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	< None > View Details
Calling Search Space	< None >

Dit kan alleen worden gezien op de pagina met CUCM-beheer.

Wanneer u de Default CDC gebruikt, wordt de gebruikte IP-adresseringsmodus voor de apparaten ingesteld op **IPv4 en IPv6**.

Met name in CUCM 9.x veroorzaakt IPv6-adresmodus problemen bij de registratie van deze entiteiten.

Dit is de oorzaak van de zaak.

Aanbeveling

Het wordt aanbevolen een Common Devices Configuration te configureren met een IP-adresseringsmodus die **alleen** op **IPv4** is ingesteld.

Procedure

Stap 1. Meld u aan bij de CUCM.

Stap 2. Maak een IPv4 only CDC. Navigeer naar **Cisco Unified CM-beheer > Apparaten > Apparaatinstellingen > Gemeenschappelijke Apparaatconfiguratie**. Klik op Nieuw toevoegen. Geef het een naam, en stel de IP Adressatiemodus in aan IPv4 slechts. En dan redden.

Common Device Configuration

Save

Status

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

Use Trusted Relay Point

Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls* Default

Stap 3. Als u de gemaakte CDC aan uw CTI-routepunten en CTI-poorten wilt toewijzen, navigeer dan naar **Cisco Unified CM-beheer > Apparaten > CTI-routepunten**.

Stap 4. Zoek uw UCCX-triggers. Klik op een van hen.

Stap 5. Wijzig de **Gemeenschappelijke** Apparaatconfiguratie naar het apparaat dat in stap 2 is gemaakt. Opslaan en opnieuw instellen.

CTI Route Point Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Status

Status: Ready

Device Information

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 172.16.130.42

IPv4 Address: 172.16.130.43

Device is trusted

Device Name* HelpDesk-Device

Description HelpDesk Trigger

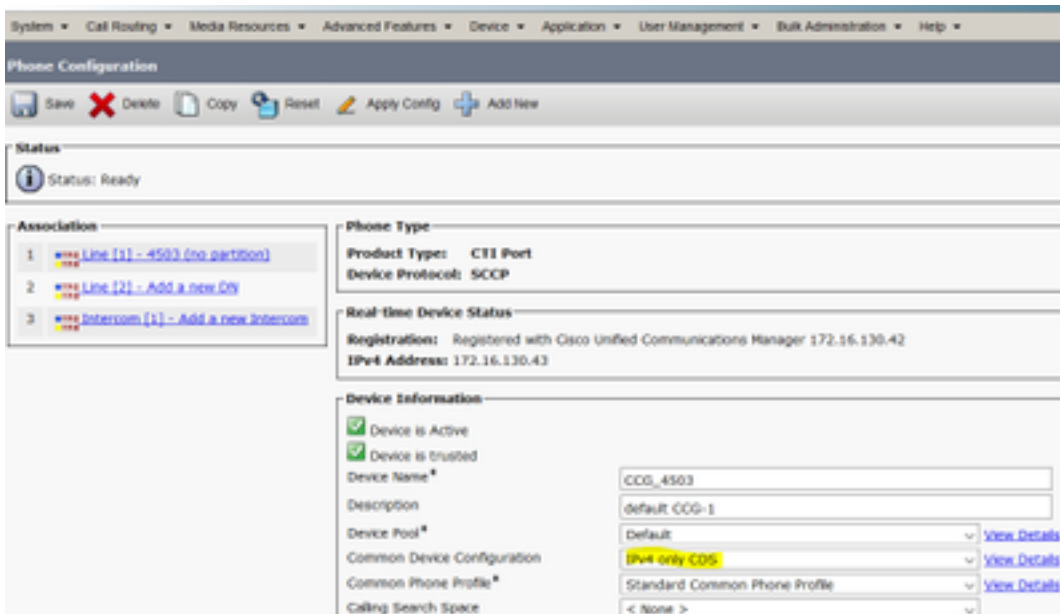
Device Pool* Default [View Details](#)

Common Device Configuration IPv4 only CDS [View Details](#)

Calling Search Space < None >

Location* Hub_None

Stap 6. Doe hetzelfde voor je CTI-poorten. U kunt uw CTI poorten vinden onder **Apparaat > Telefoon**.



Opmerking: Als u de wijzigingen in bulk wilt toepassen, kunt u de optie **BBT van CUCM** importeren/exporteren gebruiken om de Routepunten en de havens van CTI uit te voeren, ze met de noodzakelijke Gemeenschappelijke Apparaatconfiguratie aan te passen en ze dan terug te importeren.

Kijk voor meer informatie over BBT in de configuratiehandleiding:

- <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

Verwante tekortkomingen

De volgende tekortkomingen bestrijken deze kwesties en worden opgelost op CUCM 11.x

- [CSCus44723](#) IP-adresmodus voor een apparaat zonder gemeenschappelijk apparaat, configuratie
- [CSCuw60678](#) Alle CTI-poorten die als IPV4 gecreëerd worden in plaats van IPV6