

Best Practice zum Konfigurieren des IP-Adressierungsmodus für CTI-Routenpunkte und CTI-Ports

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem: Probleme bei der Registrierung mit UCCX-Triggern und UCCX-CCGs](#)

[Empfehlung](#)

[Vorgehensweise](#)

[Verwandte Mängel](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Best Practices für Unified Contact Center Express (UCCX), während UCCX Computer Telephony Integration (CTI)-Routenpunkte und CTI-Ports konfiguriert werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Gilt für alle Versionen von UCCX 10.x, 11.x
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) Versionen 11.x, 10.x und 9.x.

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardwareversionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem: Probleme bei der Registrierung mit UCCX-Triggern und UCCX-CCGs

Wenn UCCX-Trigger (CTI-Routenpunkte) und UCCX-Anrufsteuerungsgruppen (CCGs -

Sammlung von CTI-Ports) erstellt werden, können Probleme bei der Registrierung dieser virtuellen Geräte auftreten.

Dies kann sich auf die Registrierung und die Funktionen für eingehende Anrufe (z. B. Busy Tone) beim Anrufen der CTI-Routenpunkte auswirken. Probleme können auftreten, wenn der Remote-Knoten Anrufe entgegennimmt (nach einem Engine-Failover), wenn die Engine auf UCCX Node 2 Master ist, wobei ein anderer CTI-Provider (d. h. ein anderer CUCM-Teilnehmer) verwendet wird und der Anrufer einen Besetztton empfängt.

Beim Analysieren der Protokolle sehen Sie, dass das Problem mit der Komponente UCCX Java Telephony API (JTAPI) verknüpft ist, die mit einem bestimmten CTI-Anbieter kommuniziert. Wenn der CTI-Anbieter in einen anderen CUCM-Teilnehmer geändert wird, wird das Problem behoben.

Nach der Untersuchung stellen Sie fest, dass dieses Problem mit der Registrierung der Entitäten zusammenhängt, insbesondere im Hinblick auf den **IP-Adressierungsmodus** für diese Geräte (CTI-Ports, Routenpunkte).

Wenn Sie die Trigger und CCGs aus UCCX hinzufügen, ist die **Common Device Configuration** (CDC) auf **None (Keine)** (Standard) festgelegt.

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
<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 >

Dies ist nur auf der CUCM-Administrationsseite sichtbar.

Wenn Sie die Standard-CDC verwenden, wird der verwendete IP-Adressierungsmodus für die Geräte **IPv4 und IPv6** festgelegt.

Insbesondere in CUCM 9.x verursacht der IPv6-Adressierungsmodus Probleme bei der Registrierung dieser Einheiten.

Dies ist die Ursache des Problems.

Empfehlung

Es wird empfohlen, eine allgemeine Gerätekonfiguration zu konfigurieren, deren IP-Adressierungsmodus auf **IPv4 Only** festgelegt ist.

Vorgehensweise

Schritt 1: Melden Sie sich beim CUCM an.

Schritt 2: Erstellen Sie einen reinen IPv4-CDC. Navigieren Sie zu **Cisco Unified CM Administration > Devices > Device Settings > Common Device Configuration**. Klicken Sie auf Neu hinzufügen. Geben Sie ihm einen Namen, und legen Sie den **IP-Adressierungsmodus** auf nur **IPv4** fest. und dann **speichern**.

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
<input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point	
Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls*	Default

Schritt 3: Um den erstellten CDC Ihren CTI-Routenpunkten und CTI-Ports zuzuweisen, navigieren Sie zu **Cisco Unified CM Administration > Devices > CTI Route Points**.

Schritt 4: Suchen Sie nach Ihren UCCX-Triggern. Klicken Sie auf eine dieser Optionen.

Schritt 5: Ändern Sie die **Konfiguration für allgemeine Geräte** in die in Schritt 2 erstellte Konfiguration. Speichern und Zurücksetzen.

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

Schritt 6: Führen Sie das Gleiche für Ihre CTI-Ports durch. Sie finden Ihre CTI-Ports unter **Gerät > Telefon**.

System > Call Routing > Media Resources > Advanced Features > Device > Application > User Management > Bulk Administration > Help

Phone Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Status
 Status: Ready

Association

- Line [1] - 4503 (no partition)
- Line [2] - Add a new DN
- 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

Device is Active
 Device is trusted
 Device Name* CCG_4503
 Description default CCG-1
 Device Pool* Default [View Details](#)
 Common Device Configuration IPv4 only CDS [View Details](#)
 Common Phone Profile* Standard Common Phone Profile [View Details](#)
 Calling Search Space < None >

Hinweis: Wenn Sie die Änderungen in Massen anwenden möchten, können Sie die CUCM-Option **BAT-Import/Export** verwenden, um die Routenpunkte und CTI-Ports zu exportieren, sie mit der erforderlichen Konfiguration für allgemeine Geräte zu ändern und sie dann wieder zu importieren.

Weitere Informationen zu BAT finden Sie im Konfigurationsleitfaden:

- <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/bulk-administration-tool/200596-Bulk-Configure-Changes-with-Import-Exp.html>
- https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cucm/bat/11_5_1/CUCM_BK_B4FA1139_00_bulk-administration-guide_1151.html

Verwandte Mängel

Die folgenden Fehler decken diese Probleme ab und werden auf CUCM 11.x behoben

[CSCus44723](#) IP-Adressmodus für ein Gerät ohne allgemeine Gerätekonfiguration
[CSCuw60678](#) Alle CTI-Ports werden als IPV4 und nicht als IPV6 erstellt.