

# Mejor práctica de configurar el modo del IP Addressing para los puntos de ruta CTI y los puertos CTI

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema: Aplicaciones el registro con los activadores y UCCX CCGs UCCX](#)

[Recomendación](#)

[Procedimiento](#)

[Defectos relacionados](#)

## Introducción

Este documento describe las mejores prácticas para el Centro de contacto unificado expreso (UCCX) mientras que se configuran los puntos de ruta de Integración de telefonía de computadora (CTI) UCCX y los puertos CTI.

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Aplicable a todas las versiones de UCCX 10.x, 11.x
- Administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco versiones 11.x, 10.x y 9.x (CUCM).

### Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Problema: Aplicaciones el registro con los activadores y UCCX CCGs UCCX

Cuando se crean los activadores UCCX (puntos de ruta CTI) y los grupos de Control de llamadas UCCX (CCGs - colección de puertos CTI), los problemas se pueden hacer frente con el registro de estos dispositivos virtuales.

Esto puede afectar al registro y al receptor de papel como capacidades de llamada entrantes (E.g tono de ocupado) al llamar los puntos de ruta CTI. Los problemas se pueden hacer frente con el nodo remoto que toma las llamadas (después de una Conmutación por falla del motor) cuando el motor en el node2 UCCX es master, usando un diverso proveedor de CTI (es decir, otro suscriptor CUCM) y el llamador recibe un tono de ocupado.

Analizando los registros, usted puede ver que el problema está conectado al componente del Java Telephony API UCCX (JTAPI), que comunica con un proveedor de CTI específico. Cuando el proveedor de CTI se cambia a un diverso suscriptor CUCM, se resuelve el problema.

Después de la investigación, usted ve que este problema está relacionado con el registro de las entidades, especialmente en lo que respecta al **modo del IP Addressing** para estos dispositivos (el CTI vira hacia el lado de babor, los puntos de ruta).

Cuando usted agrega los activadores y el CCGs de UCCX, la **configuración de dispositivos en común** (CDC) se fija **ningunos** (valor por defecto).

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 < None > [View Details](#)

Calling Search Space < None >

Esto se puede ver solamente de la página de administración CUCM.

Cuando usted utiliza la CDC del valor por defecto, el modo usado del IP Addressing para los dispositivos es **IPv4** determinado **y IPv6**.

En CUCM 9.x especialmente, el modo de direccionamiento del IPv6 causa los problemas en el registro de estas entidades.

Ésta es la causa raíz del problema.

## Recomendación

Se recomienda para configurar una configuración de dispositivos en común con el modo del IP

Addressing fijado al IPv4 solamente.

## Procedimiento

Paso 1. Login al CUCM.

Paso 2. Cree una CDC del IPv4 solamente. Navegue a **Cisco unificó la administración CM > los dispositivos > las configuraciones del dispositivo > la configuración de dispositivos en común**. El teclado agrega nuevo. Déle un nombre, y fije el modo del IP Addressing al IPv4 solamente. Y entonces **salve**.

| 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            |

Paso 3. Para asignar la CDC creada a sus puntos de ruta CTI y a los puertos CTI, navegue a **Cisco unificó la administración CM > los dispositivos > los puntos de ruta CTI**.

Paso 4. Localice sus activadores UCCX. Haga clic en uno de ellos.

Paso 5. Cambie la **configuración de dispositivos en común** a la que está creada en la salvaguardia y la restauración del paso 2.

**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

Paso 6. Haga lo mismo para sus puertos CTI. Usted puede encontrar sus puertos CTI bajo el Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono).

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 >

**Note:** Si usted quiso aplicar los cambios en el bulto, usted puede utilizar la opción de la importación/de la exportación del PALO CUCM para exportar los puntos de ruta y los puertos CTI, los modifican con la configuración de dispositivos en común necesaria, después los importan detrás.

Para más información sobre el PALO, marque por favor la guía de configuración:

- <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\\_B4FA113\\_9\\_00\\_bulk-administration-guide\\_1151.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)

## Defectos relacionados

Los defectos siguientes cubren estos problemas, y se resuelven en CUCM 11.x

Modo del addr IP [CSCus44723](#) para un dispositivo sin los Config de los dispositivos en común  
[CSCuw60678](#) todos los puertos CTI que son creados como IPV4 bastante que el IPV6