

最佳实践配置CTI路由点和CTI端口的IP寻址模式

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[问题：注册的问题与UCCX触发器和UCCX CCGs的](#)

[推荐](#)

[程序](#)

[相关缺陷](#)

Introduction

本文描述统一的Contact Center Express的(UCCX)最佳实践，当UCCX配置时计算机电话集成(CTI)路由点和CTI端口。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- 可适用对UCCX 10.x所有版本， 11.x
- Cisco Unified通信管理器(CUCM) 11.x、10.x和9.x版本。

Components Used

This document is not restricted to specific software and hardware versions.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[问题：注册的问题与UCCX触发器和UCCX CCGs的](#)

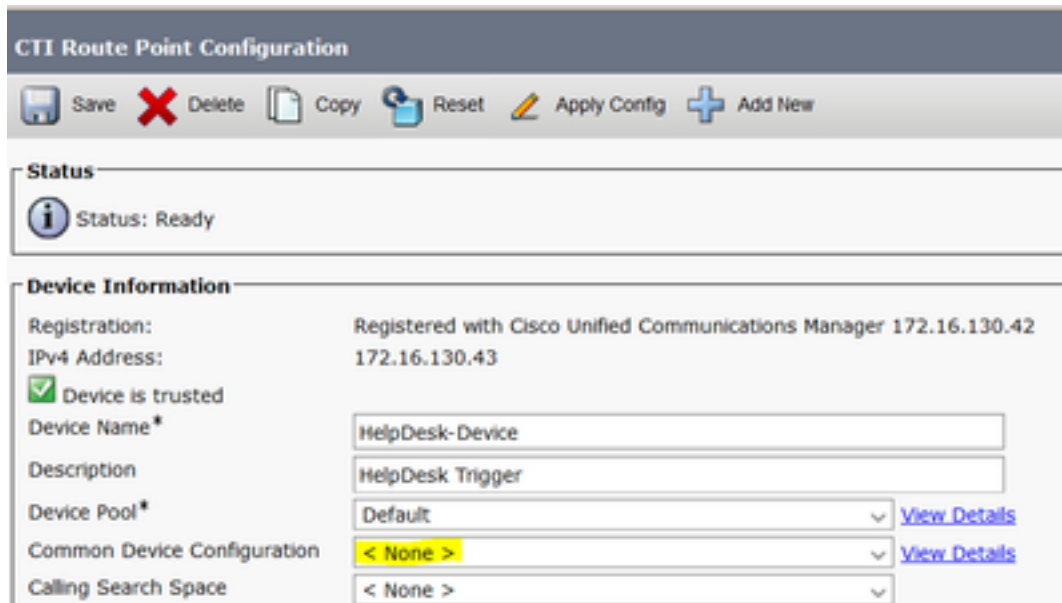
当UCCX触发器(CTI路由点)和UCCX呼叫控制控制组(CCGs - CTI端口的集)被创建，问题可以面对这些虚拟设备的注册。

这能影响注册和很好作为入站呼叫的功能(即忙音)，当呼叫CTI路由点时。问题可以面对接纳呼叫的远程节点(在引擎故障切换以后)即，当在UCCX Node2的引擎是主设备，使用一个不同的CTI供应商(另一个CUCM订户)时，并且呼叫人接受忙音。

分析日志，您能看到问题与UCCX Java Telephony API (JTAPI)组件连接，与一个特定CTI供应商联络。当CTI供应商更改到一个不同的CUCM订户时，问题是解决的。

在调查以后，您看到此问题与实体的注册有关，特别是关于IP寻址模式为这些设备(CTI端口，路由点)。

当您从UCCX时添加触发器和CCGs，设置常见设备配置(CDC)无(默认值)。



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 >

这能从CUCM管理页面仅被看到。

当您使用默认CDC时，设备的使用的IP寻址模式是集合IPv4和IPv6。

在CUCM特别是9.x，IPv6寻址模式的这些实体的注册导致问题。

这是问题的根本原因。

推荐

推荐用IP寻址模式配置常见设备配置设置为仅IPv4。

程序

步骤1. CUCM的洛金。

步骤2.创建仅IPv4 CDC。连接对Cisco Unified CM Administration >设备>设备设置>常见设备配置。点击添加新。给予它一个名字，并且设置IP寻址模式为仅IPv4。然后请保存。

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

步骤3.为了分配创建的CDC到您的CTI路由点和CTI端口，请连接到Cisco Unified CM Administration >设备> CTI路由点。

步骤4.找出您的UCCX触发器。点击他们中的一个。

步骤5.更改**常见设备配置**到在第2.步保存创建的那个并且重置。

CTI Route Point Configuration

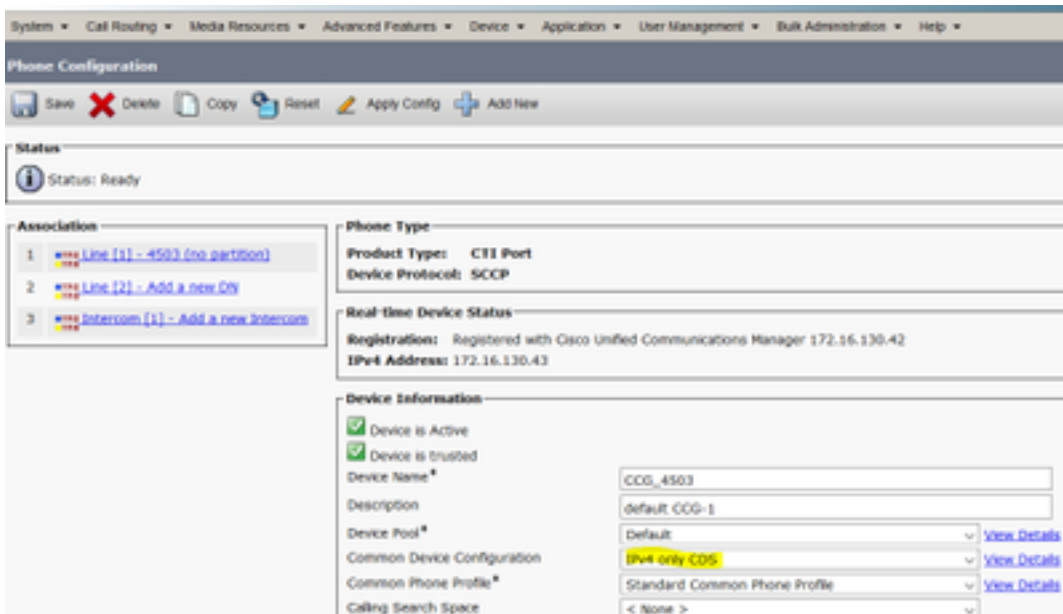
Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

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	IPv4 only CDS	View Details
Calling Search Space	< None >	
Location*	Hub_None	

第6.步。为您的CTI端口执行同样。您能找到您的CTI端口在Device > Phone下。



Note: 如果要应用在容量上的变化，您能使用CUCM的BAT导入/导出选项导出路由点，并且CTI端口，修改他们与需要的常见设备配置，则导入他们。

对于关于BAT的更多信息，请检查配置指南：

- <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/bulk-administration-tool/200596-Bulk-Configure-Changes-with-Import-Export.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

相关缺陷

以下缺陷在CUCM 11.x包括这问题和被解决

- [CSCus44723](#) IP一个设备的地址方式没有常见设备设置
- [CSCuw60678](#) 作为IPV4被创建的所有CTI端口而不是IPV6