

# 為CTI路由點和CTI埠配置IP編址模式的最佳實踐

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題：向UCCX觸發器和UCCX CCG註冊的問題](#)

[建議](#)

[程式](#)

[相關缺陷](#)

## 簡介

本文檔介紹配置UCCX電腦電話整合(CTI)路由點和CTI埠時Unified Contact Center Express(UCCX)的最佳實踐。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 適用於UCCX 10.x、11.x的所有版本
- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)11.x、10.x和9.x版本。

### 採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

## 問題：向UCCX觸發器和UCCX CCG註冊的問題

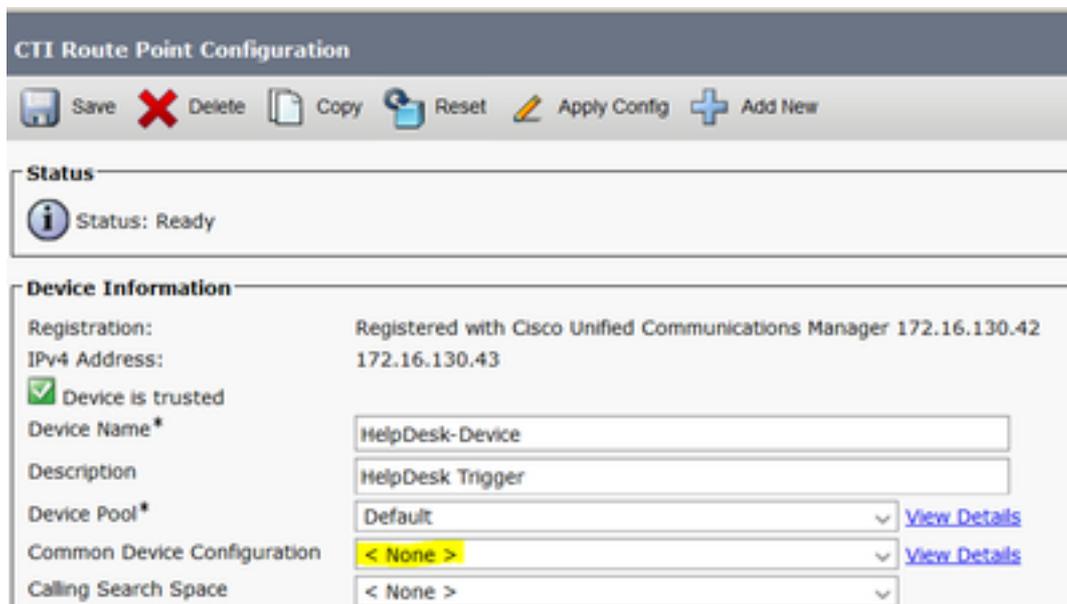
建立UCCX觸發器（CTI路由點）和UCCX呼叫控制組（CCG - CTI埠集合）時，註冊這些虛擬裝置時可能會出現問題。

呼叫CTI路由點時，這可能會影響註冊和入站呼叫功能（例如忙音）。當UCCX節點2上的引擎是主節點時，使用其他CTI提供商（即另一個CUCM使用者）且呼叫者接收到忙音，遠端節點接聽呼叫可能會出現問題（在引擎故障切換之後）。

通過分析日誌，您可以看到問題連結到UCCX Java電話API(JTAPI)元件，該元件與特定CTI提供商通訊。將CTI提供商更改為其他CUCM使用者時，問題得到解決。

經過調查，您會發現此問題涉及實體的註冊，尤其是與這些裝置（CTI埠、路由點）的IP編址模式有關。

從UCCX新增觸發器和CCG時，Common Device Configuration(CDC)設定為None（預設）。



The screenshot shows the 'CTI Route Point Configuration' page. At the top, there is a toolbar with icons for Save, Delete, Copy, Reset, Apply Config, and Add New. Below the toolbar, the 'Status' section shows 'Status: Ready'. The 'Device Information' section contains 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 <a href="#">View Details</a>
Common Device Configuration	< None > <a href="#">View Details</a>
Calling Search Space	< None >

這只能從CUCM管理頁面中看到。

使用預設CDC時，裝置的IP編址模式設定為IPv4和IPv6。

尤其是在CUCM 9.x中，IPv6編址模式會導致這些實體的註冊出現問題。

這是問題的根本原因。

## 建議

建議在IP編址模式設定為IPv4（僅IPv4）的情況下配置通用裝置配置。

## 程式

步驟1.登入CUCM。

步驟2.建立僅IPv4的CDC。導航至Cisco Unified CM管理>裝置>裝置設定>通用裝置配置。按一下「Add New」。為其指定一個名稱，並將IP Addressing Mode設定為IPv4 Only。然後Save。

**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

步驟3.要將建立的CDC分配給CTI路由點和CTI埠，請導航到Cisco Unified CM管理>裝置> CTI路由點。

步驟4.查詢UCCX觸發器。按一下其中一個。

步驟5.將Common Device Configuration變更為在步驟2中建立的配置。儲存並重置。

**CTI Route Point Configuration**

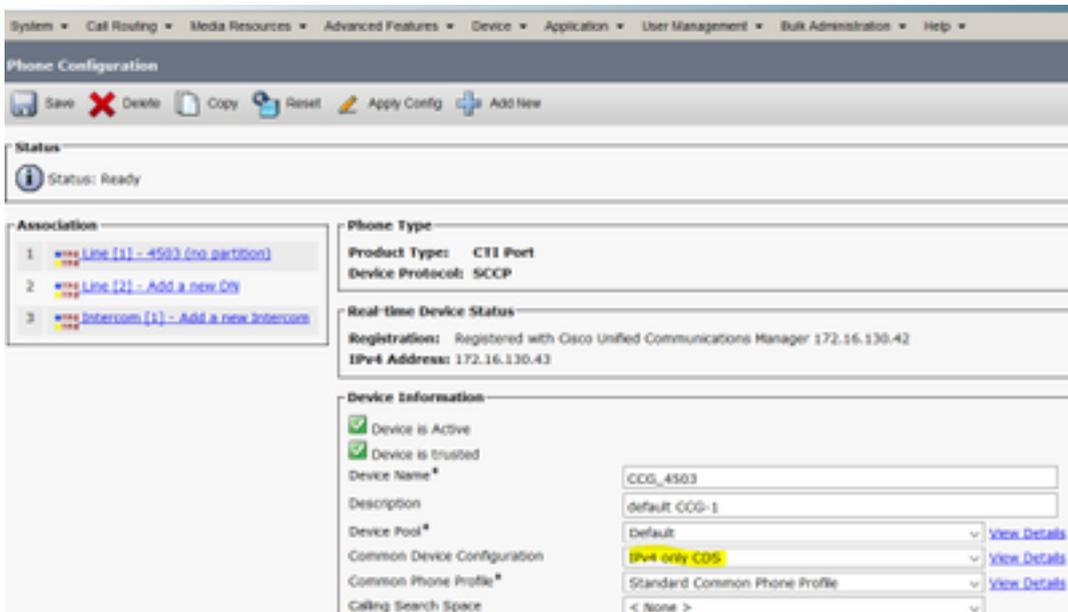
Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

**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	<a href="#">View Details</a>
Common Device Configuration	IPv4 only CDS	<a href="#">View Details</a>
Calling Search Space	< None >	
Location*	Hub_None	

步驟6.對CTI埠執行相同操作。您可以在Device > Phone下找到您的CTI埠。



附註：如果要批次應用更改，可以使用CUCM的BAT Import/Export選項匯出路由點和CTI埠，使用所需的通用裝置配置對其進行修改，然後將其匯入。

有關BAT的詳細資訊，請檢視配置指南：

- <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](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)

## 相關缺陷

以下缺陷涵蓋這些問題，已在CUCM 11.x上解決

- [CSCus44723](#) 沒有通用裝置配置的裝置的IP地址模式
- [CSCuw60678](#) 建立為IPV4而不是IPV6的所有CTI埠