

Pratique recommandée de configurer le mode d'adressage IP pour des points de routage CTI et des ports CTI

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème : Questions d'enregistrement avec des déclencheurs et UCCX CCGs UCCX](#)

[Recommandation](#)

[Procédure](#)

[Défauts relatifs](#)

Introduction

Ce document décrit les pratiques recommandées pour Unified Contact Center Express (UCCX) tandis que des points d'acheminement et les ports CTI du couplage de la téléphonie et de l'informatique UCCX (CTI) sont configurés.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Applicable à toutes les releases d'UCCX 10.x, 11.x
- Cisco Unified Communications Manager releases 11.x, 10.x et 9.x (CUCM).

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Problème](#) : Questions d'enregistrement avec des déclencheurs et UCCX CCGs UCCX

Quand des déclencheurs UCCX (points de routage CTI) et des groupes de Contrôle d'appel

UCCX (CCGs - collecte de ports CTI) sont créés, des questions peuvent être confrontées à l'enregistrement de ces périphériques virtuels.

Ceci peut affecter l'enregistrement et le puits en tant que capacités appelantes d'arrivée (par exemple signal d'occupation) en appelant les points de routage CTI. Des questions peuvent être confrontées au noeud distant prenant des appels (après un Basculement d'engine) quand l'engine sur le noeud 2 UCCX est maître, utilisant un fournisseur différent CTI (c.-à-d., un autre abonné CUCM) et l'appelant reçoit un signal d'occupation.

Analysant les logs, vous pouvez voir que la question est liée au composant de la téléphonie API (JTAPI) de Javas UCCX, qui communique avec un fournisseur de la particularité CTI. Quand le fournisseur CTI est changé à un abonné différent CUCM, la question est résolue.

Après enquête, vous voyez que cette question est liée à l'enregistrement des entités, particulièrement quant au **mode d'adressage IP** pour ces périphériques (ports CTI, points d'acheminement).

Quand vous ajoutez les déclencheurs et le CCGs d'UCCX, la **configuration de périphérique commune** (CDC) est placée **aucun** (par défaut).

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 >

Ceci peut être vu seulement de la page de gestion CUCM.

Quand vous utilisez la CDC de par défaut, le mode utilisé d'adressage IP pour les périphériques est **ipv4** réglé et **IPv6**.

Dans CUCM 9.x particulièrement, le mode d'adressage d'IPv6 entraîne des questions dans l'enregistrement de ces entités.

C'est la cause principale de la question.

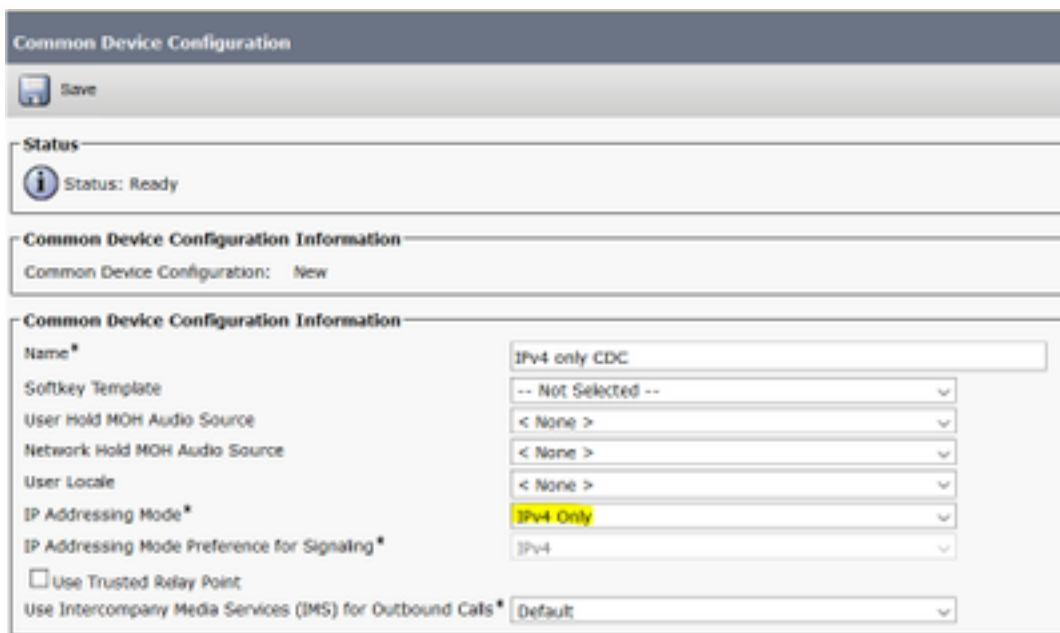
Recommandation

Il est recommandé pour configurer une configuration de périphérique commune avec le mode d'adressage IP réglé à **l'ipv4 seulement**.

Procédure

Étape 1. Procédure de connexion au CUCM.

Étape 2. Créez une CDC d'ipv4 seulement. Naviguez vers la **gestion > les périphériques > les paramètres de périphérique de Cisco Unified CM > configuration de périphérique commune**. Cliquez sur Add nouveau. Donnez-lui un nom, et placez le **mode d'adressage IP à l'ipv4 seulement**. Et sauvegardez alors.



| 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 |

Étape 3. Afin d'assigner la CDC créée à vos points de routage CTI et ports CTI, naviguez vers la **gestion de Cisco Unified CM > les périphériques > les points de routage CTI**.

Étape 4. Localisez vos déclencheurs UCCX. Cliquez sur en fonction l'un d'entre eux.

Étape 5. Changez la **configuration de périphérique commune** à celle créée dans la sauvegarde et la remise d'étape 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

Étape 6. Faites la même chose pour vos ports CTI. Vous pouvez trouver vos ports CTI sous le Device > Phone.

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 vous voulez appliquer les changements du volume, vous pouvez utiliser l'option d'importation/exportation de la BATTE de CUCM d'exporter les points d'acheminement et les ports CTI, les modifier avec la configuration de périphérique commune nécessaire, alors les importer de retour.

Pour plus d'informations sur la BATTE, vérifiez s'il vous plaît le guide de configuration :

- <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

Défauts relatifs

Les défauts suivants couvrent ces questions, et sont résolus sur CUCM 11.x

Mode d'adr IP [CSCus44723](#) pour un périphérique sans le config commun de périphérique
[CSCuw60678](#) tous les ports CTI étant créés comme IPV4 plutôt que l'IPV6