

Console de atendimento remoto através de um Firewall

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Portas usadas pelo console de atendimento](#)

[Uma comunicação entre o cliente AC e o servidor do CallManager da Cisco](#)

[Console de atendimento e NAT](#)

[Solução ao estado da linha de recebimento através de um Firewall](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O console de atendimento de Cisco Unified CallManager integra funções tradicionais da telefonia da multiplexação de divisão de tempo (TDM) com aplicativos de telefonia IP e serviços avançados, tais como o diretório do Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Uma das vantagens principais do console de atendimento de Cisco Unified CallManager sobre sistemas tradicionais do console de atendimento são a capacidade para monitorar o estado de cada linha no sistema e para despachar eficientemente atendimentos.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CallManager da Cisco 4.x
- Console de atendimento 1.4 de Cisco

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Portas usadas pelo console de atendimento

Uma comunicação entre o cliente AC e o servidor do CallManager da Cisco

Há três tipos de uma comunicação entre o cliente e servidor AC:

- **O cliente AC à chamada de Método Remoto (RMI)** — o cliente conecta sempre ao RMI nas portas de servidor 1099 a 1129. Então, o server diz o cliente para estabelecer uma segunda sessão de TCP com o server em uma segunda porta TCP. Esta porta é tomada aleatoriamente e não há nenhuma maneira de garantir que uma porta TCP particular está usada sempre.
- **Cliente AC à codificação rápida do buffer (QBE) no gerente da integração de telefonia e computador (CTI)** — a comunicação QBE estabelece uma sessão de TCP com o server na porta TCP 2748.
- **O cliente AC ao Line State Server (LSS)** — neste caso, lá é o tráfego UDP LSS que vem dos server. Isto pode ser fixado na caixa de diálogo avançada dos ajustes (veja a [solução ao estado da linha de recebimento através de uma](#) seção do [Firewall](#)). As portas especificadas na caixa de diálogo dos parâmetros dos serviços são usadas pelo CallManager da Cisco para escutar pedidos dos detalhes da chamada de terminação (TCD), para inicializar os clientes AC e para oferecer a linha informação de estado aos clientes. Estas portas TCP não devem ser mudadas.

Um Firewall não é apoiado porque o AC usa portas aleatórias para conexões RMI. Somente um porto disponível é usado para iniciar a conexão RMI, que começa com 1099. Depois que a conexão RMI é estabelecida, o RMI usa uma porta TCP aleatória (normalmente o primeiro porto disponível). , Certifique-se consequentemente que qualquer as portas TCP estão abertas até 1129 na escala 1099. Se estas portas aleatórias não estão abertas, o AC falha com este Mensagem de Erro:

```
error communicating with the server
```

Refira estes documentos para obter mais informações sobre do CallManager da Cisco TCP e uso de porta UDP para o console de atendimento:

- [Portas TCP e UDP usadas pelo CallManager da Cisco 3.3](#)
- [Cisco Unified CallManager 4.2 TCP e uso de porta UDP](#)
- [Cisco Unified CallManager 5.1 TCP e uso de porta UDP](#)
- [Cisco Unified CallManager 6.0 TCP e uso de porta UDP](#)

Console de atendimento e NAT

Em um console de atendimento de Cisco, o linha-estado e o estado do encaminhamento de chamada da linha principal de cada usuário são apresentado com cada entrada de registro. Quando você usa o CallManager da Cisco e o console de atendimento através das relações do Network Address Translation (NAT), ou quando um Firewall está entre elas, o tráfego TCP

trabalha corretamente com o NAT transversal. Conseqüentemente, a maioria da funcionalidade AC trabalha. Contudo, o problema é para a linha estado do console de atendimento que usa o UDP. Também, o tráfego UDP dos CallManagers não pode passar através das relações NAT.

[Solução ao estado da linha de recebimento através de um Firewall](#)

O console de atendimento de Cisco usa portas UDP para o linha-estado. A porta UDP que deve ser usada pode ser configurada na caixa de diálogo avançada dos ajustes de console de atendimento de Cisco. Se nenhuma porta é configurada, o AC usa a primeira porta disponível UDP (aleatória).

Se uma porta livre UDP é especificada, como a porta 1234 (veja [figura 2](#)), certifique-se que esta porta está aberta no Firewall demasiado.

Termine estas etapas a fim configurar a porta UDP usada:

1. Entre ao console de atendimento.
2. Escolha **editam >**

ajustes.



3. Na janela pop-up, clique **avançado** e mude o campo do endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do host local a **172.16.1.1:1234** se o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do console de atendimento PC é 172.16.1.1 e a porta UDP é

Attendant Settings

Basic **Advanced**

Use the following options only if you need to change the defaults.

Path Name of Local Directory File:

Directory Reload Interval (in seconds):

0

Call Processing Server Host Names or IP Addresses (comma separated):

172.16.2.201

Local Host IP Address (for line state): 172.16.1.1:2074

172.16.1.1:1234

Enable Trace **Enable Audible Alerts**

Show Accessibility Messages **Hold Call When Dial Pad is Active**

Save **Cancel**

1234.

4. Clique em Salvar.
5. Logout para que os ajustes novos tomem o efeito. **Nota:** O AC não foi projetado trabalhar com um Firewall ou um NAT. Contudo, há um erro do pedido da característica arquivado para travar abaixo do intervalo de porta. Refira a identificação de bug Cisco [CSCee21603](#) ([clientes registrados somente](#)) para mais informação. Por agora, a única ação alternativa para esta edição está a desbloqueia as portas TCP usadas ou desabilita o Firewall.

[Informações Relacionadas](#)

- [CallManager da Cisco 4.1 TCP E uso de porta UDP](#)
- [Portas TCP e UDP usadas pelo CallManager da Cisco 3.3](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)