

CTI 경로 포인트 및 CTI 포트에 대한 IP 주소 지정 모드 구성 모범 사례

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제/장애: UCCX 트리거 및 UCCX CCG에 대한 등록 문제](#)

[권장 사항](#)

[절차](#)

[관련 결함](#)

소개

이 문서에서는 UCCX CTI(Computer Telephony Integration) 경로 포인트 및 CTI 포트를 구성하는 동안 UCCX(Unified Contact Center Express)의 모범 사례에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- 모든 UCCX 10.x, 11.x 릴리스에 적용 가능
- CUCM(Cisco Unified Communications Manager) 11.x, 10.x 및 9.x 릴리스.

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제/장애: UCCX 트리거 및 UCCX CCG에 대한 등록 문제

UCCX 트리거(CTI 경로 포인트) 및 UCCX 통화 제어 그룹(CCG - CTI 포트 모음)이 생성되면 이러한 가상 디바이스의 등록으로 인해 문제가 발생할 수 있습니다.

이는 CTI 경로 포인트에 전화를 걸 때 등록 및 인바운드 통화 기능(예: 통화중 신호음)에 영향을 줄 수 있습니다. UCCX 노드 2의 엔진이 마스터이고 다른 CTI 제공자(즉, 다른 CUCM 가입자)를 사용

하며 발신자가 통화 중 신호음을 수신할 때(엔진 장애 조치 후) 원격 노드가 전화를 받을 때 문제가 발생할 수 있습니다.

로그를 분석하면 특정 CTI 공급자와 통신하는 UCCX JTAPI(Java Telephony API) 구성 요소에 문제가 연결되어 있음을 알 수 있습니다. CTI 제공자가 다른 CUCM 가입자로 변경되면 문제가 해결됩니다.

조사 후 이 문제는 특히 이러한 디바이스의 IP 주소 지정 모드(CTI 포트, 경로 포인트)와 관련된 엔터티 등록과 관련이 있습니다.

UCCX에서 트리거 및 CCG를 추가하면 CDC(Common Device Configuration)가 None(없음)으로 설정됩니다.

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	< None > View Details
Calling Search Space	< None >

이는 CUCM 관리 페이지에서만 확인할 수 있습니다.

Default CDC를 사용할 경우 디바이스에 사용된 IP 주소 지정 모드는 IPv4 및 IPv6로 설정됩니다.

특히 CUCM 9.x에서는 IPv6 주소 지정 모드로 인해 이러한 엔터티의 등록에 문제가 발생합니다.

이것이 문제의 근본 원인입니다.

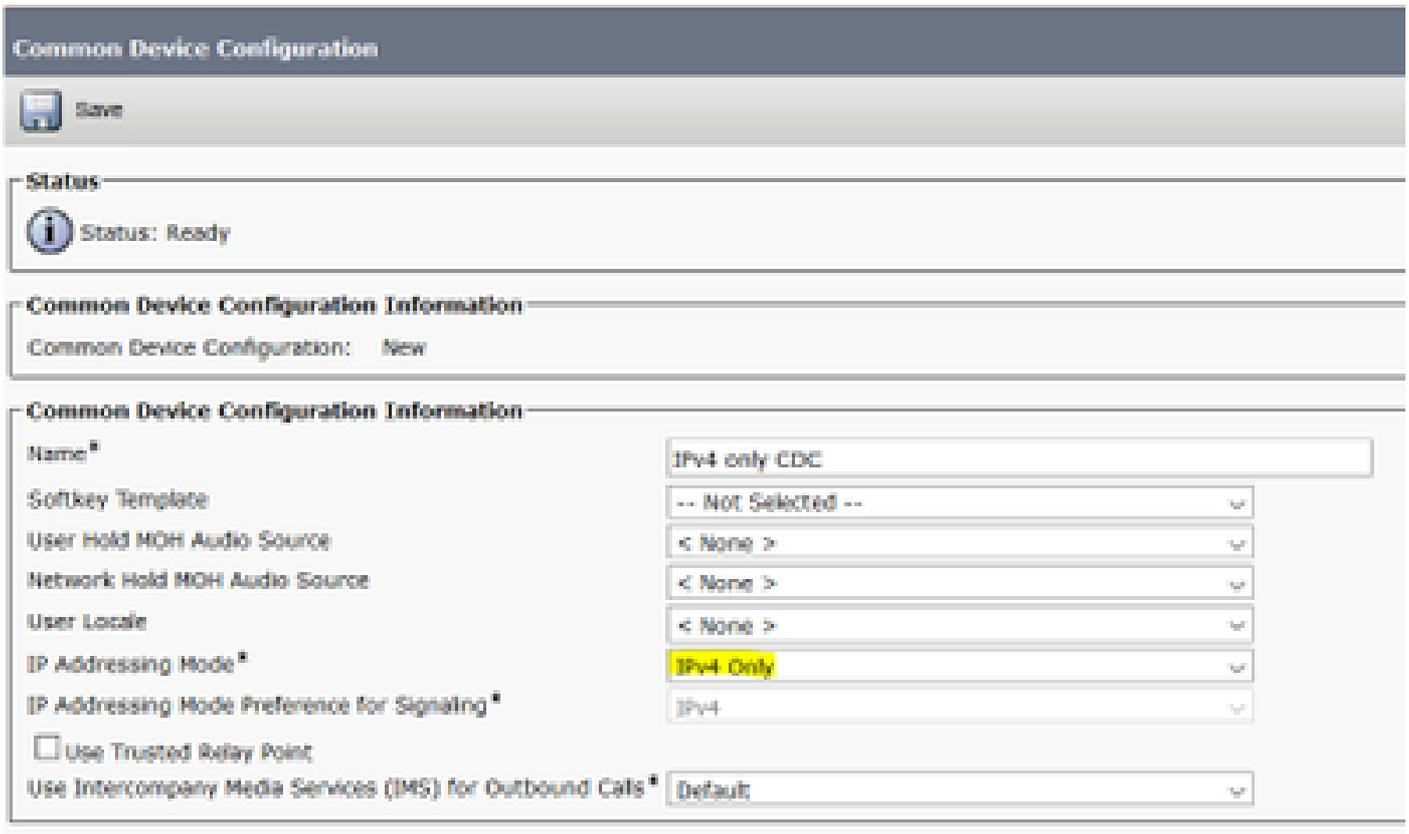
권장 사항

IP 주소 지정 모드가 IPv4 Only로 설정된 일반 디바이스 컨피그레이션을 구성하는 것이 좋습니다.

절차

1단계. CUCM에 로그인합니다.

2단계. IPv4 전용 CDC를 생성합니다. Cisco Unified CM Administration(Cisco Unified CM 관리) > Devices(디바이스) > Device Settings(디바이스 설정) > Common Device Configuration(일반 디바이스 컨피그레이션)으로 이동합니다. Add New(새로 추가)를 클릭합니다. 이름을 지정하고 IP Addressing Mode(IP 주소 지정 모드)를 IPv4 Only(IPv4 전용)로 설정합니다. 그런 다음 저장합니다.



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

3단계. 생성된 CDC를 CTI 경로 포인트 및 CTI 포트에 할당하려면 Cisco Unified CM Administration(Cisco Unified CM 관리) > Devices(디바이스) > CTI Route Points(CTI 경로 포인트)로 이동합니다.

4단계. UCCX 트리거를 찾습니다. 그중 하나를 클릭합니다.

5단계. 2단계에서 생성한 일반 디바이스 컨피그레이션으로 변경합니다. 저장 및 재설정.

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

6단계. CTI 포트에 대해서도 동일한 작업을 수행합니다. Device(디바이스) > Phone(전화기) 아래에서 CTI 포트를 찾을 수 있습니다.

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 CTI
- 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 >

 참고: 변경 사항을 대량으로 적용하려면 CUCM의 BAT Import/Export 옵션을 사용하여 경로 포인트 및 CTI 포트를 내보낸 다음 필요한 공통 디바이스 컨피그레이션으로 수정한 다음 다시

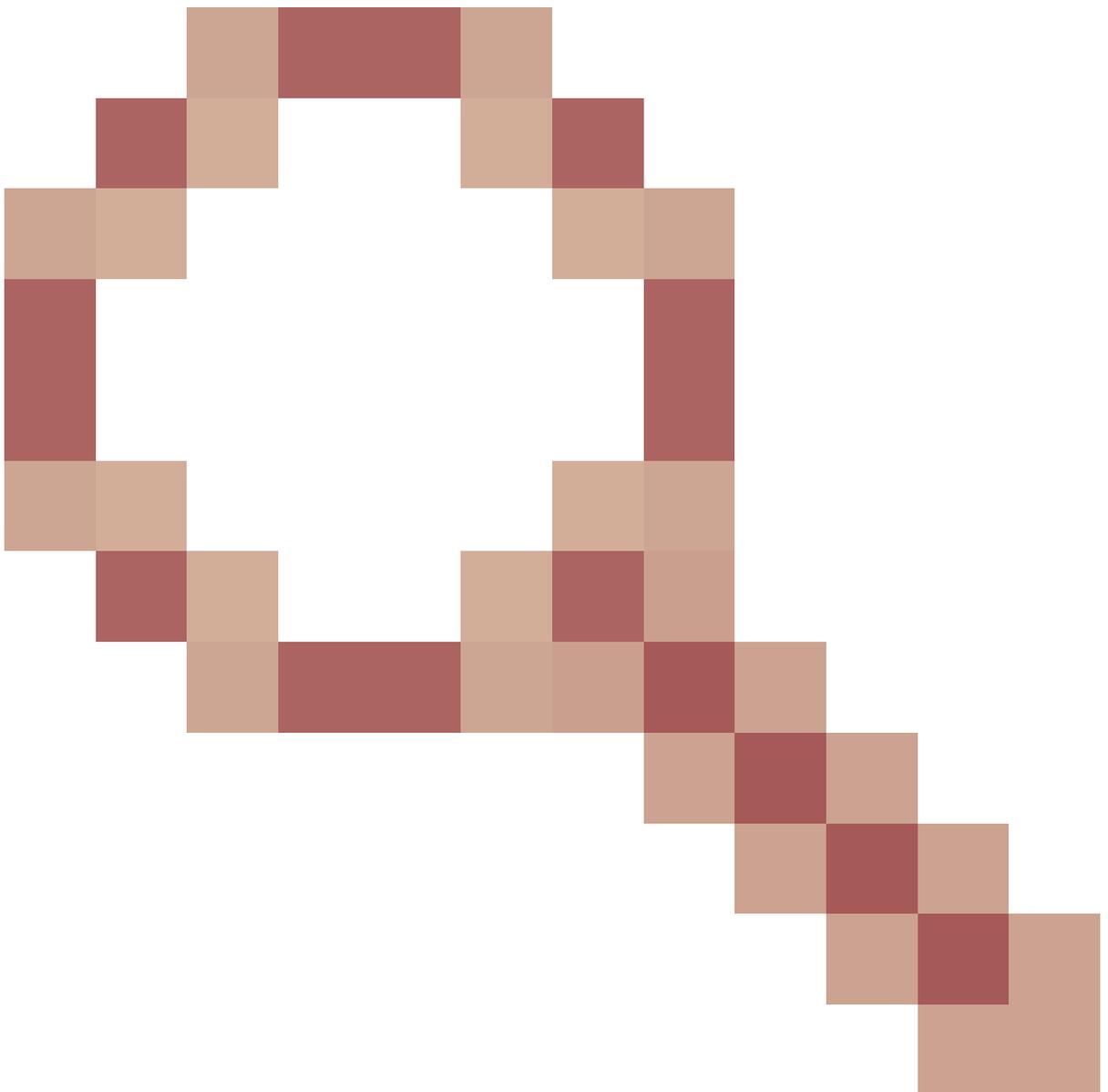
 가져올 수 있습니다.

BAT에 대한 자세한 내용은 컨피그레이션 가이드를 참조하십시오.

- <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_administration-guide_1151.html

관련 결함

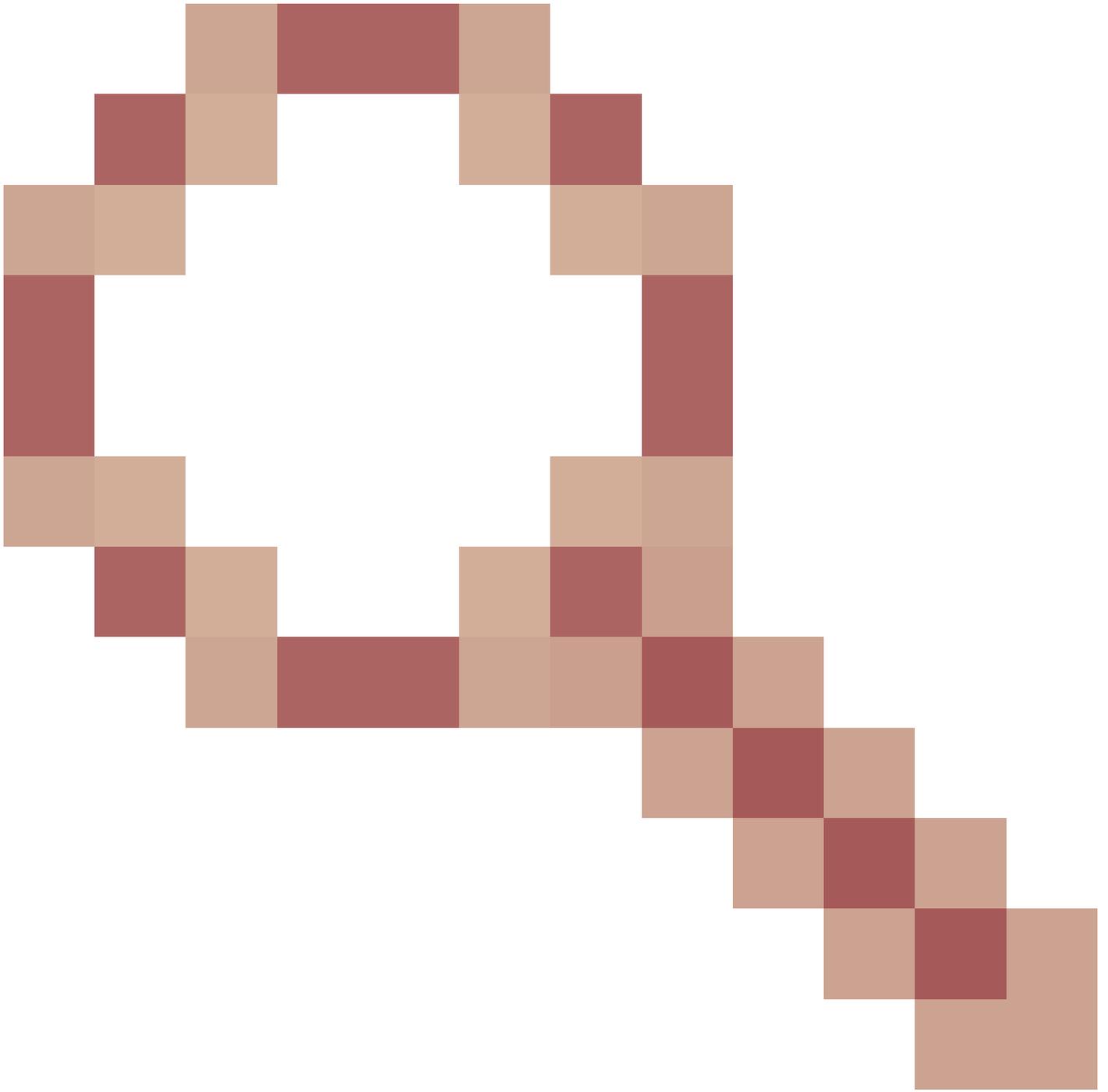
다음 결함은 이러한 문제를 포함하며 CUCM 11.x에서 해결됩니다



[CSCus44723](#)

일반 디바이스 컨피그레이션이 없는 디바이스의 IP 주소 모드

[CSCu60678](#)



모든 CTI 포트가 IPV6가 아닌 IPV4로 생성됨

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.