

# CTI ルートポイントおよび CTI ポートにおける IP アドレッシング モードを設定する最良の方法

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題：UCCX トリガーおよび UCCX CCGs の登録の問題](#)

[推奨事項](#)

[手順](#)

[関連問題](#)

## 概要

この資料は UCCX コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) ルートポイントおよび CTI ポートが設定される間、Unified Contact Center Express (UCCX) のための最良の方法を記述したものです。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- UCCX 10.x のすべてのリリースに相当、11.x
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 11.x、10.x および 9.x リリース。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 問題：UCCX トリガーおよび UCCX CCGs の登録の問題

UCCX トリガー (CTI ルートポイント) および UCCX 呼制御が制御グループ (CCGs - CTI ポートの収集) 作成されるとき、問題はこれらの仮想デバイスの登録に直面することができます。

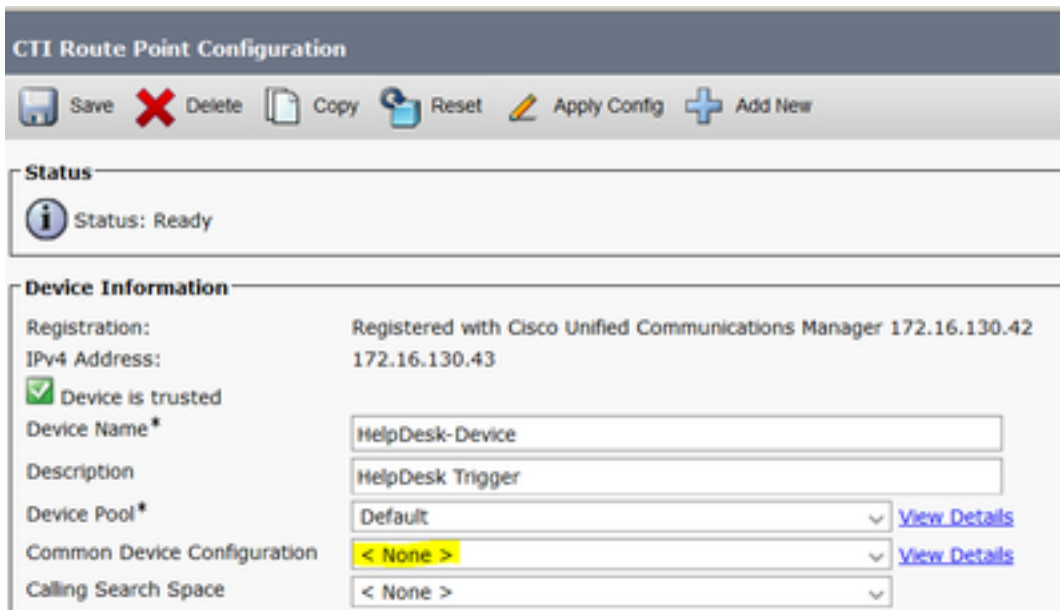
これは受信呼出す機能 (例えばビジートーン) として CTI ルートポイントを呼出すとき登録によ

く影響を与え。問題はコールを受け取る遠隔ノードに UCCX ノード 2 のエンジンが別の CTI プロバイダ (すなわち、他の CUCM サブスクリバ) を使用してマスターの、とき直面することができます (エンジン フェールオーバーの後で) 発信者はビジートーンを受け取ります。

ログを分析して、仕様 CTI プロバイダと通信する問題が UCCX Java Telephony API (JTAPI) コンポーネントにリンクされることを見ることができます。CTI プロバイダが別の CUCM サブスクリバに変更されるとき、問題は解決されます。

調査の後で、この問題がエンティティの登録と関連していることが、特にわかりますこれらのデバイス (CTI ポート、ルート ポイント) については IP アドレッシング モードに関して。

UCCX からトリガーおよび CCGs を追加するとき、よくあるデバイス構成 (CDC) はどれも設定されません (デフォルト)。



これは CUCM 管理 ページからだけ見られる場合があります。

デフォルト CDC を使用するとき、デバイスにおける使用された IP アドレッシング モードは一定 IPv4 および IPv6 です。

特に CUCM 9.x では、IPv6 アドレッシング モードはこれらのエンティティの登録で問題を引き起こしています。

これは問題の根本的な原因です。

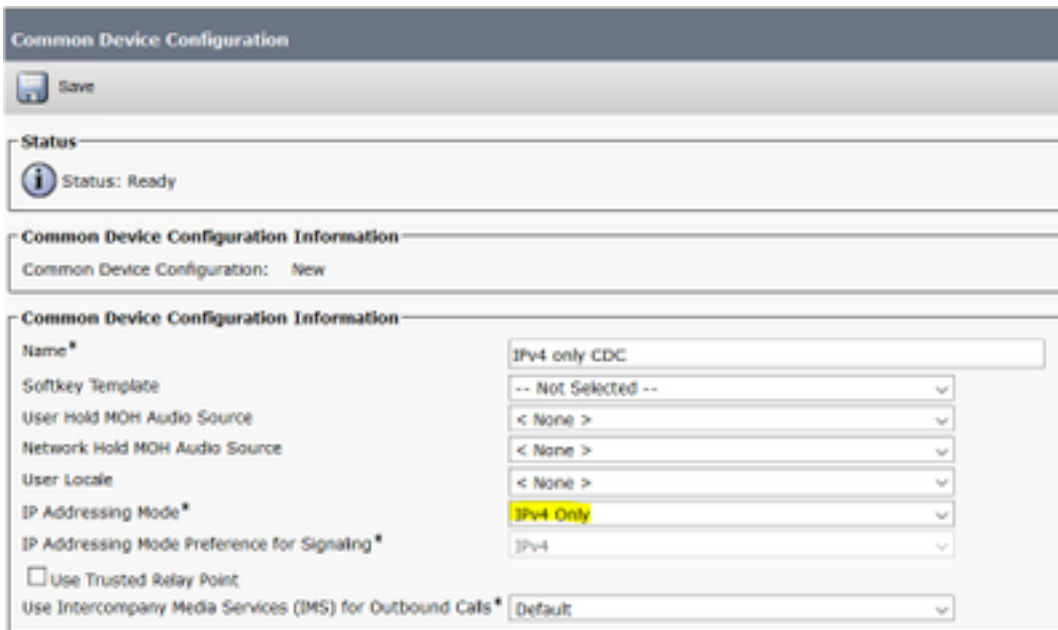
## 推奨事項

IPv4 だけに IP アドレッシング モードが設定されているとよくあるデバイス構成を設定することを推奨します。

## 手順

ステップ 1. CUCM へのログイン。

ステップ 2. IPv4 CDC だけ作成して下さい。 Cisco Unified CM Administration > デバイス > デバイス設定に > よくあるデバイス構成ナビゲートして下さい。 [Add New] をクリックします。 それに名前をつけ、IPv4 だけに IP アドレッシング モードを設定して下さい。 そして保存して下さい。

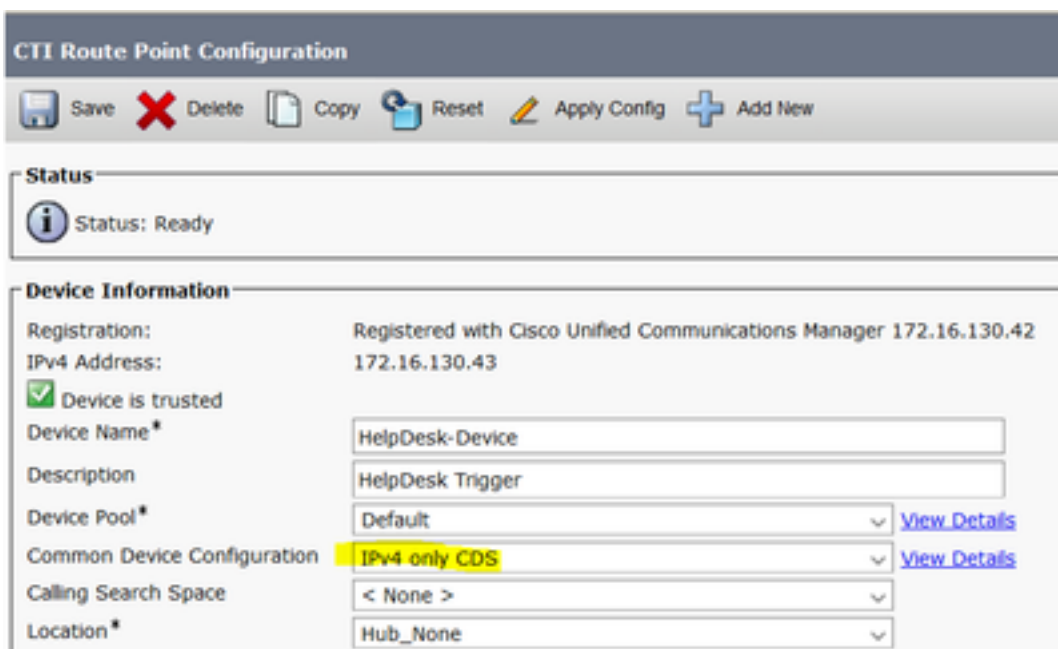


Common Device Configuration Information	
Common Device Configuration: New	
Common Device Configuration Information	
Name*	IPv4 only CDC
Softkey Template	-- Not Selected --
User Hold MOH Audio Source	< None >
Network Hold MOH Audio Source	< None >
User Locale	< None >
IP Addressing Mode*	IPv4 Only
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	IPv4
<input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point	
Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls*	Default

ステップ 3.作成された CDC を、移動 Cisco Unified CM Administration > デバイス > CTI ルートポイントへの CTI ルートポイントおよび CTI ポートに割り当てるため。

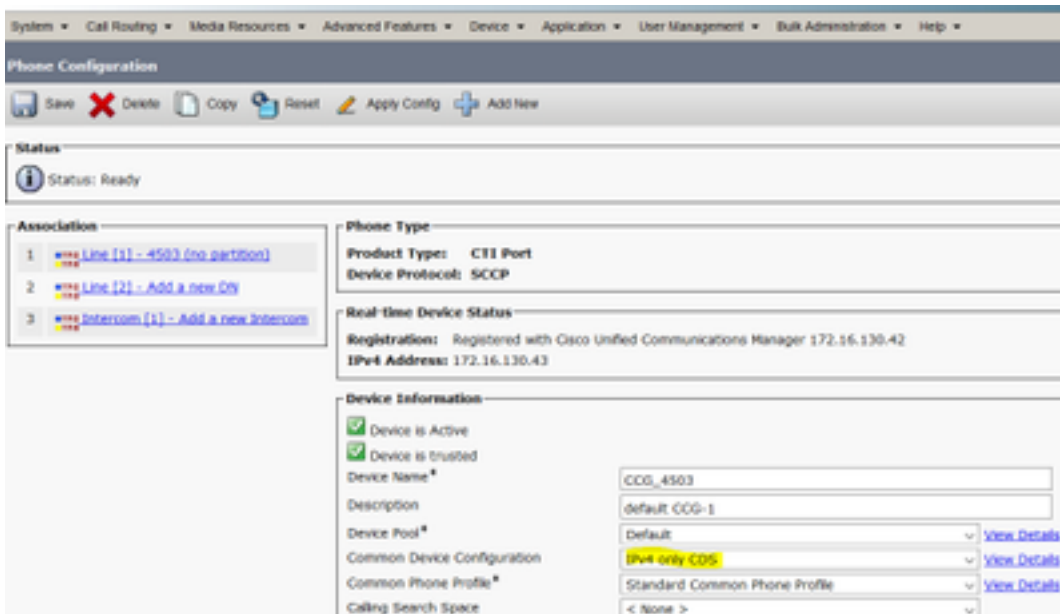
ステップ 4. UCCX トリガーを取付けて下さい。 それらの 1 クリックして下さい。

ステップ 5.よくあるデバイス構成をステップ 2.保存で作成されるものに変更し、リセットして下さい。



CTI Route Point Configuration	
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

ステップ 6 CTI ポートのために同じをして下さい。 Device > Phone の下で CTI ポートを見つけることができます。



注: バルクの変更を加えたいと思った場合ルート ポイントをエクスポートするのに CUCM の BAT インポート/エクスポート オプションを利用でき、CTI ポートは必要なよくあるデバイス構成と、それらを修正しましたり、インポートします。

BAT についてのより多くのヒントに関しては、コンフィギュレーション ガイドをチェックして下さい:

- <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](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)

## 関連問題

次の問題はこれらの問題をカバーし、CUCM 11.x で解決されます

よくある デバイス構成無し of デバイスにおける [CSCus44723](#) IP アドレス・モード [CSCuw60678](#) IPV6 よりむしろ IPV4 として作成されるすべての CTI ポート