

Содержание

[Введение](#)

[Общие сведения](#)

[Описание проблемы](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает проблему, с которой встречаются в Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)

Общие сведения

С Выпуском 10.5 UCCX и позже, существует поддержка адресации IPv6 в среде Унифицированной связи. Также с Выпуском 10.0 UCCX и позже, Изящество является рабочим местом агента, доступным пользователям наряду с традиционным Cisco Agent Desktop. Среди других моделей 7941 телефон Протокола SIP является одними из поддерживаемых моделей телефонов для входа в систему Изящества. Когда IPv6 включен в сети, этот документ использует эту модель телефона в качестве примера для ошибки регистрации в системе.

Описание проблемы

Когда агент пытается войти для Ухищрения, эта ошибка появляется:

Решение

Эта ошибка появляется, когда IPv6 включен для телефона, но этому не назначают адрес IPv6. Исследование журналов показывает, что телефону не назначили адрес IPv6. Идеально, это не должно быть проблемой, и UCCX должен быть в состоянии обработать вход в систему, пока существует адрес IPv4 в режиме двойного стека. Эта проблема может быть отслежена под идентификатором ошибки Cisco [CSCuq64309](#).

```
182590: Sep 22 13:19:50.238 MST %MIVR-SS_RM-7-UNK: The mapping SEP00E16DBA3CD7-4005 has been added
```

```
182591: Sep 22 13:19:50.238 MST %MIVR-SS_RM-7-UNK:Terminal SEP00E16DBA3CD7
```

```
IPv6 Address is NULL182592: Sep 22 13:19:50.238 MST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED:Login of resource failed: Module Name=RM component,The description of a message sent from/to the RM=CTISetAgentStateReqMsg (Rsrc:4005 InvokeID:195 State:LOGIN Forced:True),A specific description for a trace=problems in JTAPI or CM
```

```
182593: Sep 22 13:19:50.239 MST %MIVR-SS_RM-7-UNK:Posting msg CONTROL_FAILURE_CONF Socket:Socket[addr=127.0.0.1,port=44695,localport=12028] invokeID:195 failureCode:CF_GENERIC_UNSPECIFIED errorCode:88001 text:Unable to login agent due to problems
```

in JTAPI or CM in CTI Server's message queue

Можно использовать этот обходной путь, чтобы удостовериться, что телефон остается в режиме IPv4 только, и вход в систему агента успешен:

1. Перейдите к **Устройству**> **Конфигурация Обычного устройства**.
2. Используйте По умолчанию, который влияет на все телефоны в Call Manager, или создайте новую Конфигурацию устройства и назначьте ее только на телефоны агента Contact Center.
3. В профиле измените режим адресации IP от IPv6 и IPv4 к IPv4 только.
4. **Нажмите Save.**
5. Перезагрузите телефоны.
6. Протестируйте вход в систему снова.

Common Device Configuration Information	
Name*	<input type="text" value="Default"/>
Softkey Template	-- Not Selected --
User Hold MOH Audio Source	< None >
Network Hold MOH Audio Source	< None >
User Locale	< None >
IP Addressing Mode*	IPv4 Only

Примечание: С этой проблемой встречаются и нужно решить, только если IPv6 включен в сети, и адрес IPv6 не назначен на телефон.