

El login de la delicadeza falla con el IPv6 habilitado en la versión 10.5 UCCX y posterior

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Descripción de problemas](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe un problema encontrado en la versión 10.5 del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) y posterior donde un error aparece durante el login del agente a la delicadeza.

Antecedentes

Con la versión 10.5 UCCX y posterior, hay soporte para el IPv6 que dirige en el entorno de las Comunicaciones unificadas. También con la versión 10.0 UCCX y posterior, la delicadeza es un escritorio del agente disponible para los usuarios junto con el Cisco Agent Desktop tradicional. Entre otros modelos, 7941 teléfonos del Session Initiation Protocol (SIP) son uno de los modelos soportados del teléfono para el login de la delicadeza. Este documento utiliza este modelo del teléfono como primer medio para una falla de registro cuando el IPv6 se habilita en la red.

Descripción de problemas

Cuando el agente intenta iniciar sesión a la delicadeza, este error aparece:

```
The device associated with that extension or dial number is invalid.
```

Solución

Este error aparece cuando el IPv6 se habilita para el teléfono pero él no se asigna un direccionamiento del IPv6. Un examen de los registros revela que el teléfono no fue asignado un direccionamiento del IPv6. Idealmente, esto no debe ser un problema y el UCCX debe poder manejar el login mientras haya un direccionamiento del IPv4 en el modo de doble pila. Este problema se puede seguir bajo el Id. de bug 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

Usted puede utilizar esta solución alternativa para asegurarse el teléfono permanece en el modo del IPv4 solamente y el login del agente es acertado:

1. Navegue a la **configuración del dispositivo > de dispositivos en común**.
2. Utilice el valor por defecto, que afecta a todos los teléfonos en el administrador de llamada o crea una nueva configuración del dispositivo y la asigna solamente a los teléfonos del agente del Centro de contacto.
3. En el perfil, cambie el modo del IP Addressing del **IPv6 y el IPv4 al IPv4 solamente**.
4. Haga clic en Save (Guardar).
5. Reajuste los teléfonos.
6. Pruebe el login otra vez.

Common Device Configuration Information	
Name*	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

Nota: Este problema se encuentra y debe ser dirigido solamente si el IPv6 se habilita en la red y un direccionamiento del IPv6 no se asigna al teléfono.