

La procédure de connexion de finesse échoue avec l'IPv6 activé dans la version 10.5 et ultérieures UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Description du problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit un problème rencontré dans la version 10.5 et ultérieures du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) où une erreur apparaît pendant la procédure de connexion d'agent à la finesse.

Informations générales

Avec la version 10.5 et ultérieures UCCX, il y a soutien de l'IPv6 adressant dans l'environnement de communication unifié. Également avec la version 10.0 et ultérieures UCCX, la finesse est un Agent Desktop disponible pour des utilisateurs avec le Cisco Agent Desktop traditionnel. Entre d'autres modèles, 7941 téléphones de Protocole SIP (Session Initiation Protocol) sont l'un des modèles pris en charge de téléphone pour la procédure de connexion de finesse. Ce document utilise ce modèle de téléphone comme exemple pour une panne de procédure de connexion quand l'IPv6 est activé dans le réseau.

Description du problème

Quand les essais d'agent à ouvrir une session à la finesse, cette erreur apparaît :

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

Solution

Cette erreur apparaît quand l'IPv6 est activé pour le téléphone mais il n'est pas assigné un ipv6 adress. Un examen des logs indique que le téléphone n'a pas été assigné un ipv6 adress. Dans le meilleur des cas, ceci ne devrait pas être un problème et l'UCCX devrait pouvoir manipuler la procédure de connexion tant que il y a un ipv4 adress en mode de double-pile. Cette question

peut être dépistée sous l'ID de bogue Cisco [CSCuq64309](https://support.cisco.com/servlet/JSP?url=//jsp/docs/getDoc.do?name=bugdetail&bugid=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 NULL
```

```
182592: 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
```

Vous pouvez employer ce contournement afin de s'assurer que les restes de téléphone en mode d'ipv4 seulement et procédure de connexion d'agent sont réussis :

1. Naviguez vers le **périphérique > configuration de périphérique commune**.
2. Utilisez le par défaut, qui affecte tous les téléphones dans le gestionnaire d'appel ou crée une nouvelle configuration de périphérique et l'assigne seulement aux téléphones d'agent de centre de contacts.
3. Dans le profil, changez le mode d'adressage IP de l'**IPv6** et l'**ipv4** à l'**ipv4 seulement**.
4. Cliquez sur **Save**.
5. Remettez à l'état initial les téléphones.
6. Testez la procédure de connexion de nouveau.

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

Note: Cette question est produite et doit être adressée seulement si l'IPv6 est activé dans le réseau et un ipv6 adres n'est pas assigné au téléphone.