

UCCX リリース 10.5 以降で IPv6 が有効化されている場合に Finesse ログインが失敗する

目次

[概要](#)

[背景説明](#)

[問題の説明](#)

[解決策](#)

概要

この資料はエラーがエージェント ログオンの間うまく解決するようである Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) リリース 10.5 およびそれ以降で直面する問題を記述したものです。

背景説明

UCCX リリース 10.5 およびそれ以降によって、Unified Communication 環境で当たる IPv6 のためのサポートがあります。また UCCX リリース 10.0 とそれ以降と、Finesse は従来の Cisco Agent Desktop と共にユーザ向けに利用可能な エージェントデスクトップです。他のモデルの間で、7941 台の Session Initiation Protocol (SIP) 電話は Finesse ログオンのためのサポートされた電話モデルの 1 つです。この資料はログイン障害の一例として IPv6 がネットワークで有効になるときこの電話モデルを使用します。

問題の説明

エージェントがログインにうまく解決することを試みるときこのエラーは現われます:

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

解決策

このエラーは IPv6 が電話のために有効になるが、それ IPv6 アドレスが割り当てられないとき現われます。ログのチェックは電話 IPv6 アドレスが割り当てられなかったことを明らかにします。理想的には、これは問題でなく、デュアル スタック モードに IPv4 アドレスがある限り UCCX はログオンを処理できるはずで、この問題は Cisco バグ ID [CSCuq64309](#) の下でトラッキングすることができます。

```
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

電話が IPv4 モードだけのままになり、エージェント ログオンが正常であることを確かめるためにこの回避策を使用できます:

1. デバイスへのナビゲート > よくあるデバイスコンフィギュレーション。
2. デフォルトを使用して下さい、Call Manager の電話すべてに影響を与えか、または新しいデバイスコンフィギュレーションを作成し、コンタクトセンター エージェント電話にだけ割り当てる。
3. プロファイルでは、IPv6 から IP アドレッシング モードおよび IPv4 だけに IPv4 を変更して下さい。
4. [Save] をクリックします。
5. 電話をリセットします。
6. ログオンを再度テストして下さい。

注: この問題は IPv6 がネットワークで有効になり、IPv6 アドレスが電話に割り当てられなければときだけ見つけられ、当たる必要があります。