

O início de uma sessão da fineza falha com o IPv6 permitido na liberação 10.5 UCCX e mais atrasado

Índice

[Introdução](#)

[Informações de Apoio](#)

[Descrição do problema](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve um problema encontrado na liberação 10.5 do Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) e mais atrasado onde um erro aparece durante o início de uma sessão do agente à fineza.

Informações de Apoio

Com UCCX libere 10.5 e mais atrasado, há um apoio para o IPv6 que endereça no ambiente das comunicações unificadas. Igualmente com liberação 10.0 UCCX e mais atrasado, a fineza é uma área de trabalho do agente disponível para usuários junto com o Cisco Agent Desktop tradicional. Entre outros modelos, 7941 telefones do Session Initiation Protocol (SIP) são um dos modelos apoiados do telefone para o início de uma sessão da fineza. Este documento usa este modelo do telefone como um exemplo para uma falha no login quando o IPv6 é permitido na rede.

Descrição do problema

Quando o agente tenta entrar à fineza, este erro aparece:

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

Solução

Este erro aparece quando o IPv6 está permitido para o telefone mas ele não está atribuído um endereço do IPv6. Um exame dos logs revela que o telefone não esteve atribuído um endereço do IPv6. Idealmente, este não deve ser um problema e o UCCX deve poder segurar o início de uma sessão enquanto há um endereço do IPv4 no modo de pilha dual. Esta edição pode ser seguida sob a identificação 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

Você pode usar esta ação alternativa a fim certificar-se que o telefone permanece no modo do IPv4 somente e o início de uma sessão do agente é bem sucedido:

1. Navegue ao **dispositivo > configuração de dispositivo comum**.
2. Use o padrão, que afeta todos os telefones no gerenciador de chamada ou cria uma configuração de dispositivo nova e a atribui somente aos telefones do agente do centro de contato.
3. No perfil, mude o modo do endereçamento de IP do **IPv6 e o IPv4 ao IPv4 somente**.
4. Clique em Salvar.
5. Restaure os telefones.
6. Teste o início de uma sessão outra 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: Esta edição está encontrada e deve ser endereçada somente se o IPv6 está permitido na rede e um endereço do IPv6 não está atribuído ao telefone.