

精良洛金失效有IPv6功能UCCX版本10.5及以后

Contents

[Introduction](#)

[背景信息](#)

[问题说明](#)

[解决方案](#)

Introduction

本文在Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)版本10.5描述遇到的一个问题及以后错误出现在座席登录期间对精良的地方。

背景信息

使用UCCX版本10.5及以后，有IPv6的技术支持寻址在统一的通信环境里。并且与UCCX版本10.0及以上版本，精良是代理桌面可用为用户与传统Cisco Agent Desktop一起。在其他型号中，7941个会话初始化协议(SIP)电话是其中一个精良登录的支持的电话型号。当IPv6在网络时，被启用本文使用此电话型号例如登录故障。

问题说明

当代理程序设法登录到精良时，此错误出现：

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

解决方案

此错误出现，当IPv6为电话是启用的，但是它没有分配IPv6地址。日志的考试表示电话未分配IPv6地址。理论上讲，这不应该是问题，并且UCCX应该能处理登录，只要有一个IPv4地址在dual-stack模式下。此问题可以被跟踪在Cisco Bug ID [CSCuq64309](#)下。

```
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

您能使用此解决方法为了确定电话在仅IPv4模式保持，并且座席登录是成功的：

1. 连接对设备>常见设备配置。
2. 请使用默认值，影响所有在呼叫管理器的电话或创建新设备配置并且仅分配它到联系中心代理程序电话。
3. 在配置文件，从IPv6请仅更改IP寻址模式和IPv4到IPv4。
4. Click **Save**.
5. 重置电话。
6. 再测试登录。

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

Note:此问题遇到并且必须寻址，只有当IPv6在网络允许，并且IPv6地址没有分配到电话。