

精良洛金失效与在UCCX版本启用的IPv6 10.5及以后

目录

[简介](#)

[背景信息](#)

[问题说明](#)

[解决方案](#)

简介

本文描述在Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)版本遇到的问题10.5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的支持寻址在统一通信环境。并且与UCCX版本10.0及以上版本，精良是用户的一Agent Desktop联机与传统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，启用本文使用此电话型号例如登录失败。

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为电话时启用，但是没有分配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，只要有在双重栈模式的一个IPv4地址。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 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

您在仅IPv4模式能使用此应急方案为了确保电话保持，并且座席登录是成功的：

1. 导航对**设备>常见设备配置**。
2. 请使用默认，影响所有在CallManager的电话或创建新设备配置并且仅分配它到Contact Center代理程序电话。
3. 在配置文件，请仅更改从**IPv6的IP寻址模式**和**IPv4对IPv4**。
4. 单击 **Save**。
5. **重置电话**。
6. 再测试登录。

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