

在UCCX版本10.5及更高版本中啟用IPv6的情況下，Finesse登入失敗

目錄

[簡介](#)

[背景資訊](#)

[問題描述](#)

[解決方案](#)

簡介

本檔案介紹Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)版本10.5及更高版本中遇到的一個問題，在代理登入到Finesse期間出現一個錯誤。

背景資訊

在UCCX版本10.5及更高版本中，統一通訊環境支援IPv6編址。此外，在UCCX 10.0版及更高版本中，Finesse是供使用者使用的座席案頭以及傳統的Cisco Agent Desktop。7941會話初始協定(SIP)電話是Finesse登入支援的電話型號之一。當網路中啟用IPv6時，本文檔將此電話型號用作登入失敗的示例。

問題描述

當代理嘗試登入到Finesse時，將出現以下錯誤：

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

解決方案

為電話啟用IPv6但未為其分配IPv6地址時，會出現此錯誤。檢查日誌後發現電話沒有分配IPv6地址。理想情況下，這應該不成問題，且只要在雙堆疊模式下存在IPv4地址，UCCX就應該能夠處理登入。此問題可在Cisco錯誤ID [CSCug64309](#)下追蹤。

```
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
```

您可以使用此變通方法，確保電話僅處於IPv4模式，並且代理登入成功：

1. 導覽至Device > Common Device Configuration。
2. 使用「預設」(Default)，這會影響Call Manager中的所有電話，或者建立一個新的裝置配置，並將其僅分配給聯絡中心座席電話。
3. 在配置檔案中，將IP編址模式從IPv6和IPv4更改為僅IPv4。
4. 按一下「Save」。
5. 重置電話。
6. 再次測試登入。

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

附註：遇到此問題，只有在網路中啟用了IPv6並且沒有將IPv6地址分配給電話時才必須解決此問題。