

UCCX 릴리스 10.5 이상에서 IPv6가 활성화된 상태에서 Finesse 로그인 실패

목차

[소개](#)

[배경 정보](#)

[문제 설명](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 Cisco Unified Contact Center Express(UCCX) Release 10.5 이상에서 발생한 문제에 대해 설명합니다. Finesse에 상담원이 로그인하는 동안 오류가 표시됩니다.

배경 정보

UCCX 릴리스 10.5 이상에서는 Unified Communications 환경에서 IPv6 주소 지정을 지원합니다. 또한 UCCX 릴리스 10.0 이상에서는 Finesse가 기존 Cisco Agent Desktop과 함께 사용자가 사용할 수 있는 에이전트 데스크톱입니다. 다른 모델 중에서 7941 SIP(Session Initiation Protocol) 전화는 Finesse 로그인을 위해 지원되는 전화기 모델 중 하나입니다. 이 문서에서는 네트워크에서 IPv6가 활성화된 경우 이 전화기 모델을 로그인 실패의 예로 사용합니다.

문제 설명

에이전트가 Finesse에 로그인을 시도하면 다음 오류가 나타납니다.

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

솔루션

이 오류는 전화기에 대해 IPv6가 활성화되었지만 IPv6 주소가 할당되지 않은 경우 나타납니다. 로그를 검사한 결과 전화기에 IPv6 주소가 할당되지 않았습니. 원칙적으로, 문제가 되지 않아야 하며 UCCX는 듀얼 스택 모드에서 IPv4 주소가 있는 한 로그인을 처리할 수 있어야 합니다. 이 문제는 Cisco 버그 ID CSCuq64309에서 추적할 수 [있습니다](#).

```
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

이 해결 방법을 사용하여 전화기가 IPv4 모드에만 있고 에이전트 로그인이 성공했는지 확인할 수 있습니다.

1. Device(디바이스) > Common Device Configuration(공통 디바이스 컨피그레이션)으로 이동합니다.
2. Call Manager의 모든 전화기에 영향을 미치거나 새 장치 컨피그레이션을 생성하고 컨택 센터 상담원 전화에만 할당하는 Default(기본값)를 사용합니다.
3. 프로필에서 IP 주소 지정 모드를 IPv6 및 IPv4에서 IPv4만으로 변경합니다.
4. 저장을 클릭합니다.
5. 전화기를 재설정합니다.
6. 로그인을 다시 테스트합니다.

| 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 |

참고: 이 문제는 발생하며 IPv6가 네트워크에서 활성화되어 있고 IPv6 주소가 전화기에 할당되지 않은 경우에만 해결해야 합니다.