

Finesse Login schlägt fehl, wenn IPv6 in UCCX Version 10.5 und höher aktiviert ist

Inhalt

[Einführung](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problembeschreibung](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt ein Problem, das in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) Version 10.5 und höher aufgetreten ist, wenn während der Anmeldung eines Agenten bei Finesse ein Fehler auftritt.

Hintergrundinformationen

Mit UCCX Version 10.5 und höher wird die IPv6-Adressierung in der Unified Communications-Umgebung unterstützt. Auch bei UCCX Version 10.0 und höher ist Finesse ein Agent-Desktop, der für Benutzer zusammen mit dem herkömmlichen Cisco Agent Desktop verfügbar ist. Neben anderen Modellen sind 7941 Session Initiation Protocol (SIP)-Telefone eines der unterstützten Telefonmodelle für die Finesse-Anmeldung. Dieses Dokument verwendet dieses Telefonmodell als Beispiel für einen Anmeldefehler, wenn IPv6 im Netzwerk aktiviert ist.

Problembeschreibung

Wenn der Agent versucht, sich bei Finesse anzumelden, wird folgender Fehler angezeigt:

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

Lösung

Dieser Fehler wird angezeigt, wenn IPv6 für das Telefon aktiviert ist, ihm jedoch keine IPv6-Adresse zugewiesen wurde. Eine Analyse der Protokolle zeigt, dass dem Telefon keine IPv6-Adresse zugewiesen wurde. Im Idealfall sollte dies kein Problem sein, und UCCX sollte die Anmeldung verarbeiten können, solange sich eine IPv4-Adresse im Dual-Stack-Modus befindet. Dieses Problem kann unter der Cisco Bug-ID [CSCug64309](#) nachverfolgt werden.

```
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
```

Sie können diese Problemumgehung verwenden, um sicherzustellen, dass das Telefon nur im IPv4-Modus verbleibt und die Agent-Anmeldung erfolgreich ist:

1. Navigieren Sie zu **Gerät > Allgemeine Gerätekonfiguration**.
2. Verwenden Sie die Standardeinstellung, die sich auf alle Telefone im Call Manager auswirkt, oder erstellen Sie eine neue Gerätekonfiguration, und weisen Sie sie nur den Contact Center-Mitarbeitertelefonen zu.
3. Ändern Sie im Profil den IP-Adressierungsmodus von **IPv6 und IPv4** nur in **IPv4**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Telefone zurückgesetzt.
6. Testen Sie die Anmeldung erneut.

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

Hinweis: Dieses Problem tritt auf und muss nur behoben werden, wenn IPv6 im Netzwerk aktiviert ist und dem Telefon keine IPv6-Adresse zugewiesen wurde.