

# Accesso Finesse non riuscito con IPv6 abilitato in UCCX versione 10.5 e successive

## Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Descrizione del problema](#)

[Soluzione](#)

## Introduzione

Questo documento descrive un problema rilevato in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) versione 10.5 e successive dove viene visualizzato un errore durante il login dell'agente a Finesse.

## Premesse

UCCX release 10.5 e successive supporta l'indirizzamento IPv6 nell'ambiente Unified Communications. Anche con UCCX release 10.0 e successive, Finesse è un desktop agente disponibile per gli utenti insieme al tradizionale Cisco Agent Desktop. Tra gli altri modelli, i telefoni SIP (Session Initiation Protocol) 7941 sono uno dei modelli di telefono supportati per l'accesso Finesse. In questo documento viene utilizzato questo modello di telefono come esempio per un errore di accesso quando IPv6 è abilitato nella rete.

## Descrizione del problema

Quando l'agente tenta di accedere a Finesse, viene visualizzato questo errore:

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

## Soluzione

Questo errore viene visualizzato quando IPv6 è abilitato per il telefono ma non gli è assegnato un indirizzo IPv6. Un'analisi dei registri rivela che al telefono non è stato assegnato un indirizzo IPv6. Idealmente, non dovrebbe essere un problema e UCCX dovrebbe essere in grado di gestire l'accesso se c'è un indirizzo IPv4 nella modalità dual-stack. Il problema può essere rilevato con l>ID bug Cisco [CSCuq64309](#).

```
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
```

È possibile usare questa soluzione per assicurarsi che il telefono rimanga solo in modalità IPv4 e che l'accesso dell'agente abbia esito positivo:

1. Selezionare **Periferica > Configurazione periferica comune**.
2. Utilizzare il valore predefinito, che influisce su tutti i telefoni in Gestione chiamate o creare una nuova configurazione di dispositivo e assegnarla solo ai telefoni dell'agente di Contact Center.
3. Nel profilo, modificare la modalità di indirizzamento IP da **IPv6 e IPv4** a solo **IPv4**.
4. Fare clic su **Salva**.
5. Reimpostare i telefoni.
6. Ripetere il test di accesso.

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

**Nota:** Questo problema si verifica e deve essere risolto solo se IPv6 è abilitato nella rete e al telefono non è assegnato un indirizzo IPv6.