

# Einesse aanmelding mislukt met IPv6-enabled in UCCX release 10.5 en hoger

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Beschrijving van probleem](#)

[Oplossing](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft een probleem dat is aangetroffen in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) release 10.5 en later wanneer er een fout verschijnt tijdens inloggen bij Finse.

## Achtergrondinformatie

Met UCCX release 10.5 en hoger is er ondersteuning voor IPv6-adressering in de Unified Communications-omgeving. Ook met UCCX release 10.0 en hoger is Finesse een bureaublad beschikbaar voor gebruikers in combinatie met het traditionele Cisco Agent-bureaublad. Onder andere modellen zijn 7941 Session Initiation Protocol (SIP)-telefoons een van de ondersteunde telefoonmodellen voor Finse inlognaam. Dit document gebruikt dit telefoonmodel als voorbeeld voor een aanmelding bij een storing wanneer IPv6 op het netwerk is ingeschakeld.

## Beschrijving van probleem

Wanneer de agent probeert in te loggen naar Voltooien, verschijnt deze fout:

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

## Oplossing

Deze fout verschijnt wanneer IPv6 is ingeschakeld voor de telefoon maar er geen IPv6-adres aan is toegewezen. Uit een onderzoek van de blogs blijkt dat de telefoon geen IPv6-adres heeft gekregen. Idealiter is dit geen probleem en de UCCX kan de inlognaam alleen aan als er een IPv4-adres is in de dubbele stackmodus. Deze kwestie kan onder Cisco bug-ID [CSCuq64309](#) worden gevolgd.

```
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

U kunt dit tijdelijke venster gebruiken om er zeker van te zijn dat de telefoon alleen in de IPv4-modus blijft en dat de inlognaam van de agent geslaagd is:

1. navigeren naar **apparaat > Gemeenschappelijke apparaatconfiguratie**.
2. Gebruik de standaard, die alle telefoons in Call Manager beïnvloedt of maak een nieuw Apparaatconfiguratie en wijs deze alleen toe aan de Agent-telefoons van het Contactcenter.
3. In het profiel verandert u de IP-adresseringsmodus **alleen** van **IPv6 en IPv4** naar **IPv4**.
4. Klik op **Opslaan**.
5. Zet de telefoons terug.
6. Test de inlognaam opnieuw.

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

**Opmerking:** Dit probleem wordt aangetroffen en moet alleen worden aangepakt als IPv6 is ingeschakeld in het netwerk en een IPv6-adres niet aan de telefoon is toegewezen.