

ءاطخأ فاشككسأ ىلإ لوخدلا لىجسك لكاشم اهحالصإو Unified Mobile لىكو

المحتويات

المقدمة
المتطلبات الأساسية
المتطلبات
المكونات المستخدمة
الاصطلاحات
خطأ (10120) IPCC
المشكلة
الحل
خطأ (10154) IPCC
المشكلة
الحل
خطأ (10116) IPCC
المشكلة
الحل
خطأ (12005) IPCC
المشكلة
الحل
معلومات ذات صلة

المقدمة

يتيح البرنامج العميل الموحد للهاتف المحمول (Unified MA) من Cisco لوكلاء يستخدم أي هاتف PSTN واتصال VPN عريض النطاق (لاتصالات سطح المكتب الوكيل) للعمل مثل وكيل CCE الموحد الموجود في مركز اتصال رسمي والذي يستخدم هاتف Cisco IP المراقب والمتحكم بواسطة JTAPI مدير الاتصالات الموحدة من Cisco Unified CM).

تسجيل الدخول الموحد عبر الهاتف يشبه إلى حد كبير تسجيل دخول الوكيل القياسي باستثناء معرف الجهاز وحقل رقم الهاتف الإضافي. يتم منح الوكيل اسم مستخدم وكلمة مرور قياسيين، ولكن يلزم تخصيص رقم LCP فريد (منفذ الاتصال المحلي). ارجع أيضا إلى [دليل وكيل الهاتف المحمول للمؤسسات ومراكز الاتصال الموحدة من Cisco والمستضافة](#).

يصف هذا المستند كيفية أستكشاف أخطاء تسجيل الدخول إلى وكيل Cisco Unified Mobile Agent وإصلاحها.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

لا توجد متطلبات خاصة لهذا المستند.

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى Cisco Unified Contact Center Enterprise والإصدار (1)7.5 المستضاف.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

خطأ (10120) IPCC

المشكلة

يتم تلقي هذا الخطأ عند محاولة Unified MA تسجيل الدخول:



الحل

هذا التحذير هو خطأ قياسي في اسم المستخدم أو كلمة المرور غير صحيحة. تحقق من صحة بيانات اعتماد الوكيل لحل هذه المشكلة.

خطأ (10154) IPCC

المشكلة

يتم تلقي رسالة الخطأ هذه عندما يحاول Unified MA تسجيل الدخول إلى مجموعة أدوات CTI OS:

IPCC Error [10154]An attempt has been made to log in to a CTI PORT device for a non-mobile agent or an invalid CTI PORT for a mobile agent.Agent login is not allowed .due to an incorrect device



الحل

يمكن أن تحدث هذه المشكلة إذا كان قد تم إدخال MA الموحد إلى معرف أداة غير صالح. على سبيل المثال، يمكن أن تحدث المشكلة عند إدخال معرف الأداة لهاتف IP صالح (ليس LCP). يجب التحقق من استخدام العامل لبروتوكول LCP الصحيح.

إذا لم يتم Unified MA بتحديد خانة الاختيار Mobile Agent ويحاول تسجيل الدخول باستخدام بيانات اعتماد الوكيل ومعرف أداة LCP، فسيتم إستلام هذا الخطأ. تأكد من أنه قد تم تحديد خانة الاختيار "وكيل الأجهزة المحمولة" عند إجراء الاتصالات الموحدة.

خطأ (10116) IPCC

المشكلة

يتم تلقي هذا الخطأ عند محاولة Unified MA تسجيل الدخول:

IPCC Error [10116]The specified instrument is already in use by another .agent. Login Denied



الحل

هذا إصدار يستطيع وقعت عندما ال Unified MA يحاول أن يدون مع LCP أن يكون بالفعل قيد الاستخدام. تحقق من بروتوكول LCP الخاص بالرسائل الموحدة (MA) الموحد أو تحقق من بطاقات MA الموحدة النشطة الأخرى للتحقق من أنها تستخدم بطاقات LCP الصحيحة. يجب تعيين LCP فريد لكل MA.

خطأ (12005) IPCC

المشكلة

يتم تلقي هذا الخطأ عند محاولة Unified MA تسجيل الدخول:

```
.IPCC Error[12005] Login could not be performed  
"Possible causes are Invalid Instrument; Media Termination Problem or other CM issue
```



الحل

يشير هذا الخطأ إلى أن LCP غير مرتبط بحساب (PGUser) JTAPI. لذلك، أنت ينبغي دقت أن ال LCP يكون صحبت مع ال PGUser حساب. يمكن أن يشير هذا الخطأ أيضا إلى وجود مشكلة في رقم هاتف Unified MA. إذا كان الخط مشغولا، يبلغ سطح مكتب CTI عن خطأ 12005.

معلومات ذات صلة

- [دليل وكيل Mobile للمؤسسة ومراكز الاتصال الموحدة من Cisco والمستضافة](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

