

Fehlerbehebung bei Anmeldeproblemen mit Unified Mobile Agent

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[IPCC-Fehler \(10120\)](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[IPCC-Fehler \(10154\)](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[IPCC-Fehler \(10116\)](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[IPCC-Fehler \(12005\)](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

Mit Cisco Unified Mobile Agent (Unified MA) kann ein Agent, der ein beliebiges PSTN-Telefon und eine Breitband-VPN-Verbindung (für Mitarbeiter-Desktop-Kommunikation) verwendet, genau wie ein Unified CCE-Agent funktionieren, der sich in einem formalen Callcenter befindet und ein Cisco IP-Telefon verwendet, das von Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) JTAPI überwacht und gesteuert wird.

Die Unified MA-Anmeldung ähnelt einer Standard-Agent-Anmeldung mit Ausnahme der Instrument-ID und des zusätzlichen Telefonnummernfelds. Dem Agenten werden ein Standard-Benutzername und ein Standard-Kennwort zugewiesen, ihm muss jedoch eine eindeutige LCP-Nummer (Local Connection Port) zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie [im Mobile Agent Guide für Cisco Unified Contact Center Enterprise und Hosted](#).

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie einige Anmeldeprobleme mit Cisco Unified Mobile Agent beheben können.

[Voraussetzungen](#)

Anforderungen

Es gibt keine spezifischen Anforderungen für dieses Dokument.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco Unified Contact Center Enterprise und Hosted Release 7.5(1).

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

IPCC-Fehler (10120)

Problem

Dieser Fehler tritt auf, wenn eine Unified MA versucht, sich anzumelden:

IPCC Error (10120) Invalid username or password.



Lösung

Diese Warnung ist ein standardmäßiger ungültiger Benutzername- oder Kennwortfehler. Validieren Sie die Anmeldeinformationen des Agenten, um dieses Problem zu beheben.

IPCC-Fehler (10154)

Problem

Diese Fehlermeldung wird angezeigt, wenn ein Unified MA versucht, sich beim CTI-OS-Toolkit anzumelden:

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.



Lösung

Dieses Problem kann auftreten, wenn die Unified MA eine ungültige Instrument-ID eingegeben hat. Das Problem kann beispielsweise auftreten, wenn die Instrument-ID eines gültigen IP-Telefons (Non-LCP) eingegeben wurde. Sie müssen überprüfen, ob der Agent das richtige LCP verwendet.

Wenn das Unified MA-Gerät das Kontrollkästchen Mobile Agent nicht aktiviert und versucht, sich mit ihren Agenten-Zugangsdaten und der LCP-Instrument-ID anzumelden, wird dieser Fehler gemeldet. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen Mobile Agent für Unified MAs aktiviert ist.

IPCC-Fehler (10116)

Problem

Dieser Fehler tritt auf, wenn eine Unified MA versucht, sich anzumelden:

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



Lösung

Dieses Problem kann auftreten, wenn das Unified MA versucht, sich bei einem bereits verwendeten LCP anzumelden. Validieren Sie das LCP des Unified MA, oder überprüfen Sie die anderen aktiven Unified MAs, um sicherzustellen, dass sie die richtigen LCPs verwenden. Jedem MA muss ein eindeutiges LCP zugewiesen werden.

IPCC-Fehler (12005)

Problem

Dieser Fehler tritt auf, wenn eine Unified MA versucht, sich anzumelden:

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



Lösung

Dieser Fehler weist darauf hin, dass das LCP nicht dem PGUser-Konto (JTAPI) zugeordnet ist. Aus diesem Grund müssen Sie überprüfen, ob das LCP dem PGUser-Konto zugeordnet ist. Dieser Fehler kann auch auf ein Problem mit der Unified MA-Telefonnummer hinweisen. Wenn die Leitung besetzt ist, meldet der CTI-Desktop den Fehler 12005.

Zugehörige Informationen

- [Mobile Agent Guide für Cisco Unified Contact Center Enterprise und Hosted](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)