

Problemas móviles unificados del login del troubleshooting del agente

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Error IPCC \(10120\)](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error IPCC \(10154\)](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error IPCC \(10116\)](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error IPCC \(12005\)](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

El Cisco Unified Mobile Agent (MA unificado) habilita un agente que utilice cualquier teléfono PSTN y una conexión VPN de banda ancha (para las comunicaciones del escritorio del agente) para funcionar apenas como un agente unificado CCE que esté situado en un centro de llamadas formal y que utilice un Cisco IP Phone monitoreado y controlado por el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CM unificado) JTAPI.

El login unificado MA es muy similar a un login del agente estándar a excepción del instrumento ID y del campo de número telefónico adicional. El agente se da un nombre de usuario y contraseña estándar, pero ellos necesitan ser asignados un número único LCP (puerto de la conexión local). También refiera la [guía móvil del agente para el Cisco Unified Contact Center Enterprise y recibida](#).

Este documento describe cómo resolver algunos problemas del login del Cisco Unified Mobile Agent.

[prerrequisitos](#)

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en el Cisco Unified Contact Center Enterprise y la versión recibida 7.5(1).

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Error IPCC (10120)

Problema

Se recibe este error cuando un MA unificado intenta iniciar sesión:

IPCC Error (10120) Invalid username or password.



Solución

Esta advertencia es un error inválido estándar del nombre de usuario o de la contraseña. Valide las credenciales del agente para resolver este problema.

Error IPCC (10154)

Problema

Se recibe este mensaje de error cuando un MA unificado intenta iniciar sesión al juego de herramientas del SISTEMA OPERATIVO CTI:

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.



Solución

Este problema puede ocurrir si el MA unificado ha ingresado una identificación inválida del instrumento por ejemplo, el problema puede ocurrir cuando el instrumento ID de un teléfono del IP válido (NON-LCP) fue ingresado. Usted debe verificar que el agente utilice el LCP correcto.

Si el MA unificado no marca el checkbox móvil del agente e intenta iniciar sesión con sus credenciales y el instrumento ID del agente LCP, después se recibe este error. Asegúrese de que los MA unificados tengan la casilla de verificación móvil del agente marcada.

Error IPCC (10116)

Problema

Se recibe este error cuando un MA unificado intenta iniciar sesión:

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



[Solución](#)

Este problema puede ocurrir cuando el MA unificado intenta iniciar sesión con un LCP que sea ya funcionando. Valide el LCP MA unificado o marque los otros MA unificados active para verificar que utilizan los LCP correctos. Un LCP único se debe asignar a cada MA.

[Error IPCC \(12005\)](#)

[Problema](#)

Se recibe este error cuando un MA unificado intenta iniciar sesión:

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



[Solución](#)

Este error indica que el LCP no está asociado a la cuenta de PGUser (JTAPI). Por lo tanto, usted debe verificar que el LCP esté asociado a la cuenta de PGUser. Este error puede también indicar un problema con el número de teléfono unificado MA. Si la línea está ocupada, el CTI Desktop señala un error 12005.

Información Relacionada

- [Guía móvil del agente para el Cisco Unified Contact Center Enterprise y recibida](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)