

# Questions mobiles unifiées de procédure de connexion de dépannage d'agent

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

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

[Problème](#)

[Solution](#)

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

[Problème](#)

[Solution](#)

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

[Problème](#)

[Solution](#)

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

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

La Fonction Cisco Unified Mobile Agent (unifiée mA) active un agent qui emploie n'importe quel téléphone PSTN et une connexion VPN large bande (pour des transmissions d'Agent Desktop) pour fonctionner juste comme un agent d'Unified CCE qui se trouve à un centre d'appels formel et qui utilise un téléphone IP de Cisco surveillé et contrôlé par Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) JTAPI.

La procédure de connexion unifiée mA est très semblable à une procédure de connexion standard d'agent excepté l'ID d'instrument et le champ Numéro de téléphone supplémentaire. L'agent est donné un nom d'utilisateur et mot de passe standard, mais ils doivent être assignés un seul nombre LCP (port de connexion locale). Référez-vous également le [guide mobile d'agent pour le Cisco Unified Contact Center Enterprise et hébergé](#).

Ce document décrit comment dépanner quelques questions de procédure de connexion de Fonction Cisco Unified Mobile Agent.

## [Conditions préalables](#)

## Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

## Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco Unified Contact Center Enterprise et la version hébergée 7.5(1).

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Erreur IPCC (10120)

### Problème

Cette erreur est reçue quand des tentatives unifiées mA d'ouvrir une session :

IPCC Error (10120) Invalid username or password.



### Solution

Cet avertissement est une erreur non valide standard de nom d'utilisateur ou mot de passe. Validez les qualifications de l'agent afin de résoudre ce problème.

## Erreur IPCC (10154)

## Problème

Ce message d'erreur est reçu quand des tentatives unifiées mA d'ouvrir une session à la boîte à outils de SYSTÈME D'EXPLOITATION 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.



## Solution

Cette question peut se produire si le mA unifié a écrit une identification non valide d'instrument par exemple, la question peut se produire quand l'ID d'instrument d'un téléphone IP valide (Non-LCP) a été écrit. Vous devez vérifier que l'agent utilise le LCP correct.

Si le mA unifié ne vérifie pas la case à cocher mobile d'agent et les tentatives d'ouvrir une session avec leurs qualifications d'agent et LCP équipent l'ID, alors cette erreur est reçue. Assurez-vous que le MAS unifié font cocher la case mobile d'agent.

## Erreur IPCC (10116)

### Problème

Cette erreur est reçue quand des tentatives unifiées mA d'ouvrir une session :

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



## Solution

Cette question peut se produire quand les tentatives unifiées mA d'ouvrir une session avec un LCP qui est déjà en service. Validez le LCP du mA unifié ou vérifiez l'autre MAS unifié par active pour vérifier qu'ils utilisent LCPs correct. Un seul LCP doit être assigné à chaque mA.

## Erreur IPCC (12005)

### Problème

Cette erreur est reçue quand des tentatives unifiées mA d'ouvrir une session :

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



## Solution

Cette erreur indique que le LCP n'est pas associé avec le compte de PGUser (JTAPI). Par conséquent, vous devez vérifier que le LCP est associé avec le compte de PGUser. Cette erreur peut également indiquer un problème avec le numéro de téléphone unifié mA. Si la ligne est occupée, l'appareil de bureau CTI signale une erreur 12005.

## Informations connexes

- [Guide mobile d'agent pour le Cisco Unified Contact Center Enterprise et hébergé](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)