

# Risoluzione dei problemi di accesso di Unified Mobile Agent

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

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

[Problema](#)

[Soluzione](#)

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

[Problema](#)

[Soluzione](#)

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

[Problema](#)

[Soluzione](#)

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

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

Cisco Unified Mobile Agent (Unified MA) consente a un agente che utilizza un telefono PSTN e una connessione VPN a banda larga (per le comunicazioni desktop dell'agente) di funzionare come un agente CCE unificato che si trova in un call center formale e che utilizza un telefono IP Cisco monitorato e controllato da Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) JTAPI.

L'accesso tramite MA unificato è molto simile all'accesso tramite agente standard, ad eccezione dell'ID strumento e del campo Numero di telefono aggiuntivo. All'agente vengono forniti un nome utente e una password standard, ma è necessario assegnare un numero LCP (Local Connection Port) univoco. Fare riferimento anche alla [Mobile Agent Guide per Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted](#).

Questo documento descrive come risolvere alcuni problemi di accesso di Cisco Unified Mobile Agent.

## [Prerequisiti](#)

## Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

## Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano su Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted release 7.5(1).

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## Errore IPCC (10120)

### Problema

Questo errore viene visualizzato quando un'autorizzazione al reso unificata tenta di eseguire l'accesso:

IPCC Error (10120) Invalid username or password.



### Soluzione

Questo avviso indica un errore standard non valido di nome utente o password. Convalidare le credenziali dell'agente per risolvere il problema.

## Errore IPCC (10154)

## Problema

Questo messaggio di errore viene ricevuto quando un'autorizzazione al reso unificata tenta di accedere al toolkit 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.



## Soluzione

Questo problema può verificarsi se l'autorità di gestione unificata ha immesso un ID strumento non valido. Ad esempio, il problema può verificarsi quando si immette l'ID strumento di un telefono IP valido (non LCP). È necessario verificare che l'agente utilizzi il LCP corretto.

Se l'agente unificato non seleziona la casella di controllo Agente mobile e tenta di eseguire l'accesso con le credenziali dell'agente e l'ID strumento LCP, viene visualizzato questo errore. Verificare che la casella di controllo Agente mobile sia selezionata per i membri del gruppo MA unificati.

## Errore IPCC (10116)

### Problema

Questo errore viene visualizzato quando un'autorizzazione al reso unificata tenta di eseguire l'accesso:

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



## Soluzione

Questo problema può verificarsi quando l'autorizzazione al reso unificato tenta di accedere con un LCP già in uso. Convalidare l'LCP dell'autorità di certificazione unificata o controllare gli altri MA unificati attivi per verificare che utilizzino LCP corretti. A ogni MA deve essere assegnato un LCP univoco.

## Errore IPCC (12005)

### Problema

Questo errore viene visualizzato quando un'autorizzazione al reso unificata tenta di eseguire l'accesso:

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



## Soluzione

Questo errore indica che LCP non è associato all'account PGUser (JTAPI). È pertanto necessario verificare che LCP sia associato all'account PGUser. Questo errore può anche indicare un problema con il numero di telefono Unified MA. Se la linea è occupata, il desktop CTI riporta un

errore 12005.

## Informazioni correlate

- [Guida all'agente mobile per Cisco Unified Contact Center Enterprise e Hosted](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)