

Aanmeldingsproblemen met Unified Mobile Agent voor probleemoplossing

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

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

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

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

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

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

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

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

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Cisco Unified Mobile Agent (Unified MA) stelt een agent in die elke PSTN-telefoon en een breedband VPN-verbinding gebruikt (voor communicatie van Agent bureaubladen) om net zoals een Unified CCE-agent te functioneren die in een formeel telefooncentrum bevindt en die een Cisco IP-telefoon gebruikt die wordt bewaakt en gecontroleerd door Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) JTAPI.

De inlognaam van Unified MA lijkt sterk op de inlognaam van een standaard agent, met uitzondering van de id van het instrument en het veld Aanvullende telefoonnummer. De agent krijgt een standaardgebruikersnaam en -wachtwoord, maar zij moeten een uniek LCP-nummer (Local Connection Port) krijgen. Raadpleeg ook [de Gids voor mobiele agents voor Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted](#).

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen bij bepaalde inlogproblemen van Cisco Unified Mobile Agent.

[Voorwaarden](#)

Vereisten

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted release 7.5(1).

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

IPCC-fout (10120)

Probleem

Deze fout wordt ontvangen wanneer een Unified MA probeert in te loggen:

IPCC Error (10120) Invalid username or password.



Oplossing

Deze waarschuwing is een standaard ongeldige gebruikersnaam of wachtwoordfout. Valideren van de geloofsbrieven van de agent om dit probleem op te lossen.

IPCC-fout (10154)

Probleem

Deze foutmelding wordt ontvangen wanneer een Unified MA probeert in te loggen in de CTI OS-toolkit:

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.



Oplossing

Deze kwestie kan zich voordoen als het Unified MA een ongeldig Instrument ID heeft ingevoerd. Het probleem kan bijvoorbeeld optreden wanneer de id van het instrument van een geldige IP-telefoon (niet-LCP) is ingevoerd. U moet controleren of de agent de juiste LCP gebruikt.

Als het Unified MA niet het selectieteken van de Mobiele Agent en pogingen om in te loggen met hun agenten geloofsbrieven en LCP Document-id, dan wordt deze fout ontvangen. Zorg ervoor dat Unified MA's het aanvinkvakje Mobile Agent hebben ingeschakeld.

IPCC-fout (10116)

Probleem

Deze fout wordt ontvangen wanneer een Unified MA probeert in te loggen:

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



Oplossing

Deze kwestie kan zich voordoen wanneer het Unified MA probeert in te loggen met een LCP die reeds in gebruik is. Bevestig de LCP van het Unified MA of controleer de andere actieve Unified MA's om te verifiëren dat ze correcte LCP's gebruiken. Een unieke LCP moet aan elk MA worden toegewezen.

IPCC-fout (12005)

Probleem

Deze fout wordt ontvangen wanneer een Unified MA probeert in te loggen:

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



Oplossing

Deze fout geeft aan dat de LCP niet gekoppeld is aan de JTAPI-account (PGUser). Daarom moet u controleren of de LCP is gekoppeld aan de PGUser account. Deze fout kan ook op een probleem met het Unified MA-telefoonnummer wijzen. Als de lijn bezig is, rapporteert de CTI desktop een fout van 12005.

Gerelateerde informatie

- [Mobile Agent-gids voor Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)