

Edições móveis unificadas do início de uma sessão do Troubleshooting do agente

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

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

[Problema](#)

[Solução](#)

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

[Problema](#)

[Solução](#)

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

[Problema](#)

[Solução](#)

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

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O Cisco Unified Mobile Agent (MA unificado) permite um agente que use todo o telefone PSTN e uma conexão de VPN de faixa larga (para comunicações da área de trabalho do agente) para funcionar apenas como um agente unificado CCE que sejam ficados situado em um centro de chamadas formal e que use um Cisco IP Phone monitorado e controlado pelo JTAPI do gerente das comunicações unificadas de Cisco (CM unificado).

O início de uma sessão unificado MA é muito similar a um início de uma sessão do agente padrão à exceção do instrumento ID e do campo de número de telefone adicional. O agente é dado um nome de usuário e senha padrão, mas eles precisam de ser atribuídos um número original LCP (porta da conexão local). Igualmente consulte o [guia móvel do agente para o Cisco Unified Contact Center Enterprise & hospedado](#).

Este documento descreve como pesquisar defeitos algumas edições do início de uma sessão do Cisco Unified Mobile Agent.

[Pré-requisitos](#)

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada no Cisco Unified Contact Center Enterprise & na liberação hospedada 7.5(1).

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Erro IPCC (10120)

Problema

Este erro é recebido quando um MA unificado tenta entrar:

IPCC Error (10120) Invalid username or password.



Solução

Este aviso é um erro inválido padrão username ou de senha. Valide as credenciais do agente a fim resolver esta edição.

Erro IPCC (10154)

Problema

Esta Mensagem de Erro é recebida quando um MA unificado tenta entrar no conjunto de ferramentas do SO 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.



Solução

Esta edição pode ocorrer se o MA unificado incorporou uma identificação inválida do instrumento por exemplo, a edição pode ocorrer quando o instrumento ID de um telefone do IP válido (NON-LCP) foi entrado. Você deve verificar que o agente usa o LCP correto.

Se o MA unificado não verifica a caixa de seleção móvel do agente e tenta entrar com suas credenciais do agente e instrumento ID LCP, a seguir este erro está recebido. Assegure-se de que os MA unificados tenham a caixa de verificação móvel do agente verificada.

Erro IPCC (10116)

Problema

Este erro é recebido quando um MA unificado tenta entrar:

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



Solução

Esta edição pode ocorrer quando o MA unificado tenta entrar com um LCP que seja já dentro uso. Valide o LCP do MA unificado ou verifique os outros MA unificados active para verificar que usam LCP corretos. Um LCP original deve ser atribuído a cada MA.

Erro IPCC (12005)

Problema

Este erro é recebido quando um MA unificado tenta entrar:

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



Solução

Este erro indica que o LCP não está associado com a conta de PGUser (JTAPI). Consequentemente, você deve verificar que o LCP está associado com a conta de PGUser. Este erro pode igualmente indicar um problema com o número de telefone unificado MA. Se a linha é ocupada, o desktop CTI relata um erro 12005.

Informações Relacionadas

- [Guia móvel do agente para o Cisco Unified Contact Center Enterprise & hospedado](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)