

Унифицированный мобильный агент, решающий проблемы входа в систему

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Ошибка IPCC \(10120\)](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка IPCC \(10154\)](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка IPCC \(10116\)](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка IPCC \(12005\)](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Cisco Unified Mobile Agent (Унифицированный МА) включает агента, который использует любой телефон PSTN и широкополосное VPN-подключение (для связи рабочего места агента) для функционирования точно так же, как Унифицированный агент CCE, который расположен в формальном центре обработки вызовов, и это использует Cisco IP Phone, проверенный и управляемый Cisco Unified Communications Manager (Унифицированный CM) JTAPI.

Унифицированный вход в систему МА подобен входу в систему стандартного агента за исключением Инструментального ID и дополнительного Поля номера телефона. Агенту дают стандартное имя пользователя и пароль, но им нужно назначить уникальный LCP (порт Подключения по локальной сети) номер. Также обратитесь [Мобильное Руководство агента для Cisco Unified Contact Center Enterprise](#) и [Размещенный](#).

Этот документ описывает, как решить некоторые проблемы входа в систему Cisco Unified Mobile Agent.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco Unified Contact Center Enterprise и Размещенном Выпуске 7.5 (1).

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Ошибка IPCC (10120)

Проблема

Когда Унифицированный МА пытается войти, эта ошибка получена:

IPCC Error (10120) Invalid username or password.



Решение

Это предупреждение является стандартным неверным именем пользователя или ошибкой пароля. Проверьте учетные данные агента для решения этого вопроса.

Ошибка IPCC (10154)

[Проблема](#)

Когда Унифицированный МА пытается войти к инструментарию ОС СТИ, это сообщение об ошибках получено:

```
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.
```



[Решение](#)

Если Унифицированный МА ввел недопустимый Инструментальный идентификатор, эта проблема может произойти. Например, когда Инструментальный идентификатор допустимого IP - адрес Телефона (неLCP) был введен, проблема может произойти. Необходимо проверить, что агент использует корректный LCP.

Если Унифицированный МА не проверяет Мобильный флажок Agent и пытается войти с их учетными данными агента и Инструментальным ID LCP, то эта ошибка получена. Гарантируйте, что Объединенному MAS проверили Мобильный флажок Agent.

[Ошибка IPCC \(10116\)](#)

[Проблема](#)

Когда Унифицированный МА пытается войти, эта ошибка получена:

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



Решение

Эта проблема может произойти, когда Унифицированный МА пытается войти с LCP, который уже используется. Проверьте LCP Унифицированного МА или проверьте другой активный Унифицированный MAS, чтобы проверить, что они используют корректные LCP. Уникальный LCP должен быть назначен на каждый МА.

Ошибка IPCC (12005)

Проблема

Когда Унифицированный МА пытается войти, эта ошибка получена:

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



Решение

Эта ошибка указывает, что LCP не привязан к PGUser (JTAPI) учетная запись. Поэтому необходимо проверить, что LCP привязан к учетной записи PGUser. Эта ошибка может также указать на проблему с Унифицированным номером телефона МА. Если занято, рабочий стол CTI сообщает о 12005 ошибках.

Дополнительные сведения

- [Мобильное руководство агента для Cisco Unified Contact Center Enterprise и размещенный](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)