

Unified移动代理程序故障排除洛金问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[IPCC错误\(10120\)](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[IPCC错误\(10154\)](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[IPCC错误\(10116\)](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[IPCC错误\(12005\)](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

Cisco Unified Mobile Agent (Unified MA)启用使用所有PSTN电话和一宽带VPN连接的代理程序 (Agent Desktop通信)作用正如一个Unified CCE代理程序在一个正式呼叫中心查找，并且使用Cisco IP电话受监视，并且控制由Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) JTAPI。

Unified MA登录非常类似于一个标准的座席登录除仪器ID和另外的电话号码字段中外。代理程序给一个标准的用户名和密码，但是他们需要分配一个唯一LCP (本地连接波尔特)编号。并且请参考[托管移动代理程序的指南为Cisco Unified Contact Center Enterprise &](#)。

本文描述如何排除故障一些Cisco Unified Mobile Agent登录问题。

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco Unified Contact Center Enterprise &托管的版本7.5(1)。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[IPCC错误\(10120\)](#)

[问题](#)

当Unified MA尝试登陆时，此错误接收：

```
IPCC Error (10120) Invalid username or password.
```



[解决方案](#)

此警告是一个标准的无效用户名或密码错误。验证代理程序的凭证为了解决此问题。

[IPCC错误\(10154\)](#)

[问题](#)

当Unified MA尝试登陆到CTI OS工具套件时，此错误消息接收：

```
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.
```



解决方案

此问题能出现，如果Unified MA输入了例如无效仪器ID，问题能出现，当有效IP电话(非LCP)的仪器ID被输入了。您必须验证代理程序使用正确LCP。

如果Unified MA不检查移动代理程序复选框，并且尝试登陆与他们的代理程序凭证和LCP导航ID，则此错误接收。保证Unified MAs安排移动代理程序复选框被检查。

IPCC错误(10116)

问题

当Unified MA尝试登陆时，此错误接收：

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



解决方案

已经是在使用中的此问题能出现，当Unified MA尝试登陆与LCP时。验证Unified MA的LCP或检查另一个激活统一的MAs验证他们使用正确LCP。必须分配一唯一LCP到每个MA。

IPCC错误(12005)

问题

当Unified MA尝试登陆时，此错误接收：

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



解决方案

此错误表明LCP没有关联与Pguser (JTAPI)帐户。所以，您必须验证LCP关联与Pguser帐户。此错误能也指示一问题用Unified MA电话号码。如果线路忙碌，CTI桌面报告12005错误。

相关信息

- [托管移动代理程序的指南Cisco Unified Contact Center Enterprise的&](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)