

# 排除洛金问题故障的统一的便携代理程序

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[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](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

Cisco Unified Mobile Agent (统一的MA) enable (event)使用所有PSTN电话和宽带VPN连接的代理程序(代理桌面通信)作用正如一个统一的CCE代理程序位于一个正式呼叫中心，并且使用Cisco Unified通信管理器监控和控制的Cisco IP电话(统一的CM) JTAPI。

统一的MA登录非常类似于一个标准的座席登录除仪器ID和另外的电话号码域外。产生代理程序一个标准的用户名和密码，但是他们需要分配一个唯一LCP (本地连接端口)编号。并且请参考[主机便携代理程序的指南为Cisco Unified Contact Center Enterprise &](#)。

本文描述如何排除一些Cisco Unified Mobile Agent登录问题故障。

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

There are no specific requirements for this document.

## [Components Used](#)

本文的信息根据Cisco Unified Contact Center Enterprise &主机的版本7.5(1)。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Conventions

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## IPCC错误(10120)

### 问题

当统一的MA尝试登陆时，此错误收到：

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。验证代理程序的证件为了解决此问题。

## IPCC错误(10154)

### 问题

当统一的MA尝试登陆到CTI OS工具套件时，此错误信息收到：

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，如果统一的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的LCP。

如果统一的MA不检查便携代理程序复选框并且尝试登陆与他们的代理程序证件和LCP仪器ID，则此错误收到。保证统一的MAs安排便携代理程序复选框被检查。

## IPCC错误(10116)

### 问题

当统一的MA尝试登陆时，此错误收到：

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，当统一的MA尝试登陆与LCP时。验证统一的MA的LCP或检查另一个激活统一的MAs验证他们使用正确的LCP。必须分配一唯一LCP到每个MA。

## IPCC错误(12005)

### 问题

当统一的MA尝试登陆时，此错误收到：

```
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没有与Pguser (JTAPI)帐户产生关联。所以，您必须验证LCP与Pguser帐户产生关联。此错误能也指示统一的MA电话号码的一个问题。如果线路是繁忙的，CTI桌面报告12005错误。

## Related Information

- [主机便携代理程序的指南Cisco Unified Contact Center Enterprise & Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)