

Unified Mobile Agent診斷登入問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[IPCC錯誤\(10120\)](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[IPCC錯誤\(10154\)](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[IPCC錯誤\(10116\)](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[IPCC錯誤\(12005\)](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

Cisco Unified Mobile Agent(Unified MA)使使用任何PSTN電話和寬頻VPN連線 (用於座席案頭通訊) 的座席能夠像位於正式呼叫中心的Unified CCE座席那樣工作，並使用由Cisco Unified Communications Manager(Unified CM)JTAPI監控和控制的Cisco IP電話。

統一MA登入與標準座席登入非常相似，但儀器ID和其他「電話號碼」欄位除外。為代理提供了標準使用者名稱和密碼，但需要為其分配唯一的LCP (本地連線埠) 號碼。另請參閱[Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted的Mobile Agent指南](#)。

本文說明如何解決某些Cisco Unified Mobile Agent登入問題。

必要條件

需求

本文件沒有特定需求。

採用元件

本檔案中的資訊是根據Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted版本7.5(1)。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

[慣例](#)

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

[IPCC錯誤\(10120\)](#)

[問題](#)

當Unified MA嘗試登入時收到此錯誤：

IPCC Error (10120) Invalid username or password.



[解決方案](#)

此警告是標準無效使用者名稱或密碼錯誤。驗證代理的憑據以解決此問題。

[IPCC錯誤\(10154\)](#)

[問題](#)

當Unified MA嘗試登入到CTI OS工具包時，收到此錯誤消息：

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.



解決方案

如果Unified MA輸入的工具ID無效，則可能發生此問題。例如，當輸入有效IP電話（非LCP）的儀器ID時，可能會出現問題。您必須驗證代理是否使用正確的LCP。

如果Unified MA未選中Mobile Agent竅取方塊並嘗試使用其代理憑據和LCP工具ID登入，則會收到此錯誤。確保已選中Unified MA的Mobile Agent竅取方塊。

IPCC錯誤(10116)

問題

當Unified MA嘗試登入時收到此錯誤：

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



解決方案

當Unified MA嘗試使用已使用的LCP登入時，可能會發生此問題。驗證統一MA的LCP或檢查其他活動的統一MA以驗證它們使用正確的LCP。必須為每個MA分配唯一的LCP。

IPCC錯誤(12005)

問題

當Unified MA嘗試登入時收到此錯誤：

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



解決方案

此錯誤表示LCP未與PGUser(JTAPI)帳戶關聯。因此，您必須驗證LCP是否與PGUser帳戶關聯。此錯誤也可能表示統一MA電話號碼存在問題。如果線路忙，CTI案頭將報告錯誤12005錯誤。

相關資訊

- [思科統一聯絡中心企業版和託管版移動代理指南](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)