

Dépannez les ports CTI non inscrits après mise à jour à CUAC 10.5 ou les réinstallez du TSP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[La solution 1. vérifie la configuration et le contrôle CUAC si le TSP installé est compatible avec la version CUAC en service](#)

[Effacement de la solution 2. les ports CTI sur CUCM et sync CUAC avec CUCM](#)

[La solution 3. crée un utilisateur de nouvelle application](#)

[Cisco relatif prennent en charge des discussions de la Communauté](#)

Introduction

Ce document décrit des étapes de dépannage dans les scénarios quand les ports du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) entrent dans l'inconnu ou aucun état après une mise à jour à la version de Console(CUAC) 10.5.2 de préposé de Cisco Unified ou à la réinstallation du service téléphonique Provider(TSP).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CUAC avancé
- Cisco Unified Communications Manager
- Configuration TSP CUAC

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- CUAC a avancé 10.5.2
- Cisco Unified Communications Manager 10.5.2.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Problème

Mise à jour de courrier de CUAC à 10.5.2 des versions antérieures de logiciel que les ports CTI entrent dans l'inconnu/aucun état

GD7A285FC100001	ASD-005056AD2BBA-001C0001-000000000000000000002001	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100002	ASD-005056AD2BBA-001C0002-000000000000000000002002	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100003	ASD-005056AD2BBA-001C0003-000000000000000000002003	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100004	ASD-005056AD2BBA-001C0004-000000000000000000002004	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100005	ASD-005056AD2BBA-001C0005-000000000000000000002005	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100006	ASD-005056AD2BBA-001C0006-000000000000000000002006	Default	SCCP	Unknown	Unknown

Remarque: Ces étapes doivent être exécutées dans la commande pour dépanner le problème. Au cas où, le problème serait résolu avec n'importe quelle étape, puis d'autres étapes ne sont pas exigées.

La solution 1. vérifient la configuration et le contrôle CUAC si le TSP installé est compatible avec la version CUAC en service

1. Naviguez vers la **page de gestion CUAC > l'ingénierie > la Connectivité CUCM.**

Engineering ▾ System Configuration ▾ User Configuration ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

CUCM Connectivity

Warning

Both servers are pointing to same CUCM information.

Server Details

- 1 [CUACPUB](#)
- 2 [CUACSUB](#)

Connectivity

CUCM name or IP:*

CUCM port:* (0-65535)

Username:*

Password:*

Add secondary CUCM information from other server

2. Vérifiez les informations CUCM et les identifiants utilisateurs d'application sont corrects. Cliquez sur en fonction la connexion de test et vérifiez la Connectivité.

3. Cliquez sur en fonction la **configuration de début > de Cisco TSPx64 > configurent.**

4. Vérifiez l'onglet des informations de version en général suivant les indications de cette image.



5. Désinstallez le TSP du **panneau de configuration** s'il n'apparie pas la version CUCM.

6. Installez la bonne version du TSP. Naviguez vers le **page>Application de gestion d'Unified CM de >Cisco de bar CUCM > embrochable** cliquent sur en fonction la **découverte**. Téléchargez et déplacez l'installation du client de 32 bits ou de 64 bits basé sur votre nombre de bits de système d'exploitation windows de serveur CUAC.



7. Double-cliquer et installez le TSP.

8. Écrivez les valeurs correctes pendant l'installation du TSP. Vérifiez que les identifiants utilisateurs d'application ont écrit la correspondance que les identifiants utilisateurs d'application ont créée sur CUCM.

9. Redémarrez le serveur CUAC une fois que l'installation TSP est complète.

10. Vérifiez si des ports CTI sont enregistrés une fois le serveur est de retour en ligne.

Effacement de la solution 2. les ports CTI sur CUCM et sync CUAC avec CUCM

1. Naviguez vers la **page > le périphérique > les téléphones de gestion CUCM**. Supprimez tous les ports CTI synced précédemment pour CUAC.

2. Naviguez vers la **page > la configuration système de gestion CUAC > synchronisent avec CUCM**. Le clic **synchronisent avec** l'onglet **CUCM**.

Synchronize with CUCM

Device DN	Device Type	Queue Device Group
5010	CTI Port	Bangalore
5011	CTI Port	Bangalore
5012	CTI Port	Bangalore
5013	CTI Port	Bangalore
5014	CTI Port	Bangalore
5015	CTI Port	Bangalore
5016	CTI Port	Bangalore
5017	CTI Port	Bangalore
5018	CTI Port	Bangalore
5019	CTI Port	Bangalore

Park Devices

Device DN	Device Type	Queue Device Group
5020	CTI Port	Bangalore
5021	CTI Port	Bangalore
5022	CTI Port	Bangalore
5023	CTI Port	Bangalore
5024	CTI Port	Bangalore
5025	CTI Port	Bangalore
5026	CTI Port	Bangalore
5027	CTI Port	Bangalore
5028	CTI Port	Bangalore
5029	CTI Port	Bangalore

3. Vérifiez le sync en cliquant sur sur l'état de sync CUCM.

4. Verify si le sync est terminé.

CUCM Sync Report

CUCM Sync Report

Sync Status

Status:	Completed	Started at:	2015-06-29 12:03:01
		Ended at:	2015-06-29 12:05:10

CUCM Connection Validation

User Name	Server Name	Status	Error Code	Error Description
cuacnewpub	CUACPUB	Completed		
cuacsub	CUACSUB	Completed		

Template Device Validation

Queue Device Group	Template Device Pkid	Status	Error Code	Error Description
Bangalore	9c9460a4-92d8-324e-8504-ba82a5ca691c	Completed		

Device Sync

Server Name	Queue Device Group	Device DN	Device Type	Status	Error Code	Error Description
CUACPUB	Bangalore	5000	Queue Location	Completed		
CUACPUB	Bangalore	5001	CT Gateway Device	Completed		
CUACPUB	Bangalore	5002	CT Gateway Device	Completed		
CUACPUB	Bangalore	5003	CT Gateway Device	Completed		
CUACPUB	Bangalore	5004	CT Gateway Device	Completed		

5. Vérifiez l'état des ports CTI sur CUCM une fois que le sync est terminé.

La solution 3. crée un utilisateur de nouvelle application

1. Naviguez vers la **page > la gestion des utilisateurs de gestion CUCM**.
2. Sélectionnez l'utilisateur d'application utilisé dans CUAC, cliquez sur l'option de **copie** qui créera un utilisateur de nouvelle application avec de vieux détails diffusés au nouvel utilisateur.
3. Renommez-le et changez le mot de passe de cet utilisateur (assurez-vous que vous utilisez un nom d'utilisateur et mot de passe différent que l'utilisateur de demande initiale).
4. Cliquez sur **Save**.
5. Des rôles et les autorisations seront portés à ce utilisateur de nouvelle application une fois que vous le copiez dans CUCM.
6. Supprimez le vieil utilisateur d'application.
7. Naviguez vers la **page de gestion CUAC > l'ingénierie > la Connectivité CUCM** et changez le nom d'utilisateur et mot de passe à la nouvelle application créée par l'utilisateur dans les étapes ci-dessus.
8. Naviguez vers le **serveur CUAC > la configuration > l'onglet User TSP >** et changez le nom d'utilisateur et mot de passe en conséquence et cliquez sur OK.

Cisco Unified Communications Manager TSP : CiscoTSP001.tsp [X]

General | **User** | CTI Manager | Security | Trace | Advanced | Language

Account Information

Specify the account to connect to CTI Services

Use Single Sign On

Use the following credentials

User Name:

Password:

Verify Password:

OK Cancel

9. Redémarrez le serveur CUAC une fois pour réinitialiser le lien CT.