

Troubleshoot removeu registro portas CTI após a elevação a CUAC 10.5 ou reinstala-as do TSP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[A solução 1. verifica a configuração CUAC e verifica se o TSP instalado seja compatível com versão CUAC no uso](#)

[Supressão da solução 2. as portas CTI em CUCM e sincronização CUAC com CUCM](#)

[A solução 3. cria um usuário do aplicativo novo](#)

[Cisco relacionado apoia discussões da comunidade](#)

Introdução

Este documento descreve passos de Troubleshooting nas encenações quando as portas da integração de telefonia e computador (CTI) entram no desconhecido ou nenhuns o estado após uma elevação a Cisco unificou a versão de Console(CUAC) 10.5.2 do assistente ou a reinstalação do serviço de telefonia Provider(TSP).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CUAC avançado
- Gerente das comunicações unificadas de Cisco
- Configuração TSP CUAC

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CUAC avançou 10.5.2
- Gerente 10.5.2 das comunicações unificadas de Cisco.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

Elevação do cargo de CUAC a 10.5.2 das versões anterior do software que as portas CTI se movem no desconhecido/em nenhuns estado

| | | | | | |
|---------------------------------|--|-------------------------|------|---------|---------|
| 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 |

Nota: Estas etapas devem ser executadas na ordem para pesquisar defeitos o problema. Caso que, o problema é resolvido com toda a etapa, a seguir umas etapas mais adicionais não estão exigidas.

A solução 1. verifica a configuração CUAC e verifica se o TSP instalado seja compatível com versão CUAC no uso

1. Navegue à **página de administração CUAC > à engenharia > à Conectividade 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. Verifique que as credenciais do usuário da informação e do aplicativo CUCM estão corretas. Clique sobre a conexão de teste e verifique a Conectividade.

3. Clique sobre a **configuração do começo > do Cisco TSPx64 > configuram.**

4. Verifique a informação de versão no tab geral segundo as indicações desta imagem.



5. Desinstale o TSP do **Control Panel** se não combina a versão CUCM.

6. Instale a versão correta do TSP. Navegue ao **page>Application unificado >Cisco da administração do bar CM CUCM > de encaixe** clicam sobre o **achado**. Transfira e mova a instalação do cliente de 32 bit ou de 64 bit baseado em seu tamanho de bit do OS das janelas de servidor CUAC.

[Download](#)

[Cisco TAPI 32-bit Client](#)

[Download](#)

[Cisco TAPI 64-bit Client](#)

7. Fazer duplo clique e instale o TSP.

8. Incorpore os valores corretos durante a instalação do TSP. Verifique que as credenciais do usuário do aplicativo incorporaram o fósforo que as credenciais do usuário do aplicativo criaram em CUCM.

9. Reinicie o server CUAC uma vez que a instalação TSP está completa.

10. Verifique se as portas CTI estejam registradas uma vez o server estejam para trás em linha.

Supressão da solução 2. as portas CTI em CUCM e sincronização CUAC com CUCM

1. Navegue à **página de administração > ao dispositivo > aos telefones CUCM**. Suprima de todas as portas CTI sincronizados previamente para CUAC.

2. Navegue à **página de administração > à configuração de sistema > ao sincronizar CUAC com CUCM**. Clique o **sincronizar com aba 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 |

Synchronize with CUCM CUCM Sync Report

3. Verifique a sincronização clicando no relatório de sincronização CUCM.

4. Verify se a sincronização está terminada.

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. Verifique o estado das portas CTI em CUCM uma vez que a sincronização é terminada.

A solução 3. cria um usuário do aplicativo novo

1. Navegue à **página de administração > ao gerenciamento de usuário CUCM.**
2. Selecione o usuário do aplicativo usado em CUAC, clique a **opção de cópia** que criará um usuário do aplicativo novo com os detalhes velhos levados ao novo usuário.
3. Rebatize-a e mude-o a senha deste usuário (se certifique de que você usa um nome de usuário e senha diferente do que o usuário original do aplicativo).
4. Clique em Salvar.
5. Os papéis e as permissões serão levados a este usuário do aplicativo novo uma vez você cópia ele em CUCM.
6. Suprima do usuário idoso do aplicativo.
7. Navegue à **página de administração CUAC > à engenharia > à Conectividade CUCM** e mude o nome de usuário e senha ao usuário do aplicativo novo criado nas etapas acima.
8. Navegue ao **server CUAC > à configuração TSP > à aba do usuário >** e mude o nome de usuário e senha em conformidade e clique a **APROVAÇÃO.**

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. Recarregue o server CUAC uma vez re-para inicializar o link CT.