

升级到CUAC 10.5或重新安装TSP后排除未注册的CTI端口故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案1.验证CUAC配置并检查安装的TSP是否与使用中的CUAC版本兼容](#)

[解决方案2.删除CUCM上的CTI端口，并将CUAC与CUCM同步](#)

[解决方案3.创建新的应用用户](#)

[相关的思科支持社区讨论](#)

简介

本文档介绍在升级到Cisco Unified Attendant Console(CUAC)10.5.2版本或重新安装电话服务提供商(TSP)后，计算机电话集成(CTI)端口进入未知或无状态时的故障排除步骤。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- CUAC高级
- Cisco Unified Communications Manager
- CUAC TSP配置

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- CUAC高级版10.5.2
- 思科统一通信管理器10.5.2.

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。

问题

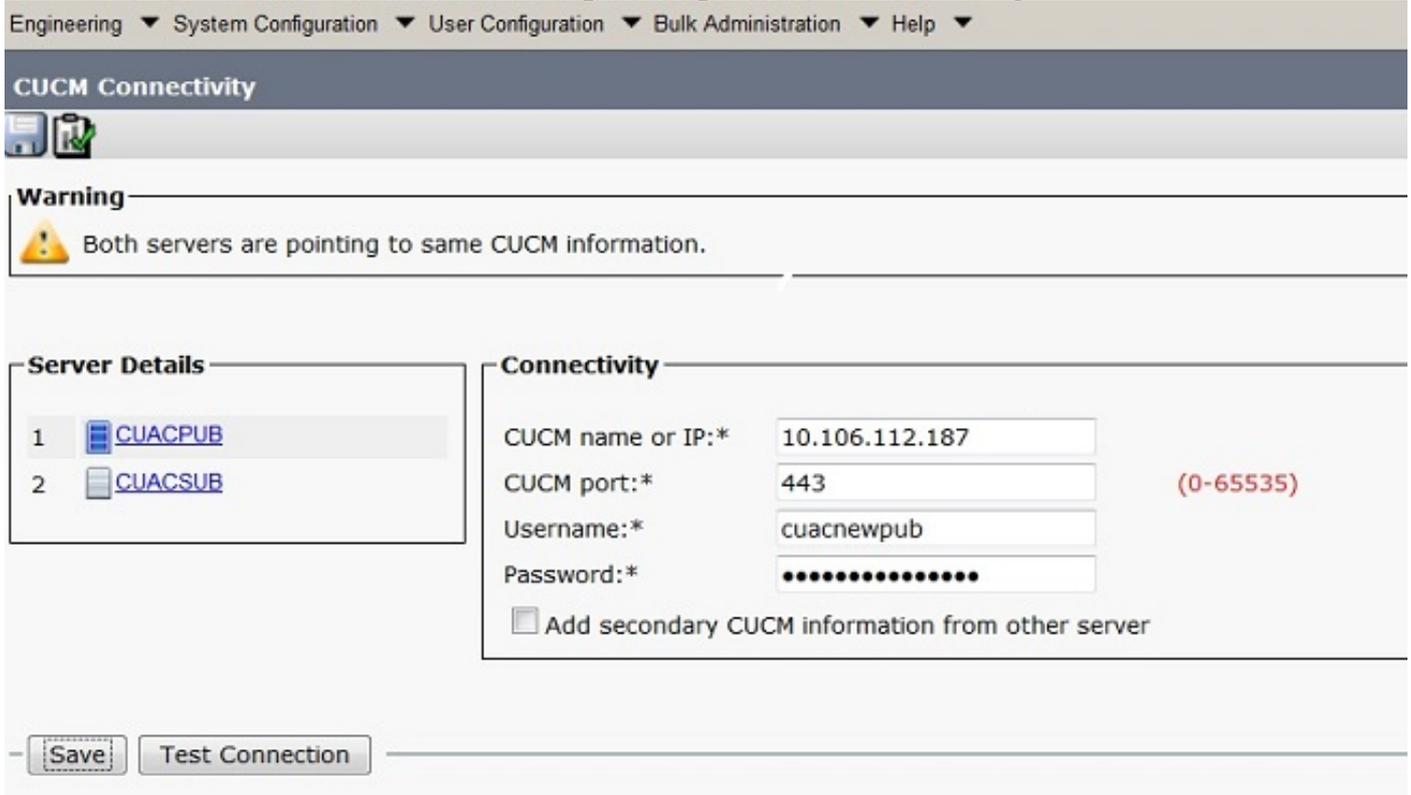
CUAC从早期版本的软件升级到10.5.2后，CTI端口将进入未知/无状态

GD7A285FC100001	ASD-005056AD2B3A-001C0001-000000000000000000002001	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100002	ASD-005056AD2B3A-001C0002-000000000000000000002002	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100003	ASD-005056AD2B3A-001C0003-000000000000000000002003	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100004	ASD-005056AD2B3A-001C0004-000000000000000000002004	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100005	ASD-005056AD2B3A-001C0005-000000000000000000002005	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100006	ASD-005056AD2B3A-001C0006-000000000000000000002006	Default	SCCP	Unknown	Unknown

注意：必须执行这些步骤才能排除故障。如果问题通过任何步骤解决，则无需进一步步骤。

解决方案1.验证CUAC配置并检查安装的TSP是否与使用中的CUAC版本兼容

1. 导航至CUAC Administration页> Engineering > CUCM Connectivity。



2. 验证CUCM信息和应用用户凭证是否正确。单击Test connection（测试连接）并检验连通性。

3. 单击“开始”>“Cisco TSPx64配置”>“配置”。

4. 验证“常规”选项卡中的版本信息，如下图所示。



5.如果TSP与CUCM版本不匹配，请从控制面板卸载它。

6.安装正确的TSP版本。 导航至CUCM Pub >Cisco Unified CM管理页>应用>插件单击查找。根据CUAC服务器Windows操作系统位大小下载并移动32位或64位客户端的设置。



7.双击并安装TSP。

8.在安装TSP时输入正确的值。验证输入的应用用户凭证是否与在CUCM上创建的应用用户凭证匹配。

9.完成TSP安装后，重新启动CUAC服务器。

10.检查CTI端口是否在服务器恢复联机后注册。

解决方案2.删除CUCM上的CTI端口，并将CUAC与CUCM同步

1.导航至CUCM Administration页> Device > Phones。删除之前为CUAC同步的所有CTI端口。

2.导航至CUAC Administration页面> System Configuration > Synchronize with CUCM。单击“与CUCM同步”选项卡。

5.完成同步后，验证CUCM上CTI端口的状态。

解决方案3.创建新的应用用户

1. 导航至CUCM Administration页>用户管理。
2. 选择在CUAC中使用的应用程序用户，单击“复制”选项，该选项将创建一个新应用程序用户，其中旧的详细信息将被传送到新用户。
3. 重新命名并更改此用户的密码（确保您使用的用户名和密码与原始应用用户不同）。
4. Click **Save**.
5. 在CUCM中复制角色和权限后，角色和权限将被传递给此新应用用户。
6. 删除旧应用用户。
7. 导航至CUAC Administration页面> Engineering > CUCM Connectivity，并将用户名和密码更改为在上述步骤中创建的新应用用户。
8. 导航至CUAC server > TSP configuration > User Tab >并相应地更改用户名和密码，然后单击OK。

The screenshot shows a dialog box titled "Cisco Unified Communications Manager TSP : CiscoTSP001.tsp". It has several tabs: "General", "User", "CTI Manager", "Security", "Trace", "Advanced", and "Language". The "User" tab is selected. Inside the dialog, there is a section titled "Account Information" with the instruction "Specify the account to connect to CTI Services". There are two radio button options: "Use Single Sign On" (which is unselected) and "Use the following credentials" (which is selected). Below these options are three input fields: "User Name:" with the text "cuacnewpub", "Password:" with a masked field of "xxxxxxxxxxxx", and "Verify Password:" with a masked field of "xxxxxxxxxxxx". At the bottom right of the dialog are "OK" and "Cancel" buttons.

9.重新启动CUAC服务器一次，以重新初始化CT链路。