

troubleshoot在升级以后未注册CTI端口对CUAC 10.5或重新安装TSP

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配置和检查安装的TSP是否是和CUAC版本兼容在使用中](#)

[解决方案2.删除CUCM的与CUCM的CTI端口和同步CUAC](#)

[解决方案3.创建新用户](#)

[相关的思科支持社区讨论](#)

简介

当计算机电话集成(CTI)端口进入未知或无状态在升级以后Cisco Unified电话服务Provider(TSP)的伴随Console(CUAC) 10.5.2版本或重新安装时，本文描述在方案的故障排除步骤。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 提前的CUAC
- 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提前10.5.2
- Cisco Unified Communications Manager 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

波斯特升级CUAC到10.5.2从CTI端口搬入未知/无状态软件的更早版本

GD7A285FC100001	ASD-005056AD2B3A-001C0001-00000000000000000001	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100002	ASD-005056AD2B3A-001C0002-00000000000000000002	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100003	ASD-005056AD2B3A-001C0003-00000000000000000003	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100004	ASD-005056AD2B3A-001C0004-00000000000000000004	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100005	ASD-005056AD2B3A-001C0005-00000000000000000005	Default	SCCP	Unknown	Unknown
GD7A285FC100006	ASD-005056AD2B3A-001C0006-00000000000000000006	Default	SCCP	Unknown	Unknown

注意：按顺序排除故障问题必须执行这些步骤。装箱，问题解决与所有步骤，然后进一步步骤没有要求。

解决方案1.验证CUAC配置和检查安装的TSP是否是和CUAC版本兼容在使用中

1. 导航对CUAC管理页面>工程> CUCM连接。

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

CUCM Connectivity

Warning

⚠ Both servers are pointing to same CUCM information.

Server Details

- 1 [CUAC PUB](#)
- 2 [CUAC SUB](#)

Connectivity

CUCM name or IP:*

CUCM port:* (0-65535)

Username:*

Password:*

Add secondary CUCM information from other server

2. 验证CUCM信息，并且应用程序用户凭证正确。点击测试连接并且验证连接。

3. 点击启动>思科TSPx64配置>配置。

4. 如此镜像所显示，验证在常规选项卡的版本信息。



5. 如果不匹配CUCM版本，请卸载从控制面板的TSP。

6. 安装TSP正确版本。导航对CUCM客栈>Cisco统一的CM管理page>Application >插件点击查找。下载并且移动32个位或64个位客户端设置根据您的CUAC服务器窗口OS比特大小的。



7. 双击并且安装TSP。

8. 在TSP的安装时输入正确值。验证应用程序用户凭证在CUCM创建的应用程序用户凭证被输入的匹配。

9. 一旦TSP安装完成，请重新启动CUAC服务器。

10. 证实CTI端口是否一次注册服务器回到联机。

解决方案2.删除CUCM的与CUCM的CTI端口和同步CUAC

1. 导航到CUCM管理页面>设备>电话。删除为CUAC以前同步的所有CTI端口。

2. 导航对CUAC管理页面>System Configuration>与CUCM同步。单击与CUCM选项卡同步。

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. 通过单击验证同步在CUCM同步报告。

4. Verify同步是否完成。

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		

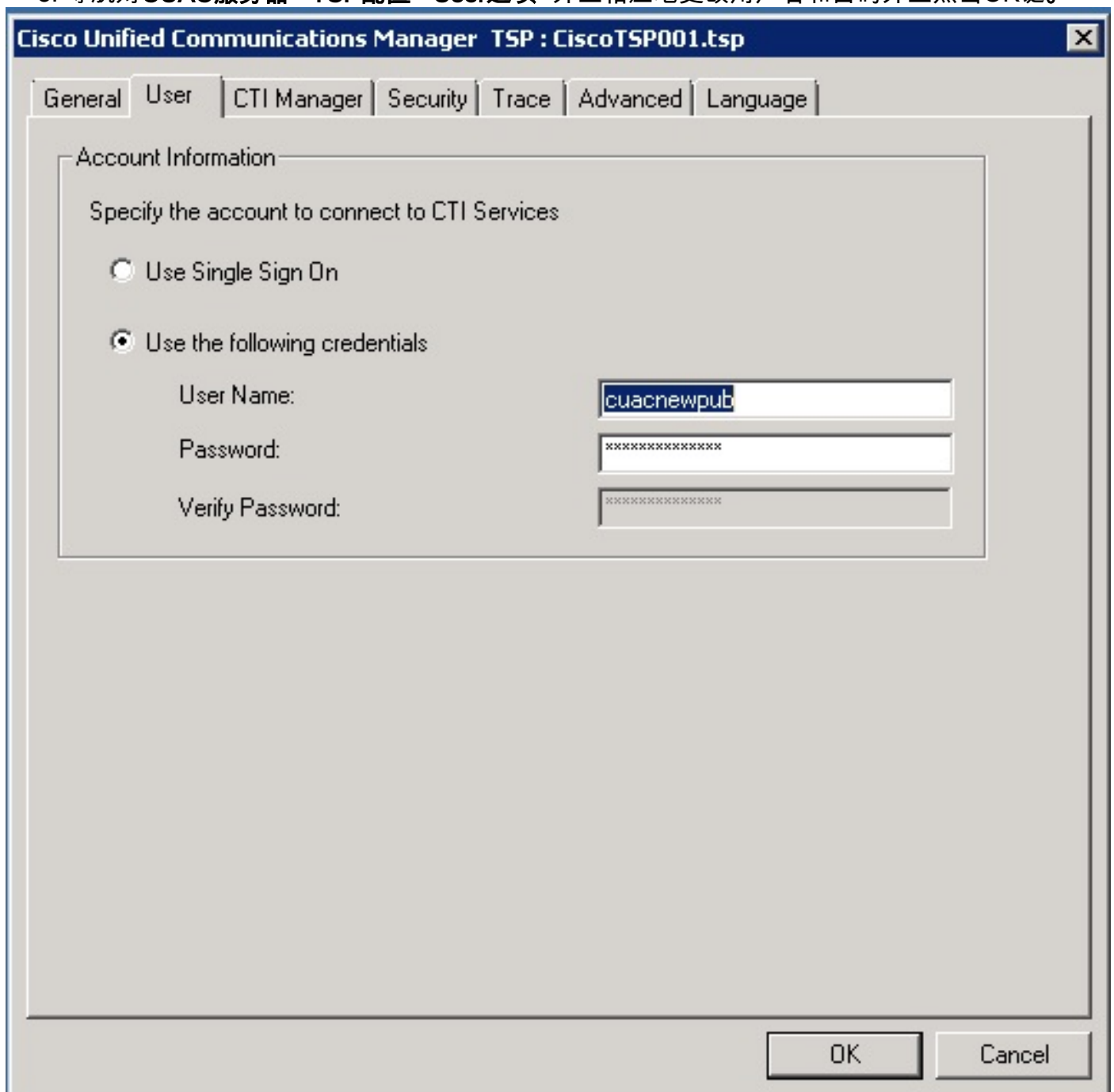
Device Sync

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. 验证CTI端口状态CUCM同步的一次完成。

解决方案3.创建新应用用户

1. 导航对CUCM管理页面>用户管理。
2. 选择用于CUAC的应用程序用户，点击将创建有旧有详细信息的新应用用户被传播对新用户的Copy选项。
3. 给它改名并且更改此用户密码(请确保您比原始应用程序用户使用一个不同的用户名和密码)。
4. 单击 Save。
5. 一旦在CUCM，复制它角色和权限将运载给此新应用用户。
6. 删除旧有应用程序用户。
7. 导航对CUAC管理页面>工程> CUCM连接并且更改用户名和密码对新应用用户建立在上述步骤。
8. 导航对CUAC服务器> TSP配置> User选项>并且相应地更改用户名和密码并且点击OK键。



The screenshot shows a configuration window titled "Cisco Unified Communications Manager TSP : CiscoTSP001.tsp". The window has several tabs: "General", "User", "CTI Manager", "Security", "Trace", "Advanced", and "Language". The "User" tab is selected. Under the "Account Information" section, there is a prompt "Specify the account to connect to CTI Services". Two radio buttons are present: "Use Single Sign On" (unselected) and "Use the following credentials" (selected). Below these, there are three input fields: "User Name:" with the text "cuacnewpub", "Password:" with masked characters "xxxxxxxxxxxx", and "Verify Password:" with masked characters "xxxxxxxxxxxx". At the bottom right, there are "OK" and "Cancel" buttons.

9. 一次重新启动CUAC服务器重初始化CT链路。