

Fehlerbehebung bei nicht registrierten CTI-Ports nach dem Upgrade auf CUAC 10.5 oder der Neuinstallation von TSP

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung 1. Überprüfen der CUAC-Konfiguration und der Kompatibilität des installierten TSP mit der verwendeten CUAC-Version](#)

[Lösung 2. Löschen Sie die CTI-Ports auf dem CUCM, und synchronisieren Sie CUAC mit CUCM.](#)

[Lösung 3. Erstellen eines neuen Anwendungsbenutzers](#)

[Ähnliche Diskussionen in der Cisco Support Community](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Schritte zur Fehlerbehebung in Szenarien, in denen CTI-Ports nach einem Upgrade auf die Cisco Unified Attendant Console (CUAC) Version 10.5.2 oder einer Neuinstallation von Telephony Service Provider (TSP) in einen unbekanntem oder unbekanntem Zustand übergehen.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- CUAC Advanced
- Cisco Unified Communications Manager
- CUAC TSP-Konfiguration

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- CUAC Advanced 10.5.2
- Cisco Unified Communications Manager 10.5.2

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem

Nach dem Upgrade von CUAC auf 10.5.2 früherer Softwareversionen werden die CTI-Ports in den Status "Unbekannt/Keine" verschoben

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

Hinweis: Diese Schritte müssen ausgeführt werden, um das Problem zu beheben. Falls das Problem mit einem Schritt behoben wird, sind keine weiteren Schritte erforderlich.

Lösung 1. Überprüfen der CUAC-Konfiguration und der Kompatibilität des installierten TSP mit der verwendeten CUAC-Version

1. Navigieren Sie zu **CUAC Administration page** > Engineering > CUCM Connectivity.

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. Überprüfen Sie, ob die CUCM-Informationen und die Benutzeranmeldedaten der Anwendung korrekt sind. Klicken Sie auf Verbindung testen und Verbindung überprüfen.

3. Klicken Sie auf **Start >Cisco TSPx64-Konfiguration >Konfigurieren**.

4. Überprüfen Sie die Versionsinformationen auf der Registerkarte Allgemein, wie in diesem Bild gezeigt.



5. Deinstallieren Sie den TSP in der **Systemsteuerung**, wenn er nicht mit der CUCM-Version übereinstimmt.

6. Installieren Sie die richtige TSP-Version. Navigieren Sie zu **CUCM Pub > Cisco Unified CM Administration page > Application > Plugin** Klicken Sie auf **Find**. Laden Sie den 32-Bit- oder 64-Bit-Client herunter, und verschieben Sie ihn je nach der Größe Ihres CUAC-Servers Windows-Betriebssystems.

[Download](#)

[Cisco TAPI 32-bit Client](#)

[Download](#)

[Cisco TAPI 64-bit Client](#)

7. Doppelklicken Sie auf und installieren Sie TSP.

8. Geben Sie die korrekten Werte während der Installation von TSP ein. Überprüfen Sie, ob die eingegebenen Anmeldeinformationen des Anwendungsbenutzers mit den in CUCM erstellten Anmeldeinformationen des Anwendungsbenutzers übereinstimmen.

9. Starten Sie den CUAC-Server nach Abschluss der TSP-Installation neu.

10. Überprüfen Sie, ob CTI-Ports registriert sind, sobald der Server wieder online ist.

Lösung 2. Löschen Sie die CTI-Ports auf dem CUCM, und synchronisieren Sie CUAC mit CUCM.

1. Navigieren Sie zu **CUCM-Verwaltungsseite > Gerät > Telefone**. Löschen Sie alle zuvor für CUAC synchronisierten CTI-Ports.

2. Navigieren Sie zu **CUAC-Verwaltungsseite > Systemkonfiguration > Mit CUCM synchronisieren**. Klicken Sie auf die Registerkarte **Mit CUCM synchronisieren**.

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. Überprüfen Sie die Synchronisierung, indem Sie auf den CUCM-Synchronisierungsbericht klicken.

4. Überprüfen Sie, ob die Synchronisierung abgeschlossen ist.

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		

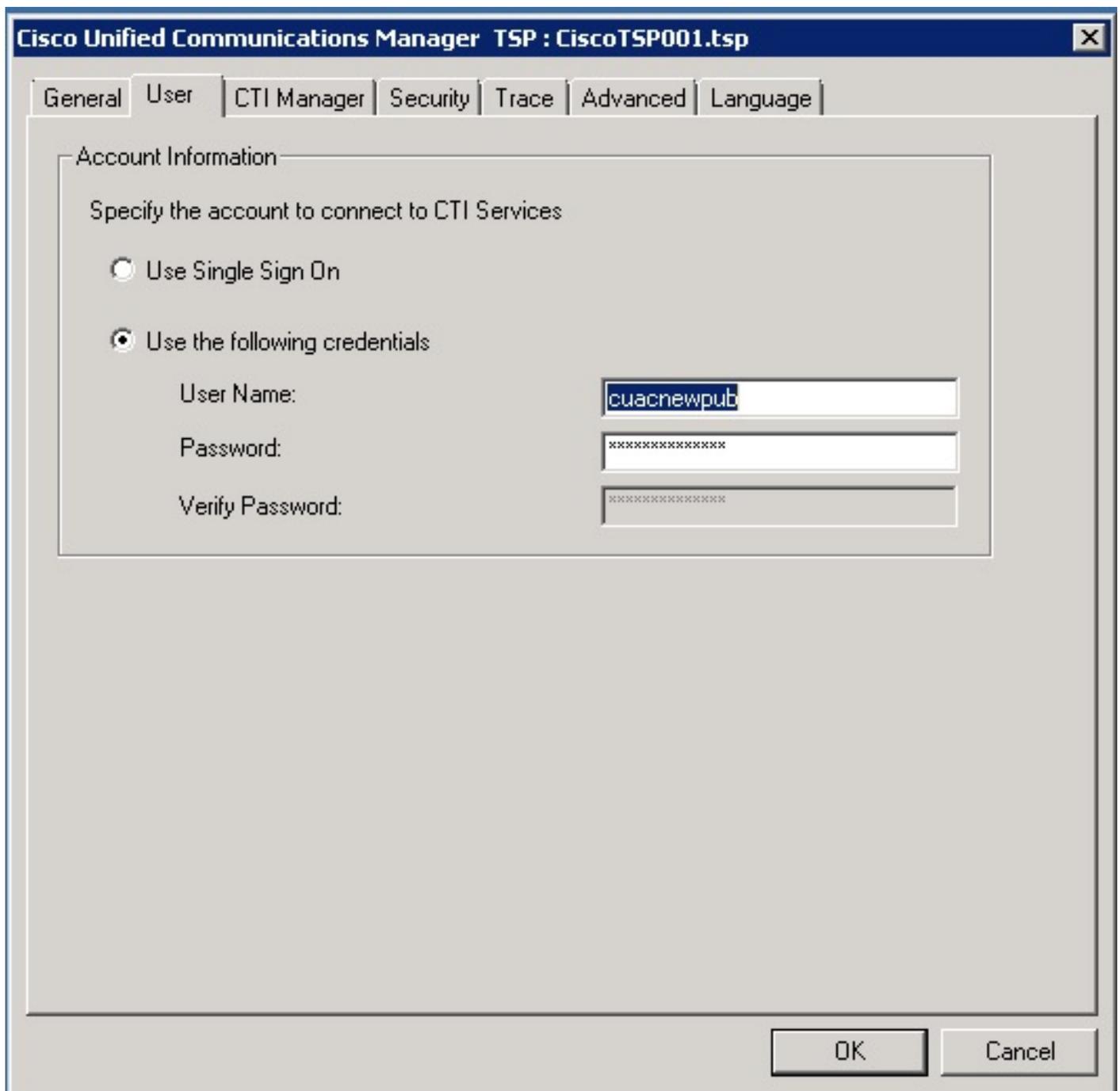
Device Sync

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. Überprüfen Sie nach Abschluss der Synchronisierung den Status der CTI-Ports auf dem CUCM.

Lösung 3. Erstellen eines neuen Anwendungsbenutzers

1. Navigieren Sie zu **CUCM-Verwaltungsseite > Benutzerverwaltung**.
2. Wählen Sie den in CUAC verwendeten Anwendungsbenutzer aus, und klicken Sie auf die Option **Kopieren**, mit der ein neuer Anwendungsbenutzer mit allen, an den neuen Benutzer übertragenen Details erstellt wird.
3. Benennen Sie ihn erneut, und ändern Sie das Kennwort dieses Benutzers (verwenden Sie einen anderen Benutzernamen und ein anderes Kennwort als den ursprünglichen Anwendungsbenutzer).
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Rollen und Berechtigungen werden nach dem Kopieren in CUCM an diesen neuen Anwendungsbenutzer übertragen.
6. Löschen Sie den alten Anwendungsbenutzer.
7. Navigieren Sie zu **CUAC-Verwaltungsseite > Engineering > CUCM Connectivity**, und ändern Sie Benutzername und Kennwort in New Application User Created (Neuer Anwendungsbenutzer), der in den oben beschriebenen Schritten erstellt wurde.
8. Navigieren Sie zu **CUAC-Server > TSP-Konfiguration > Registerkarte Benutzer >**, und ändern Sie Benutzername und Kennwort entsprechend, und klicken Sie auf **OK**.



9. Starten Sie den CUAC-Server einmal neu, um die CT-Verbindung erneut zu initialisieren.