

Solución de problemas de puertos CTI no registrados después de actualizar a CUAC 10.5 o reinstalar TSP

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución 1. Verifique la configuración CUAC y verifique si TSP instalado es compatible con la versión CUAC en uso](#)

[Solución 2. Elimine los puertos CTI en CUCM y sincronice CUAC con CUCM](#)

[Solución 3. Crear un nuevo usuario de la aplicación](#)

[Conversaciones relacionadas de la comunidad de soporte de Cisco](#)

Introducción

Este documento describe los pasos para la resolución de problemas en situaciones en las que los puertos de Integración de telefonía por computadora (CTI) pasan a un estado desconocido o nulo después de una actualización a la versión 10.5.2 de Cisco Unified Attendant Console (CUAC) o la reinstalación del Proveedor de servicios de telefonía (TSP).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- CUAC Advanced 10.5.2
- Cisco Unified Communications Manager 10.5.2.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Problema

Después de la actualización de CUAC a 10.5.2 desde versiones anteriores del software, los puertos CTI pasan a un estado desconocido/nulo

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: Estos pasos deben realizarse para resolver el problema. En caso de que el problema se resuelva con cualquier paso, no se necesitan más pasos.

Solución 1. Verifique la configuración CUAC y verifique si TSP instalado es compatible con la versión CUAC en uso

1. Vaya a la página de administración de CUAC > Ingeniería > Conectividad de 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 la información de CUCM y las credenciales de usuario de la aplicación sean correctas. Haga clic en Probar conexión y verifique la conectividad.

3. Haga clic en **Start > Cisco TSPx64 configuration > Configure.**

4. Verifique la información de la versión en la ficha General como se muestra en esta imagen.



5. Desinstale el TSP del **Panel de control** si no coincide con la versión de CUCM.

6. Instale la versión correcta de TSP. Vaya a **CUCM Pub > página de administración de Cisco Unified CM > Aplicación > Complemento** Haga clic en **Buscar**. Descargue y mueva la configuración del cliente de 32 ó 64 bits en función del tamaño de bits del sistema operativo Windows del servidor CUAC.



7. Haga doble clic e instale TSP.

8. Introduzca los valores correctos durante la instalación del TSP. Compruebe que las credenciales de usuario de la aplicación introducidas coinciden con las credenciales de usuario de la aplicación creadas en CUCM.

9. Reinicie el servidor CUAC una vez finalizada la instalación TSP.

10. Compruebe si los puertos CTI se registran una vez que el servidor vuelve a estar en línea.

Solución 2. Elimine los puertos CTI en CUCM y sincronice CUAC con CUCM

1. Vaya a la **página de administración de CUCM > Dispositivo > Teléfonos**. Elimine todos los puertos CTI sincronizados previamente para CUAC.

2. Vaya a la **página de administración de CUAC > Configuración del sistema > Sincronizar con CUCM**. Haga clic en la ficha **Sincronizar con 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 la sincronización haciendo clic en Informe de sincronización de CUCM.

4. Compruebe si la sincronización ha finalizado.

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 el estado de los puertos CTI en CUCM una vez que se complete la sincronización.

Solución 3. Crear un nuevo usuario de la aplicación

1. Vaya a la **página de administración de CUCM > Administración de usuarios**.
2. Seleccione el usuario de la Aplicación utilizado en CUAC, haga clic en la opción **Copiar** que creará un nuevo usuario de la Aplicación con detalles antiguos llevados al nuevo usuario.
3. Vuelva a asignarle el nombre y cambie la contraseña de este usuario (asegúrese de que utiliza un nombre de usuario y una contraseña diferentes a los del usuario de la aplicación original).
4. Click **Save**.
5. Los roles y permisos se transferirán a este nuevo usuario de la aplicación una vez que lo copie en CUCM.
6. Elimine el usuario de la aplicación antigua.
7. Navegue hasta la **página de administración de CUAC > Ingeniería > Conectividad de CUCM** y cambie el nombre de usuario y la contraseña a Nuevo usuario de aplicación creado en los pasos anteriores.
8. Navegue hasta **CUAC server > TSP configuration > User Tab >** y cambie el nombre de usuario y la contraseña en consecuencia y haga clic en **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. Reinicie el servidor CUAC una vez para reiniciar el link CT.