

Risoluzione dei problemi relativi alle porte CTI non registrate dopo l'aggiornamento a CUAC 10.5 o la reinstallazione di TSP

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione 1. Verificare la configurazione CUAC e controllare se TSP installato è compatibile con la versione CUAC in uso](#)

[Soluzione 2. Eliminare le porte CTI su CUCM e sincronizzare CUAC con CUCM](#)

[Soluzione 3. Creare un nuovo utente dell'applicazione](#)

[Discussioni correlate nella Cisco Support Community](#)

Introduzione

In questo documento viene descritta la procedura per la risoluzione dei problemi negli scenari in cui le porte CTI (Computer Telephony Integration) passano in stato sconosciuto o nessuno dopo un aggiornamento alla versione 10.5.2 di Cisco Unified Attendant Console (CUAC) o la reinstallazione di Telephony Service Provider (TSP).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Avanzate CUAC
- Cisco Unified Communications Manager
- Configurazione TSP CUAC

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- CUAC Advanced 10.5.2
- Cisco Unified Communications Manager 10.5.2.1

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

Dopo l'aggiornamento di CUAC alla versione 10.5.2 da versioni precedenti del software, le porte CTI passano allo stato sconosciuto/nessuno

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: Queste operazioni devono essere eseguite per risolvere il problema. In tal caso, il problema viene risolto con qualsiasi passaggio, quindi non sono necessari ulteriori passaggi.

Soluzione 1. Verificare la configurazione CUAC e controllare se TSP installato è compatibile con la versione CUAC in uso

1. Passare alla pagina Amministrazione CUAC > Engineering > Connettività 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. Verificare che le informazioni CUCM e le credenziali utente dell'applicazione siano corrette. Fare clic su Test connessione e verificare la connettività.

3. Fare clic su **Start > Cisco TSPx64 configuration > Configure**.

4. Verificare le informazioni sulla versione nella scheda Generale, come mostrato nell'immagine.



5. Disinstallare TSP dal **Pannello di controllo** se non corrisponde alla versione CUCM.

6. Installare la versione corretta di TSP. Passare a **CUCM Pub > Cisco Unified CM Administration page > Application > Plugin** Click on **Find**. Scaricare e spostare la configurazione del client a 32 o 64 bit in base alle dimensioni in bit del sistema operativo Windows del server CUAC.

[Download](#)

[Cisco TAPI 32-bit Client](#)

[Download](#)

[Cisco TAPI 64-bit Client](#)

7. Fare doppio clic e installare TSP.

8. Inserire i valori corretti durante l'installazione di TSP. Verificare che le credenziali utente dell'applicazione immesse corrispondano alle credenziali utente dell'applicazione create in CUCM.

9. Riavviare il server CUAC al termine dell'installazione di TSP.

10. Verificare se le porte CTI sono registrate quando il server torna in linea.

Soluzione 2. Eliminare le porte CTI su CUCM e sincronizzare CUAC con CUCM

1. Passare alla **pagina Amministrazione CUCM > Dispositivo > Telefoni**. Elimina tutte le porte CTI sincronizzate in precedenza per CUAC.

2. Passare alla **pagina Amministrazione CUAC > Configurazione di sistema > Sincronizza con CUCM**. Fare clic sulla scheda **Sincronizza 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. Verificare la sincronizzazione facendo clic su Rapporto sincronizzazione CUCM.

4. Verificare se la sincronizzazione è stata completata.

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		

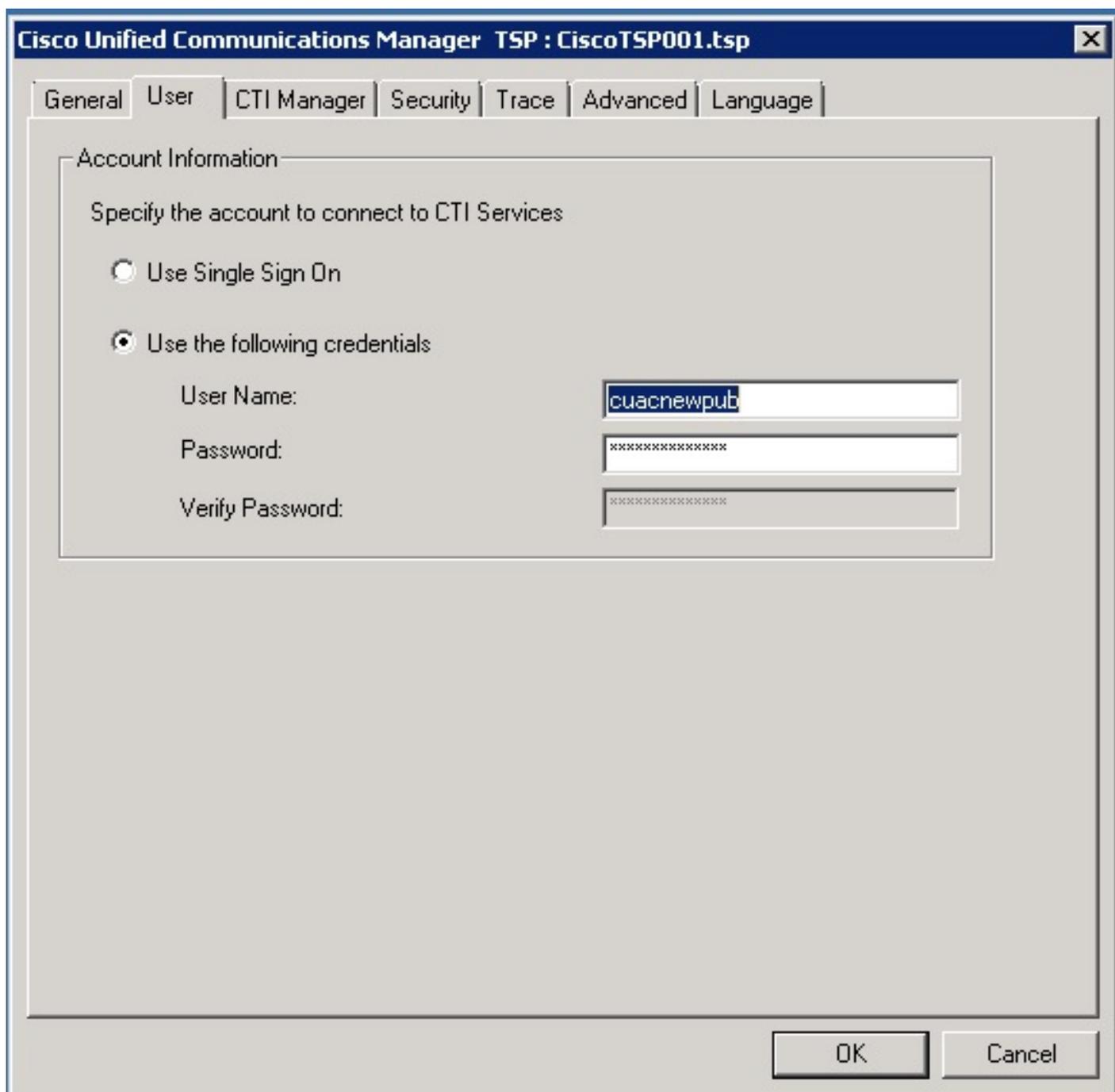
Device Sync

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. Verificare lo stato delle porte CTI su CUCM al termine della sincronizzazione.

Soluzione 3. Creare un nuovo utente dell'applicazione

1. Passare alla **pagina Amministrazione CUCM > Gestione utente**.
2. Selezionare l'utente dell'applicazione utilizzato in CUAC. Fare clic sull'opzione **Copia** per creare un nuovo utente dell'applicazione con i dettagli precedenti trasferiti al nuovo utente.
3. Assegnare un nuovo nome e modificare la password dell'utente (assicurarsi di utilizzare un nome utente e una password diversi rispetto all'utente dell'applicazione originale).
4. Fare clic su **Salva**.
5. I ruoli e le autorizzazioni verranno trasferiti a questo nuovo utente dell'applicazione dopo la copia in CUCM.
6. Eliminare l'utente Applicazione precedente.
7. Passare alla **pagina Amministrazione CUAC > Engineering > Connettività CUCM** e modificare il nome utente e la password in Nuovo utente applicazione creato nei passi precedenti.
8. Passare a **CUAC server > TSP configuration > User Tab >** e modificare il nome utente e la password di conseguenza, quindi fare clic su **OK**.



9. Riavviare CUAC Server una volta per reinizializzare il collegamento CT.