

CUAC 10.5 へのアップグレード後または TSP 再インストール後における未登録 CTI ポートのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策1:CUAC設定を確認し、インストールされているTSPが使用中のCUACバージョンと互換性があるかどうかを確認します](#)

[解決策2:CUCMのCTIポートを削除し、CUACとCUCMを同期します](#)

[ソリューション3.新しいアプリケーションユーザの作成](#)

[関連するシスコ サポート コミュニティ ディスカッション](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Attendant Console(CUAC)10.5.2バージョンへのアップグレードまたはTelephony Service Provider(TSP)の再インストール後に、Computer Telephony Integration(CTI)ポートがunknownまたはnone状態になるシナリオのトラブルシューティング手順について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CUAC拡張
- Cisco Unified Communications Manager
- CUAC TSPの設定

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- CUAC Advanced 10.5.2
- Cisco Unified Communications Manager 10.5.2.

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

問題

以前のバージョンのソフトウェアからCUACから10.5.2へのアップグレード後、CTIポートはunknown/none状態に移行します

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：問題をトラブルシューティングするには、次の手順を実行する必要があります。場合によっては、問題は任意の手順で解決され、それ以降の手順は必要ありません。

解決策1:CUAC設定を確認し、インストールされているTSPが使用中のCUACバージョンと互換性があるかどうかを確認します

1. [CUAC Administration]ページ> [Engineering] > [CUCM Connectivity]に移動します。

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:* 10.106.112.187

CUCM port:* 443 (0-65535)

Username:* cuacnewpub

Password:*

Add secondary CUCM information from other server

Save Test Connection

2. CUCM情報とアプリケーションユーザ資格情報が正しいことを確認します。[Test connection]をクリックし、接続を確認します。

3. [Start] > [Cisco TSPx64 configuration] > [Configure]の順にクリックします。

4. 次の図に示すように、[General]タブで[Version Information]を確認します。



5. TSPがCUCMのバージョンと一致しない場合は、コントロールパネルからTSPをアンインストールします。

6.正しいバージョンのTSPをインストールします。 [CUCM Pub] > [Cisco Unified CM Administration]ページ> [Application] > [Plugin]に移動し、[Find]をクリックします。CUACサーバのWindows OSのビットサイズに基づいて、32ビットまたは64ビットクライアントのセットアップをダウンロードして移動します。

[Download](#)

[Cisco TAPI 32-bit Client](#)

[Download](#)

[Cisco TAPI 64-bit Client](#)

7. TSPをダブルクリックしてインストールします。

8. TSPのインストール中に正しい値を入力します。入力したアプリケーションユーザのクレデンシャルが、CUCMで作成したアプリケーションユーザのクレデンシャルと一致することを確認します。

9. TSPのインストールが完了したら、CUACサーバを再起動します。

10.サーバがオンラインに戻ったら、CTIポートが登録されているかどうかを確認します。

解決策2:CUCMのCTIポートを削除し、CUACとCUCMを同期します

1. [CUCM Administration]ページ> [Device] > [Phones]に移動します。CUACで以前に同期したすべてのCTIポートを削除します。

2. [CUAC Administration]ページ> [System Configuration] > [Synchronize with CUCM]に移動します。[Synchronize with CUCM]タブをクリックします。

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. [CUCM Sync Report]をクリックして、同期を確認します。

4.同期が完了したかどうかを確認します。

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.同期が完了したら、CUCMのCTIポートのステータスを確認します。

ソリューション3.新しいアプリケーションユーザの作成

1. [CUCM Administration]ページ> [User management]に移動します。
2. CUACで使用するアプリケーションユーザを選択し、[コピー]オプションをクリックします。
このオプションをクリックすると、新しいユーザに古い詳細が伝達された新しいアプリケーションユーザが作成されます。
3. 名前を変更し、このユーザのパスワードを変更します（元のアプリケーションユーザとは異なるユーザ名とパスワードを使用してください）。
4. [Save] をクリックします。
5. ロールと権限は、CUCMでコピーすると、この新しいアプリケーションユーザに伝達されます。
6. 古いアプリケーションユーザを削除します。
7. [CUAC Administration]ページ> [Engineering] > [CUCM Connectivity]に移動し、上記の手順で作成した新規アプリケーションユーザにユーザ名とパスワードを変更します。
8. [CUAC server] > [TSP configuration] > [User Tab] >に移動し、ユーザ名とパスワードを適宜変更し、[OK]をクリックします。

Cisco Unified Communications Manager TSP : CiscoTSP001.tsp

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. CUACサーバを一度再起動して、CTリンクを再初期化します。