

Probleemoplossing niet-geregistreerde CTI-poorten na upgrade naar CUAC 10.5 of opnieuw installeren van TSP

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing 1. Controleer de CUAC-configuratie en controleer of de geïnstalleerde TSP compatibel is met de CUAC-versie in gebruik](#)

[Oplossing 2. Verwijdert de CTI-poorten op CUCM en sync CUAC met CUCM](#)

[Oplossing 3. Maak een nieuwe toepassingsgebruiker](#)

[Gerelateerde Cisco Support Community-discussies](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de stappen in scenario's die zijn beschreven wanneer de poorten van Computer Telephony Integration (CTI) in onbekende of geen staat na een upgrade naar de versie van Cisco Unified Attendant Console (CUAC) 10.5.2 of herinstallatie van Telephony Service Provider (TSP).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CUAC-geavanceerde CUAC
- Cisco Unified Communications Manager
- CUAC TSP-configuratie

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- CUAC Advanced 10.5.2
- Cisco Unified Communications Manager versie 10.5.2.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Probleem

Post-upgrade van CUAC naar 10.5.2 van eerdere versies van software gaan de CTI-poorten naar onbekende/geen toestand

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

Opmerking: Deze stappen moeten worden uitgevoerd om het probleem op te lossen. Indien het probleem met een stap is opgelost, zijn geen verdere stappen vereist.

Oplossing 1. Controleer de CUAC-configuratie en controleer of de geïnstalleerde TSP compatibel is met de CUAC-versie in gebruik

1. Navigeer naar **CUAC-beheerpagina > Engineering > CUCM-connectiviteit**.

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. Controleer of de CUCM-informatie en -toepassingsgebruikersCredentials juist zijn. Klik op Test-verbinding en controleer de connectiviteit.

3. Klik op **Start > Cisco STPx64-configuratie > Configureren**.

4. Controleer de informatie over de versie op het tabblad Algemeen, zoals in deze afbeelding.



5. Installeer de TSP van **Configuratiescherm** als deze niet overeenkomt met de CUCM-versie.
6. Installeer de juiste versie van de TTP. Navigeer naar **CUCM PUB > Cisco Unified CM-beheerpagina > Application > plug**-klik op **Find** in. Download en verplaats de instelling van 32 bit of 64 bit client op basis van de grootte van uw CUAC-server Windows OS-bit.



7. Dubbelklik en installeer de TMS.
8. Voer de juiste waarden in tijdens de installatie van de stroomverdeler. Controleer dat de ingevoerde aanmeldingsgegevens van de toepassing overeenkomen met de gebruikersreferenties die op CUCM zijn gemaakt.
9. Start de CUAC-server opnieuw nadat de TSP-installatie is voltooid.
10. Controleer of de CTI-poorten zijn geregistreerd zodra de server weer online is.

Oplossing 2. Verwijdert de CTI-poorten op CUCM en sync CUAC met CUCM

1. Navigeer naar **CUCM-beheerpagina > Apparaat > Telefoons**. Verwijdert alle CTI poorten die eerder voor CUAC zijn gesynchroniseerd.
2. Navigeer naar **CUAC-beheerpagina > Systeemconfiguratie > synchroniseren met CUCM**. Klik op **Synchronise met CUCM** tab.

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. Controleer de Sync door op het CUCM-synchrone rapport te klikken.

4. Controleer of de sync's zijn voltooid.

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. Controleer de status van de CTI-poorten op CUCM zodra de Sync is voltooid.

Oplossing 3. Maak een nieuwe toepassingsgebruiker

1. Navigeren in naar **CUCM-beheerpagina >Gebruikersbeheer**.
2. Selecteer de toepassingsgebruiker die in CUAC wordt gebruikt, klik op de optie **Kopie** om een nieuwe gebruiker te maken met oude gegevens die naar de nieuwe gebruiker worden verzonden.
3. Hernoemen het en veranderen het wachtwoord van deze gebruiker (zorg dat u een andere gebruikersnaam en wachtwoord gebruikt dan de oorspronkelijke toepassingsgebruiker).
4. Klik op **Opslaan**.
5. Rollen en toegangsrechten worden naar deze nieuwe toepassingsgebruiker verzonden zodra u deze in CUCM kopieert.
6. Verwijdert de oude toepassingsgebruiker.
7. Navigeer naar **CUAC-beheerpagina > Engineering > CUCM-connectiviteit** en verander gebruikersnaam en wachtwoord naar nieuwe toepassingsgebruiker die in de bovenstaande stappen is gemaakt.
8. Navigeer naar **CUAC server > TSP configuratie > User Tab >** en verander de gebruikersnaam en het wachtwoord dienovereenkomstig en klik op **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. Start de CUAC Server eenmaal opnieuw op om de CT-link opnieuw te initialiseren.