

# Solucionar problemas de portas CTI não registradas após a atualização para CUAC 10.5 ou Reinstalação de TSP

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução 1. Verifique a configuração do CUAC e se o TSP instalado é compatível com a versão do CUAC em uso](#)

[Solução 2. Exclua as portas CTI no CUCM e sincronize o CUAC com o CUCM](#)

[Solução 3. Criar um novo usuário de Aplicativo](#)

[Discussões relacionadas da comunidade de suporte da Cisco](#)

## Introduction

Este documento descreve as etapas de solução de problemas em cenários em que as portas de Integração de Telefonia por Computador (CTI - Computer Telephony Integration) entram em estado desconhecido ou nenhum após uma atualização para a versão 10.5.2 do Cisco Unified Attendant Console (CUAC) ou reinstalação do Provedor de Serviços de Telefonia (TSP - Telephony Service Provider).

## Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CUAC avançado
- Cisco Unified Communications Manager
- configuração de CUAC TSP

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e 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

Após a atualização do CUAC para 10.5.2 de versões anteriores do software, as portas CTI movem-se para um estado desconhecido/nenhum

<a href="#">GD7A285FC100001</a>	ASD-005056AD2BBA-001C0001-000000000000000000002001	<a href="#">Default</a>	SCCP	Unknown	Unknown
<a href="#">GD7A285FC100002</a>	ASD-005056AD2BBA-001C0002-000000000000000000002002	<a href="#">Default</a>	SCCP	Unknown	Unknown
<a href="#">GD7A285FC100003</a>	ASD-005056AD2BBA-001C0003-000000000000000000002003	<a href="#">Default</a>	SCCP	Unknown	Unknown
<a href="#">GD7A285FC100004</a>	ASD-005056AD2BBA-001C0004-000000000000000000002004	<a href="#">Default</a>	SCCP	Unknown	Unknown
<a href="#">GD7A285FC100005</a>	ASD-005056AD2BBA-001C0005-000000000000000000002005	<a href="#">Default</a>	SCCP	Unknown	Unknown
<a href="#">GD7A285FC100006</a>	ASD-005056AD2BBA-001C0006-000000000000000000002006	<a href="#">Default</a>	SCCP	Unknown	Unknown

**Note:** Essas etapas devem ser executadas para solucionar o problema. Se o problema for resolvido com qualquer etapa, não serão necessárias mais etapas.

## Solução 1. Verifique a configuração do CUAC e se o TSP instalado é compatível com a versão do CUAC em uso

1. Navegue até a página de administração do CUAC > Engenharia > Conectividade do CUCM.

The screenshot shows the 'CUCM Connectivity' page in the CUAC administration interface. At the top, there is a navigation menu with 'Engineering', 'System Configuration', 'User Configuration', 'Bulk Administration', and 'Help'. Below the menu, the page title is 'CUCM Connectivity'. A warning message is displayed: 'Warning: Both servers are pointing to same CUCM information.' Below the warning, there are two main sections: 'Server Details' and 'Connectivity'. The 'Server Details' section shows two servers: 1. CUACPUB and 2. CUACSUB. The 'Connectivity' section contains the following fields: 'CUCM name or IP:\*' with the value '10.106.112.187', 'CUCM port:\*' with the value '443' and '(0-65535)' next to it, 'Username:\*' with the value 'cuacnewpub', and 'Password:\*' with a masked password. There is also a checkbox labeled 'Add secondary CUCM information from other server' which is currently unchecked. At the bottom of the page, there are two buttons: 'Save' and 'Test Connection'.

2. Verifique se as informações do CUCM e as credenciais do usuário do aplicativo estão corretas. Clique em Test connection (Testar conexão) e verifique a conectividade.

3. Clique em Iniciar > Configuração do Cisco TSPx64 > Configurar.

4. Verifique as informações da versão na guia Geral, como mostrado nesta imagem.



5. Desinstale o TSP do **Painel de controle** se ele não corresponder à versão do CUCM.

6. Instale a versão correta do TSP. Navegue até **CUCM Pub >Página de administração do Cisco Unified CM>Aplicativo > Plug-in** Clique em **Localizar**. Baixe e mova a configuração do cliente de 32 bits ou 64 bits com base no tamanho do Bit do sistema operacional Windows do servidor CUAC.



7. Clique duas vezes e instale o TSP.

8. Insira os valores corretos durante a instalação do TSP. Verifique se as credenciais de usuário do aplicativo inseridas correspondem às credenciais de usuário do aplicativo criadas no CUCM.

9. Reinicie o servidor CUAC assim que a instalação do TSP for concluída.

10. Verifique se as portas CTI estão registradas quando o servidor está online novamente.

## **Solução 2. Exclua as portas CTI no CUCM e sincronize o CUAC com o CUCM**

1. Navegue até **Página de administração do CUCM > Dispositivo > Telefones**. Exclua todas as portas CTI sincronizadas anteriormente para CUAC.

2. Navegue até a **página de administração do CUAC > Configuração do sistema > Sincronizar com o CUCM**. Clique em **Sincronizar com a guia 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

3. Verifique a sincronização clicando em CUCM Sync Report (Relatório de sincronização do CUCM).

4. Verifique se a sincronização foi concluída.

**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 o status das portas CTI no CUCM depois que a sincronização for concluída.

## Solução 3. Criar um novo usuário de Aplicativo

1. Navegue até a **página CUCM Administration > User management**.
2. Selecione o usuário do aplicativo usado no CUAC. Clique na opção **Copiar**, que criará um novo usuário do aplicativo com detalhes antigos transportados para o novo usuário.
3. Nomeie-o novamente e altere a senha desse usuário (certifique-se de usar um nome de usuário e uma senha diferentes do usuário original do aplicativo).
4. Click **Save**.
5. As funções e permissões serão transportadas para este novo usuário do aplicativo depois que você copiá-lo no CUCM.
6. Exclua o usuário do aplicativo antigo.
7. Navegue até **página de administração do CUAC > Engenharia > Conectividade do CUCM** e altere o nome de usuário e a senha para Novo usuário de aplicativo criado nas Etapas acima.
8. Navegue até **CUAC server > TSP configuration > User Tab >** e altere o nome de usuário e a senha de acordo e clique em **OK**.

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. Reinicialize o servidor CUAC uma vez para reinicializar o link CT.