

升級至CUAC 10.5或重新安裝TSP後，對未註冊的CTI埠進行故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案1.檢驗CUAC配置並檢查安裝的TSP是否與正在使用的CUAC版本相容](#)

[解決方案2.刪除CUCM上的CTI埠，並將CUAC與CUCM同步](#)

[解決方案3.建立新的應用程式使用者](#)

[相關思科支援社群討論](#)

簡介

本文說明在升級到Cisco Unified Attendant Console(CUAC)10.5.2版本或重新安裝電話服務提供商(TSP)後，當電腦電話整合(CTI)埠進入未知狀態或無狀態時的故障排除步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CUAC高級
- 思科整合通訊管理員
- CUAC TSP配置

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- CUAC高級版10.5.2
- 思科整合通訊管理員10.5.2。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

將CUAC從較早版本的軟體升級到10.5.2後，CTI埠將進入未知/無狀態

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

附註：為了排除故障，必須執行這些步驟。如果通過任何步驟即可解決問題，則無需進一步步驟。

解決方案1.檢驗CUAC配置並檢查安裝的TSP是否與正在使用的CUAC版本相容

1. 導航至CUAC Administration page > Engineering > CUCM Connectivity.

Engineering ▾ System Configuration ▾ User Configuration ▾ Bulk Administration ▾ Help ▾

CUCM Connectivity

Warning
 Both servers are pointing to same CUCM information.

Server Details

- 1 [CUAC PUB](#)
- 2 [CUAC SUB](#)

Connectivity

CUCM name or IP:*

CUCM port:* (0-65535)

Username:*

Password:*

Add secondary CUCM information from other server

2. 驗證CUCM資訊和應用程式使用者憑據是否正確。按一下測試連線並驗證連線。

3. 按一下開始 > Cisco TSPx64 configuration > Configure。

4. 在「常規」頁籤中驗證版本資訊，如下圖所示。



5. 如果該TSP與CUCM版本不匹配，請從**控制面板**中解除安裝。

6. 安裝正確版本的TSP。 導航至**CUCM Pub > Cisco Unified CM Administration page > Application > Plugin**點選**Find**。根據CUAC伺服器Windows OS位大小下載並移動32位或64位客戶端的設定。



7. 按兩下並安裝TSP。

8. 在安裝TSP期間輸入正確的值。驗證輸入的應用程式使用者憑據是否與在CUCM上建立的應用程式使用者憑據匹配。

9. 在TSP安裝完成後，重新啟動CUAC伺服器。

10. 檢查伺服器恢復聯機後是否註冊了CTI埠。

解決方案2. 刪除CUCM上的CTI埠，並將CUAC與CUCM同步

1. 導航至**CUCM Administration page > Device > Phones**。刪除之前為CUAC同步的所有CTI埠。

2. 導航到**CUAC Administration**頁>系統配置>與CUCM同步。按一下**Synchronize with CUCM**頁籤。

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.按一下「CUCM同步報告」以驗證同步。

4.驗證同步是否完成。

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		

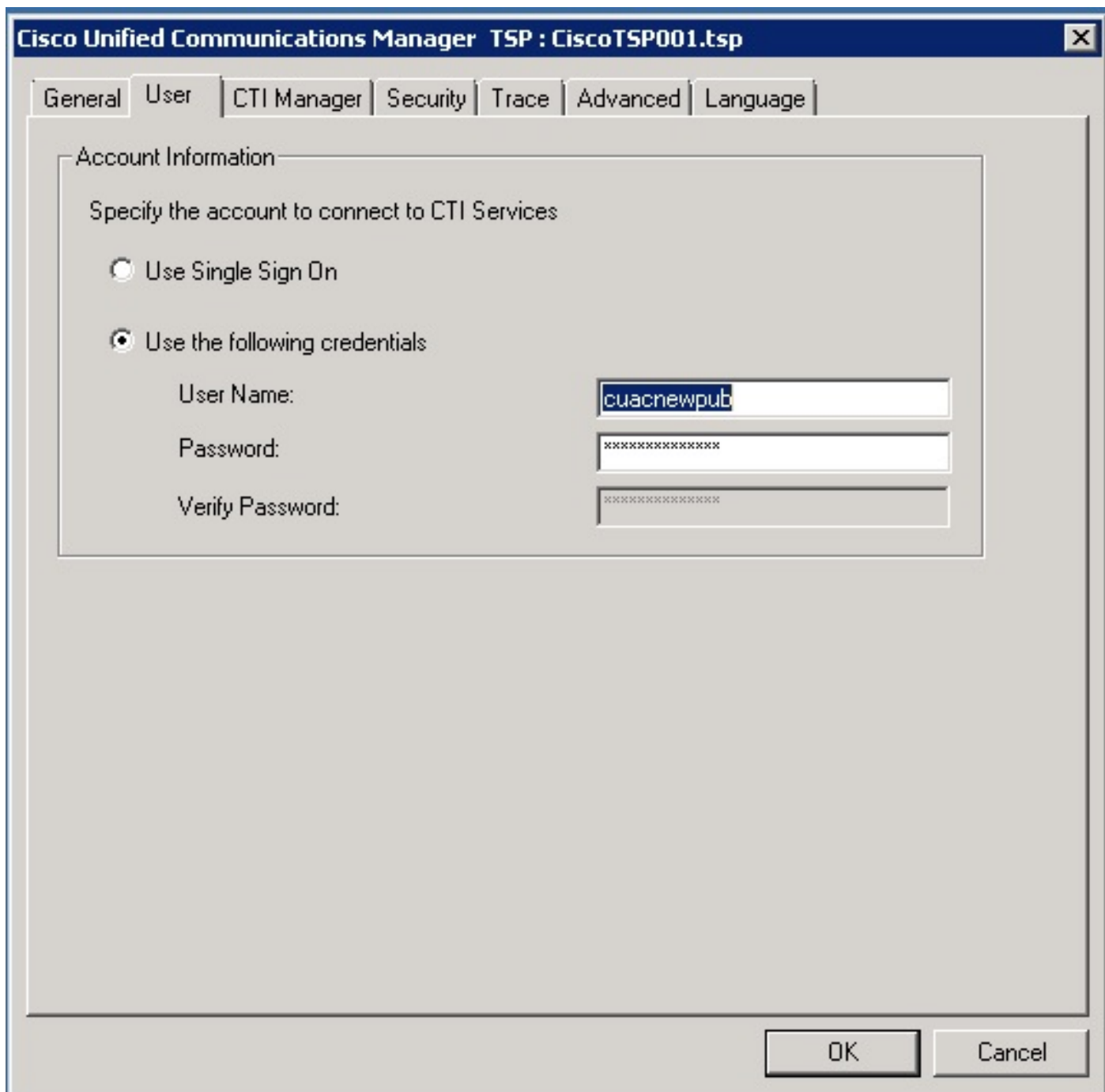
Device Sync

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.同步完成後，驗證CUCM上CTI埠的狀態。

解決方案3.建立新的應用程式使用者

1. 導航到CUCM Administration page > User management。
2. 選擇CUAC中使用的應用程式使用者，按一下複製選項，該選項將建立一個新的應用程式使用者，並將舊詳細資訊攜帶給新使用者。
3. 重新命名此使用者並更改其密碼（請確保使用的使用者名稱和密碼與原始應用程式使用者不同）。
4. 按一下「Save」。
5. 在CUCM中複製後，角色和許可權將傳送給此新應用程式使用者。
6. 刪除舊應用程式使用者。
7. 導航至CUAC Administration page > Engineering > CUCM Connectivity，將使用者名稱和密碼更改為以上步驟中建立的新應用程式使用者。
8. 導航到CUAC server > TSP configuration > User Tab >，然後相應地更改使用者名稱和密碼，然後按一下OK。



9.重新啟動CUAC伺服器一次，以重新初始化CT連結。