

# Modèle de prise en charge de l'environnement unifié d'applications

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Logs de serveur d'applications](#)

[Scripts de MakeCall et d'AnswerCall](#)

[Hôte](#)

[Quand appeler Cisco TAC](#)

[Quand appeler le créateur de l'application](#)

[Développement](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

L'Environnement unifié d'applications Cisco (CUAE) peut avoir un certain nombre d'applications installées qui ne sont pas créées par Cisco. En raison de ce fait, le CUAE a un modèle fendu de support entre le TAC, les Services destinés aux développeurs de Cisco, et les développeurs d'applications de tiers. Ce document décrit le modèle fendu de support CUAE.

Veillez considérer les informations dans ce document afin de déterminer si vous appelez le centre d'assistance technique, les Services destinés aux développeurs de Cisco, ou l'entité qui a créé l'application qui a éprouvé une question.

**Remarque:** Vos contrats de support avec Cisco sont la définition finale de votre support. Ce document n'est pas censé pour remplacer ou remplacer la définition de ces contrats, mais pour offrir plutôt la navigation simple sur l'organisation la plus appropriée pour entrer en contact.

Afin de déterminer quelle solution est la meilleure pour vous, voir les ces sections :

- [Hôte](#) — Si vous hébergez le CUAE et avez installé et exécutez des applications sur cette plate-forme, cette solution est la meilleure pour vous.
- [Développement](#) — Si vous développez des demandes de CUAE, cette solution est la meilleure pour vous.

## [Conditions préalables](#)

## Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

## Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur l'Environnement unifié d'applications Cisco (2.4).

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Informations générales

### Logs de serveur d'applications

Quand vous rencontrez un problème, la question pourrait être signalée comme erreur dans les logs de serveur d'applications. Afin de trouver ces logs, naviguez vers la <server-IP-adresse >/mceadmin de http://, choisissez les **journaux du serveur > l'AppServer**, et cliquez sur le fichier journal supérieur. Ce fichier est utile afin de déterminer où la racine de la question se trouve.

En outre, le personnel de support emploie des logs de serveur d'applications pour dépanner toutes les questions. Vous devez empaqueter vos logs avant que vous les envoyiez à votre personnel de support. Employez la caractéristique d'archives de log afin d'empaqueter vos logs. Naviguez vers la <server-IP-adresse >/mceadmin de http://, et choisissez les **journaux du serveur > sélectionnent tous > les logs sélectionnés par archives**.

### Scripts de MakeCall et d'AnswerCall

Deux scripts sont empaquetés avec le CUAЕ : le script de *MakeCall* et le script d'*AnswerCall*. Ces scripts testent la fonctionnalité de base, aussi bien que l'exploitation réseau, et devraient être exécutés si la cause d'une panne personnalisée de script est inconnue. Les résultats de ces tests, avec le serveur d'applications se connecte, peut vous aider à déterminer quel organisme de support à entrer en contact.

- Si les scripts de MakeCall et d'AnswerCall sont réussis, la question est le plus susceptible dans le script fait sur commande de développement, et vous devriez appeler le support de développeur de Cisco.
- Si les scripts de MakeCall ou d'AnswerCall échouent, la question est le plus susceptible une question de configuration, et vous devriez appeler Cisco TAC.

Pour plus d'informations sur la façon utiliser les scripts de MakeCall et d'AnswerCall, référez-vous au [guide d'administration pour l'Environnement unifié d'applications Cisco \(2.4\)](#).

# Hôte

## Quand appeler Cisco TAC

Les clients qui ont acheté un essentiel de Cisco Unified Communications actionnent le contrat de service pour leur serveur d'applications de Cisco Unified (CUAS) et Moteur de services multimédias unifié Cisco (CUME) peuvent appeler le centre d'assistance technique (TAC) si le CUAE ne communique pas avec leur Cisco Unified Communications Manager (CUCM) d'une téléphonie et d'un périphérique audio.

Le TAC prend en charge ces questions :

- SIROTEZ, H.323, les appels de SCCP, ou CTI à et de l'échouer CUCM et CUAS à se terminer.
- Le RTP coule du CUME à l'expérience 1-way de points finaux (des téléphones ou d'autres entités rachetables), à la NO--manière, ou à l'audio pauvre.
- Questions avec la Gestion de plate-forme par la console de gestion de « mceadmin ».
- Problèmes d'origine matérielle (seulement si le support matériel est inclus dans votre essentiel de Cisco Unified Communications actionnent le contrat de service).
- Le TAC prend en charge également des problèmes d'interopérabilité entre le CUAE et le Cisco Unified Presence (TASSE).

**Remarque:** Cette liste contient les problèmes que le TAC tentera de mettre au point et de résoudre. Cependant, le TAC ne peut pas résoudre les problèmes dans lesquels la cause principale est une application mal développée. Par exemple, le TAC tentera de résoudre des problèmes (tels que les appels qui ne se terminent pas, les questions sonores, et les problèmes d'interopérabilité de TASSE) qui sont provoqué par par le réseau ou le déploiement/problèmes environnementaux. Cependant, le TAC ne tentera pas de résoudre ces mêmes problèmes s'ils sont provoqué par par une application qui est développée inexactement. Vous devez contacter le créateur de l'application afin de résoudre ces problèmes. Examinez les logs de serveur d'applications, comme décrit dans des [logs de serveur d'applications](#), afin de déterminer quel organisme de support à entrer en contact.

## Quand appeler le créateur de l'application

Vous devez appeler le créateur de l'application si les logs de serveur d'applications indiquent et erreur d'application ou si l'application a des questions non mentionnées dans [le moment où appeler Cisco TAC](#). Le TAC n'est pas responsable des erreurs logiques ou selon les programmes dans les applications qui ne sont pas créées par Cisco. Vous devez contacter le créateur de l'application si la cause principale réside dans l'application.

## Développement

Les clients qui ont acheté un contrat de Services destinés aux développeurs de Cisco peuvent contacter des Services destinés aux développeurs s'ils éprouvent les questions liées au développement d'application. les questions liées au développement incluent des questions avec des applications développées avec CUAE qui sont provoqué par par des erreurs dans la plate-forme. En outre, les Services destinés aux développeurs peuvent offrir des conseils si un développeur est coincé sur un problème particulier de développement.

## Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)