

Unified Application Environment のサポート モデル

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[アプリケーションサーバ ログ](#)

[MakeCall および AnswerCall スクリプト](#)

[Host](#)

[いつ Cisco TAC を呼出すか](#)

[いつアプリケーションの創作者に問い合わせるか](#)

[開発](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Unified Application Environment (CUAE) では、シスコによって作成されていないアプリケーションをいくつでもインストールできます。このような理由で事実上、CUAE TAC、Cisco 開発者サービスおよびサードパーティアプリケーション開発者間の分割支持 モデルがあります。この資料は CUAE 分割された支持 モデルを説明したものです。

べきであるテクニカル アシスタンス センター、Cisco 開発者サービスを、または問題に直面したアプリケーションを作成したエンティティに問い合わせたかどうか確認するためにこの文書に記載されている情報を考慮して下さい。

注: Cisco が付いているサポート 契約はサポートの最終的な定義です。この資料は取り替えるか、またはそれらの契約の定義を置き換えるために、連絡するためにむしろ最も適切な組織の簡単なナビゲーションを提供するように意味されません。

どのソリューションがあなたのために最もよいか判断するために、これらのセクションを参照して下さい:

- このプラットフォームの上を CUAE をホストし、アプリケーションをインストールし、実行すれば [host](#) —、このソリューションはあなたのために最もよいです。
- [開発](#) — CUAE のためのアプリケーションを開発する場合、このソリューションはあなたのために最もよいです。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は Cisco Unified Application Environment に基づいています (2.4)。

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たものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

アプリケーションサーバ ログ

問題に直面するとき、問題はアプリケーションサーバ ログのエラーとして報告されるかもしれません。これらのログを見つけるために、`http:// <server IP アドレス >/mceadmin` にナビゲートして下さい、**ログ > AppServer** を『Server』を選択し、上ログファイルをクリックして下さい。このファイルは問題のルートがどこにあるか判別して役立ちます。

さらに、サポート 要員は問題を解決するのにアプリケーションサーバ ログを使用します。サポート 要員にそれらを送信 する前にログを組み込んで下さい。ログを組み込むためにログ アーカイブ 機能を使用して下さい。ナビゲートし、**ログを > 『All』** を選択 します > **アーカイブ指定 ログ**は `http:// <server IP アドレス >/mceadmin` に『Server』を選択 します。

MakeCall および AnswerCall スクリプト

2 つのスクリプトは CUAЕ と組み込まれます: *MakeCall* スクリプトおよび *AnswerCall* スクリプト。カスタマイズされたスクリプト失敗の原因が不明である場合これらのスクリプト テスト基本的な機能性、またネットワークオペレーションは、および実行する必要があります。アプリケーションサーバと共にこれらのテストの結果は、記録 しましたり、連絡するべきかどのサポート 組織を判別するのを助けることができます。

- MakeCall および AnswerCall スクリプトが正常である場合、問題はカスタム開発スクリプトで可能性が高く、Cisco 開発者サポートを呼出す必要があります。
- MakeCall または AnswerCall スクリプトが失敗した場合、問題は可能性が高く設定 に関する問題、Cisco TAC を呼出す必要があります。

MakeCall および AnswerCall スクリプトを使用する方法に関する詳細については [Cisco Unified Application Environment のための管理 ガイド](#)を参照して下さい (2.4)。

Host

いつ Cisco TAC を呼出すか

Cisco Unified Communications 概要を購入した顧客は CUAЕ がテレフォニーおよびオーディオデバイスからの Cisco Unified Communications Manager (CUCM) と通信しない場合 Cisco Unified アプリケーションサーバ (CUAS) および Cisco Unified Media Engine (CUME) のためのサービス契約をテクニカル アシスタンス センタ (TAC) を呼出すことができます操作します。

TACサポートこれらの問題:

- CUCM および CUAS に出入する SIP、H.323、SCCP、または CTI 呼び出しは成立しません。
- CUME からのエンドポイント (電話か他の呼出し可能なエンティティ) への RTP ストリームは 1 方法、非方法、または悪いオーディオを経験します。
- 「mceadmin」 マネジメントコンソールを通したプラットフォーム 管理においての問題。
- (ハードウェアサポートが概要がサービス契約を操作する) Cisco Unified Communications に含まれているときだけハードウェア関連の問題。
- TAC はまた CUAЕ と Cisco Unified Presence (コップ) 間の相互運用性 の問題をサポートします。

注: このリストは TAC が解決するようにデバッグし、試みる問題が含まれています。ただし、TAC は根本的な原因が不完全に開発されたアプリケーションである問題を解決できません。たとえば、TAC は問題を解決するように試みます (完了しない呼び出し音声の問題およびコップ相互運用性 の問題のような) ネットワークが配備/環境問題によって引き起こされる。ただし、不正確に開発される TAC はアプリケーションによって引き起こされる場合これらの同じ問題を解決するように試みません。これらの問題を解決するためにアプリケーションの創作者に連絡して下さい。連絡するべきかどのサポート 組織を判別するために、[アプリケーションサーバ ログ](#)に記述されているように、アプリケーションサーバ ログを検査して下さい。

いつアプリケーションの創作者に問い合わせるか

アプリケーションサーバ ログがおよびアプリケーションエラー示すか、または [Cisco TAC をいつ呼出すか](#) アプリケーションに述べられない問題があればアプリケーションの創作者に問い合わせして下さい。TAC は Cisco によって作成されないアプリケーションの論理的か要網的なエラーに責任がありません。根本的な原因がアプリケーションに常駐する場合アプリケーションの創作者に連絡して下さい。

開発

Cisco 開発者サービス サービス契約を購入した顧客は開発関連のアプリケーション問題に直面する場合開発者サービスに連絡できます。開発関連の問題はプラットフォームでエラーによって引き起こされる CUAЕ と開発されるアプリケーションにおいての問題が含まれています。さらに、開発者サービスは開発者が特定の開発問題でスタックしている場合指導を提供できます。

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)