

Modelo de suporte unificado do ambiente de aplicativo

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Logs do server de aplicativo](#)

[Scripts de MakeCall e de chamada de resposta](#)

[Host](#)

[Quando chamar o tac Cisco](#)

[Quando chamar o criador do aplicativo](#)

[Desenvolvimento](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

O Cisco Unified Application Environment (CUAE) pode ter todo o número de aplicativos instalados que não são criados por Cisco. Devido a este fato, o CUAE tem um modelo de suporte rachado entre o TAC, os Serviços para desenvolvedores de Cisco, e os colaboradores de aplicativo de terceiros. Este documento descreve o modelo de suporte rachado CUAE.

Considere por favor a informação neste documento a fim determinar se você chamar o centro de assistência técnica, Serviços para desenvolvedores de Cisco, ou a entidade que criou o aplicativo que experimentou uma edição.

Nota: Seu contrato de suporte com Cisco é a definição final de seu apoio. Este documento não é significado substituir ou substituir a definição daqueles contratos, mas oferecer um pouco a navegação direta na organização a mais apropriada contactar.

A fim determinar que solução é a melhor para você, veja estas seções:

- [Host](#) — Se você hospeda o CUAE e instalou e executa aplicativos sobre esta plataforma, esta solução é a melhor para você.
- [Desenvolvimento](#) — Se você desenvolve pedidos para o CUAE, esta solução é a melhor para você.

Pré-requisitos

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada no Cisco Unified Application Environment (2.4).

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Informações de Apoio

Logs do server de aplicativo

Quando você experimenta um problema, a edição pôde ser relatada como um erro nos logs do server de aplicativo. A fim encontrar estes logs, navegue ao <server-IP-endereço >/mceadmin de http://, escolha **log de servidor > AppServer**, e clique o arquivo de registro superior. Este arquivo é útil a fim determinar onde a raiz da edição se encontra.

Além, os pessoais de suporte usam logs do server de aplicativo para pesquisar defeitos todas as edições. Você deve empacotar seus logs antes que você os envie a seus pessoais de suporte. Use a característica do arquivo do log a fim empacotar seus logs. Navegue ao <server-IP-endereço >/mceadmin de http://, e escolha **log de servidor > selecionam tudo > logs selecionados arquivo**.

Scripts de MakeCall e de chamada de resposta

Dois scripts são empacotados com o CUAE: o script de *MakeCall* e o script da *chamada de resposta*. A funcionalidade básica do teste destes scripts, assim como a operação de rede, e devem ser executadas se a causa de uma falha de script personalizada é desconhecida. Os resultados destes testes, junto com os logs do server de aplicativo, podem ajudá-lo a determinar que organização de suporte a contactar.

- Se os scripts de MakeCall e de chamada de resposta são bem sucedidos, a edição é mais provável no script feito sob encomenda do desenvolvimento, e você deve chamar o apoio do colaborador de Cisco.
- Se os scripts de MakeCall ou de chamada de resposta falham, a edição é mais provável um problema de configuração, e você deve chamar o tac Cisco.

Para obter mais informações sobre de como usar os scripts de MakeCall e de chamada de resposta, refira o [Guia de Administração para o Cisco Unified Application Environment \(2.4\)](#).

Host

Quando chamar o tac Cisco

Os clientes que compraram as comunicações unificadas de Cisco essenciais operam o contrato de serviço para seu Cisco Unified Application Server (CUA) e o Mecanismo multimídia Cisco Unified (CUME) podem chamar o centro de assistência técnica (TAC) se o CUAE não se comunica com seu gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM) de uma telefonia e de um dispositivo audio.

Suportes de TAC estas edições:

- Os atendimentos do SORVO, do H.323, SCCP, ou CTI a e de CUCM e de CUA não terminam.
- O RTP flui do CUME à experiência 1-way dos valores-limite (telefones ou outras entidades acessíveis), no-way, ou ao áudio deficiente.
- Edições com Gerenciamento da plataforma através do console de gerenciamento do “mceadmin”.
- Questões relacionadas de hardware (somente se o suporte a hardware é incluído em suas comunicações unificadas de Cisco essenciais opera o contrato de serviço).
- O TAC igualmente apoia questões de interoperabilidade entre o CUAE e o Cisco Unified Presence (COPO).

Nota: Esta lista contém as edições que o TAC tentará debugar e resolver. Contudo, o TAC não pode resolver as edições em que a causa de raiz é um aplicativo deficientemente desenvolvido. Por exemplo, o TAC tentará resolver edições (tais como os atendimentos que não terminam, os problemas de audio, e as questões de interoperabilidade do COPO) que é causado pela rede ou pelo desenvolvimento/questões ambientais. Contudo, o TAC não tentará resolver estas mesmas edições se são causadas por um aplicativo que esteja desenvolvido incorretamente. Você deve contactar o criador do aplicativo a fim resolver estas edições. Examine os logs do server de aplicativo, como descrito em [logs do server de aplicativo](#), a fim determinar que organização de suporte a contactar.

Quando chamar o criador do aplicativo

Você deve chamar o criador do aplicativo se os logs do server de aplicativo indicam e erro de aplicativo ou se o aplicativo tem as edições não mencionadas em [quando chamar o tac Cisco](#). O TAC não é responsável para erros lógicos ou programáticos nos aplicativos que não são criados por Cisco. Você deve contactar o criador do aplicativo se a causa de raiz reside no aplicativo.

Desenvolvimento

Os clientes que compraram um contrato de Serviços para desenvolvedores de Cisco podem contactar Serviços para desenvolvedores se experimentam edições desenvolvimento-relacionadas do aplicativo. as edições Desenvolvimento-relacionadas incluem edições com os aplicativos desenvolvidos com CUAE que são causados por erros na plataforma. Além, os Serviços para desenvolvedores podem oferecer a orientação se um colaborador é colado em um problema particular do desenvolvimento.

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)