

Модель поддержки Unified Application Environment

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Журналы сервера приложений](#)

[MakeCall и сценарии AnswerCall](#)

[Host](#)

[Когда вызвать центр технической поддержки Cisco](#)

[Когда вызвать создателя приложения](#)

[Разработка](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Cisco Unified Application Environment (CUAE) может иметь любое количество приложений, установленных, которые не созданы Cisco. Из-за этого факта CUAE имеет отдельную модель поддержки между TAC, Сервисами для разработчиков Cisco и разработчиками приложения от стороннего разработчика. Этот документ описывает отдельную модель поддержки CUAE.

Рассмотрите сведения в этом документе, чтобы определить, необходимо ли вызвать Центр технической поддержки, Сервисы для разработчиков Cisco или объект, который создал приложение, которое испытало проблему.

Примечание: Ваш договор (договора) о технической поддержке с Cisco является окончательным определением вашей поддержки. Этот документ не предназначен, чтобы заменить или изменить определение тех договоров, а скорее предложить прямую навигацию на самой соответствующей организации для контакта.

Для определения, какое решение является лучшим для вас, посмотрите эти разделы:

- [Host](#) — Если вы размещаете CUAE и установили и запустили приложения поверх этой платформы, это решение является лучшим для вас.
- [Разработка](#) — при разработке приложений для CUAE, это решение является лучшей для вас.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco Unified Application Environment (2.4).

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

Журналы сервера приложений

При испытании проблемы о проблеме можно было бы сообщить как ошибка в журналах сервера приложений. Для обнаружения этих журналов перейдите к `http://<server-ip-address>/mceadmin`, выберите **Server Logs> AppServer** и нажмите главный файл журнала. Этот файл полезен для определения, где находится root проблемы.

Кроме того, сервер приложений использования персонала службы технической поддержки регистрирует для решения любых проблем. Необходимо связать журналы, прежде чем вы передадите им вашему персоналу службы технической поддержки. Используйте регистрационную архивную функцию для связывания журналов. Перейдите к `http://<server-ip-address>/mceadmin` и выберите **Server Logs> Select All> Archive Selected Logs**.

MakeCall и сценарии AnswerCall

Два сценария связаны с CUAЕ: сценарий *MakeCall* и сценарий *AnswerCall*. Если причина специализированной ошибки сценария неизвестна, эти сценарии тестируют базовые функции, а также функционирование сети, и должны быть выполнены. Результаты этих тестов, наряду с журналами сервера приложений, могут помочь вам определять который организация для поддержки связаться.

- Если сценарии MakeCall и AnswerCall успешны, проблема наиболее вероятна в сценарии разработки заказных изделий, и необходимо вызвать Поддержку разработчиков Cisco.
- Если сбой сценариев MakeCall или AnswerCall, проблема наиболее вероятна проблема конфигурации, и необходимо вызвать Центр технической поддержки Cisco.

Для получения дополнительной информации о том, как использовать сценарии MakeCall и AnswerCall, обратитесь к [Руководству по администрированию для Cisco Unified Application Environment \(2.4\).](#)

Host

Когда вызвать центр технической поддержки Cisco

Клиенты, которые купили Cisco Важная Унифицированная связь, Управляют Контрактом на обслуживание для своего Cisco Unified Application Server (CUAS), и Cisco Unified Media Engine (CUME) может вызвать Центр технической поддержки (TAC), если CUAЕ не в состоянии связываться с их Cisco Unified Communications Manager (CUCM) от телефонии и Audio Device.

Центры технической поддержки эти проблемы:

- SIP, H.323, SCCP или вызовы CTI к и от CUCM и CUAS не в состоянии завершать.
- Потоки RTP от CUME до конечных точек (телефоны или другие вызываемые объекты) испытывают 1 путь, без звука, или плохое аудио.
- Проблемы с управлением платформы через 'mceadmin' консоль управления.
- Связанные с оборудованием проблемы (только если аппаратная поддержка включена в вашу Важную Унифицированную связь Cisco, Управляют Контрактом на обслуживание).
- TAC также поддерживает проблемы совместимости между CUAЕ и Cisco Unified Presence (CUP).

Примечание: Этот список содержит проблемы, которые TAC попытается отладить и решить. Однако TAC не может решить вопросы, в которых основная причина является плохо разработанным приложением. Например, TAC попытается решить вопросы (такие как вызовы, которые не в состоянии завершать, проблемы звука и проблемы совместимости CUP), которые вызваны или сетью или развертываниями/проблемами окружающей среды. Однако TAC не попытается решить эти те же вопросы, если они будут вызваны приложением, которое разработано неправильно. Необходимо связаться с создателем приложения для решения этих вопросов. Исследуйте журналы сервера приложений, как описано в [Журналах Сервера приложений](#), для определения которой организация для поддержки связаться.

Когда вызвать создателя приложения

Необходимо вызвать создателя приложения, если журналы сервера приложений указывают и ошибка приложения или если приложение имеет проблемы, не упомянутые в том, [Когда Вызвать Центр технической поддержки Cisco](#). TAC не ответственен за логические или программируемые ошибки в приложениях, которые не созданы Cisco. Если основная причина находится в приложении, необходимо связаться с создателем приложения.

Разработка

Клиенты, которые купили договор Сервисов для разработчиков Cisco, могут связаться с Сервисами для разработчиков, если они испытывают связанные с разработкой проблемы приложения. Связанные с разработкой проблемы включают проблемы с приложениями, разработанными с CUAЕ, которые вызваны ошибками в платформе. Кроме того, если разработчик застревает на определенной проблеме разработки, Сервисы для разработчиков могут предложить руководство.

Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)

- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)