

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[应用服务器日志](#)

[MakeCall和AnswerCall脚本](#)

[主机](#)

[什么时候呼叫Cisco TAC](#)

[什么时候告诉应用程序的创建者](#)

[开发](#)

[相关信息](#)

简介

思科统一应用服务器(CUAE)能有没有由思科创建安装的任何数量的应用程序。因此事实，CUAE有在TAC、思科开发人员服务和第三方应用程序应用开发人员之间的一个分开的支持模型。本文描述CUAE拆分的支持模型。

请考虑本文档中的信息为了确定应该是否告诉技术支持中心、思科开发人员服务或者创建应用程序遇到问题的实体。

注意： 您的与思科的支持合同是您的支持的最终定义。本文没有被认为替换或取代那些合同的定义，但是相当提供在最适当的组织的直接的定位接触。

为了确定哪解决方案为您是最佳，请参阅这些部分：

- [主机](#)？如果主机CUAE和安装并且运行应用程序在它上面此平台，此解决方案为您是最佳。
- [开发](#)？如果开发对CUAE的申请，此解决方案为您是最佳。

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档中的信息根据思科统一应用服务器(2.4)。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景信息

应用服务器日志

当您遇到问题时，问题也许报告作为在应用服务器日志的一个错误。为了查找这些日志，导航到 [http:// <server IP地址>/mceadmin](http://<server IP地址>/mceadmin)，选择**服务器日志> AppServer**和点击顶部日志文件。此文件是有用的为了确定问题的根哪里位于。

另外，技术支持人员使用应用服务器日志排除故障所有问题。在您发送他们给您的技术支持人员前，您必须捆绑您的日志。请使用日志存档功能为了捆绑您的日志。导航对[http:// <server IP地址>/mceadmin](http://<server IP地址>/mceadmin)，并且选择**服务器日志>选择All>存档选择的日志**。

MakeCall和AnswerCall脚本

两份脚本与CUAE捆绑在一起：*MakeCall*脚本和*AnswerCall*脚本。测验基本功能，以及网络操作，和，如果一个定制脚本故障的原因未知，这些脚本应该参加。这些测验结果，与应用服务器日志一起，可帮助您确定接触的哪支持组织。

- 如果MakeCall和AnswerCall脚本是成功的，问题是很可能在自定义开发脚本，并且您应该呼叫思科开发者支持。
- 如果MakeCall或AnswerCall脚本发生故障，问题是很可能配置问题，并且您应该呼叫Cisco TAC。

关于如何使用MakeCall和AnswerCall脚本的更多信息，参考[思科统一应用服务器的\(2.4\)管理指南](#)。

主机

什么时候呼叫Cisco TAC

采购重要Cisco Unified的通信的客户操作他们的Cisco统一应用服务器(CUAS)和Cisco Unified Media Engine的(CUME)服务合同能呼叫技术支持中心(TAC)，如果CUAE不能与他们的Cisco Unified Communications Manager (CUCM)联络从电话和音频设备。

TAC支持这些问题：

- SIP、H.323、SCCP或者CTI呼叫到/从CUCM和CUAS不能完成。
- 从CUME的RTP数据流到终端(电话或其他可调用的实体)体验1方式、无法或者恶劣的音频。
- 与平台管理的问题通过？mceadmin？管理控制台。
- 硬件相关问题(只有当硬件支持在重要您的Cisco Unified的通信包括操作服务合同)。
- TAC也支持在CUAE和Cisco Unified Presence (CUP)之间的互操作性问题。

注意：此列表包含TAC将尝试调试和解决的问题。然而，TAC不能解决根本原因是一不足开发的应用程序的问题。例如，TAC将尝试解决问题(例如不能完成的呼叫，音频问题，并且托起互操作性问题)是由网络或部署/环境问题造成的。然而，TAC不会尝试解决这些同样问题，如果他们是由不正确地开发的应用程序造成的。您必须与应用程序的创建者联系为了解决这些问题。检查应用服务器日志，正如[应用服务器日志所描述](#)，为了确定接触的哪支持组织。

什么时候告诉应用程序的创建者


您必须告诉应用程序的创建者，如果应用服务器日志指示和应用程序错误或，如果应用程序[什么时](#)

候有没被提及的问题在[呼叫Cisco TAC](#)。TAC对在没有由思科创建的应用程序的逻辑或程序设计错误不负责。如果根本原因位于应用程序，您必须与应用程序的创建者联系。

[开发](#)

采购思科开发人员服务服务合同的客户能与开发人员服务联系，如果他们遇到开发相关应用程序问题。开发相关问题包括与是由错误造成的平台的应用程序的问题开发与CUAE。另外，如果开发者在一特定的开发问题，被滞留开发人员服务能提供指导。

[相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#) 
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)