

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

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Journaux du serveur d'applications](#)

[Scripts MakeCall et AnswerCall](#)

[Hôte](#)

[Quand appeler le TAC Cisco](#)

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

[Développement](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Cisco Unified Application Environment (CUAE) peut avoir un nombre illimité d'applications installées qui ne sont pas créées par Cisco. Pour cette raison, le CUAE dispose d'un modèle de support partagé entre le TAC, les services de développement Cisco et les développeurs d'applications tiers. Ce document décrit le modèle de support partagé CUAE.

Veillez prendre en compte les informations contenues dans ce document afin de déterminer si vous devez appeler le Centre d'assistance technique, les Services aux développeurs Cisco ou l'entité qui a créé l'application ayant rencontré un problème.

Remarque : vos contrats d'assistance avec Cisco constituent la définition ultime de votre assistance. Ce document ne vise pas à remplacer ou à remplacer la définition de ces contrats, mais plutôt à offrir une navigation simple sur l'organisation la plus appropriée à contacter.

Afin de déterminer quelle solution vous convient le mieux, reportez-vous aux sections suivantes :

- [Hôte](#) - Si vous hébergez le CUAE et avez installé et exécuté des applications sur cette plateforme, cette solution est la meilleure pour vous.
- [Développement](#) - Si vous développez des applications pour le CUAE, cette solution est la meilleure pour vous.

[Conditions préalables](#)

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur Cisco Unified Application Environment (2.4).

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

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

Informations générales

Journaux du serveur d'applications

Lorsque vous rencontrez un problème, celui-ci peut être signalé comme une erreur dans les journaux du serveur d'applications. Pour trouver ces journaux, accédez à `http://<server-ip-address>/mceadmin`, choisissez **Server Logs > AppServer**, et cliquez sur le fichier journal supérieur. Ce fichier est utile afin de déterminer où se trouve la racine du problème.

En outre, le personnel du support technique utilise les journaux du serveur d'applications pour résoudre les problèmes. Vous devez regrouper vos journaux avant de les envoyer à votre personnel d'assistance. Utilisez la fonction d'archivage des journaux afin de regrouper vos journaux. Accédez à `http://<server-ip-address>/mceadmin` et choisissez **Server Logs > Select All > Archive Selected Logs**.

Scripts MakeCall et AnswerCall

Deux scripts sont fournis avec CUAE : le script *MakeCall* et le script *AnswerCall*. Ces scripts testent les fonctionnalités de base, ainsi que le fonctionnement du réseau, et doivent être exécutés si la cause d'un échec de script personnalisé est inconnue. Les résultats de ces tests, ainsi que les journaux du serveur d'applications, peuvent vous aider à déterminer l'organisation d'assistance à contacter.

- Si les scripts MakeCall et AnswerCall réussissent, le problème se situe très probablement dans le script de développement personnalisé et vous devez appeler le support aux développeurs Cisco.
- Si les scripts MakeCall ou AnswerCall échouent, il s'agit très probablement d'un problème de configuration, et vous devez appeler le TAC Cisco.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des scripts MakeCall et AnswerCall, reportez-vous au [Guide d'administration de Cisco Unified Application Environment \(2.4\)](#).

Hôte

Quand appeler le TAC Cisco

Les clients ayant souscrit un contrat Cisco Unified Communications Essential Operate Service pour leur serveur d'applications Cisco Unified (CUAS) et Cisco Unified Media Engine (CUME) peuvent appeler le centre d'assistance technique (TAC) si le CUAS ne parvient pas à communiquer avec leur Cisco Unified Communications Manager (CUCM) à partir d'un périphérique téléphonique et audio.

Le TAC prend en charge ces problèmes :

- Les appels SIP, H.323, SCCP ou CTI à destination et en provenance de CUCM et CUAS ne sont pas terminés.
- Les flux RTP du CUME vers les points d'extrémité (téléphones ou autres entités appelables) présentent une qualité audio unidirectionnelle, nulle ou médiocre.
- Problèmes de gestion de la plate-forme via la console de gestion « mceadmin ».
- Problèmes matériels (uniquement si l'assistance matérielle est incluse dans votre contrat de service Cisco Unified Communications Essential Operate).
- Le TAC prend également en charge les problèmes d'interopérabilité entre CUAE et Cisco Unified Presence (CUP).

Remarque : cette liste contient les problèmes que le centre d'assistance technique tentera de déboguer et de résoudre. Cependant, le TAC ne peut pas résoudre les problèmes dont la cause principale est une application mal développée. Par exemple, le TAC tentera de résoudre les problèmes (tels que les appels qui ne se terminent pas, les problèmes audio et les problèmes d'interopérabilité CUP) qui sont causés par des problèmes réseau ou de déploiement/d'environnement. Cependant, le TAC ne tentera pas de résoudre ces mêmes problèmes s'ils sont causés par une application qui n'est pas développée correctement. Vous devez contacter le créateur de l'application afin de résoudre ces problèmes. Examinez les journaux du serveur d'applications, comme décrit dans [Journaux du serveur d'applications](#), afin de déterminer l'organisation d'assistance à contacter.

Quand appeler le créateur de l'application

Vous devez appeler le créateur de l'application si les journaux du serveur d'applications indiquent une erreur d'application ou si l'application présente des problèmes non mentionnés dans [Quand appeler le TAC Cisco](#). Le TAC n'est pas responsable des erreurs logiques ou de programmation 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 ayant souscrit un contrat de services de développement Cisco peuvent contacter les services de développement s'ils rencontrent des problèmes liés aux applications de développement. Les problèmes liés au développement incluent les problèmes liés aux applications développées avec CUAE qui sont provoqués par des erreurs dans la plate-forme. En outre, les services pour développeurs peuvent fournir des conseils si un développeur est bloqué sur un problème de développement particulier.

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](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.