

# Modello di supporto Unified Application Environment

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Registri server applicazioni](#)

[Script MakeCall e AnswerCall](#)

[Host](#)

[Quando chiamare Cisco TAC](#)

[Quando chiamare il creatore dell'applicazione](#)

[Sviluppo](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

In Cisco Unified Application Environment (CUAE) è possibile installare un numero qualsiasi di applicazioni non create da Cisco. Per questo motivo, la CUAE ha un modello di supporto suddiviso tra TAC, Cisco Developer Services e sviluppatori di applicazioni di terze parti. Questo documento descrive il modello di supporto per la divisione CUAE.

Prendere in considerazione le informazioni in questo documento per determinare se è necessario chiamare il Technical Assistance Center, Cisco Developer Services o l'entità che ha creato l'applicazione in cui si è verificato un problema.

**Nota:** i contratti di assistenza stipulati con Cisco rappresentano la definizione definitiva del supporto. Il presente documento non intende sostituire o sostituire la definizione di tali contratti, ma piuttosto offrire una navigazione semplice sull'organizzazione più appropriata da contattare.

Per determinare la soluzione più adatta alle proprie esigenze, vedere le sezioni seguenti:

- [Host](#): se si ospita CUAE e si sono installate ed eseguite applicazioni su questa piattaforma, questa soluzione è la più adatta alle proprie esigenze.
- [Sviluppo](#): se si sviluppano applicazioni per CUAE, questa soluzione è la più adatta alle proprie esigenze.

## [Prerequisiti](#)

## Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

## Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano su Cisco Unified Application Environment (2.4).

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## Premesse

### Registri server applicazioni

Quando si verifica un problema, è possibile segnalarlo come errore nei registri del server applicazioni. Per trovare questi log, passare a `http://<server-ip-address>/mceadmin`, scegliere **Log server > AppServer**, quindi fare clic sul file di log superiore. Questo file è utile per determinare la causa principale del problema.

Inoltre, il personale di supporto utilizza i registri del server applicazioni per risolvere eventuali problemi. È necessario raggruppare i registri prima di inviarli al personale di supporto. Usare la funzione di archiviazione dei log per raggruppare i log. Passare a `http://<server-ip-address>/mceadmin` e scegliere **Log server > Seleziona tutto > Archivia log selezionati**.

### Script MakeCall e AnswerCall

Con CUAE sono forniti due script: lo script *MakeCall* e lo script *AnswerCall*. Questi script testano le funzionalità di base e il funzionamento di rete e devono essere eseguiti se la causa di un errore di uno script personalizzato è sconosciuta. I risultati di questi test, insieme ai registri del server applicazioni, possono aiutare a determinare quale organizzazione di supporto contattare.

- Se gli script MakeCall e AnswerCall hanno esito positivo, è molto probabile che il problema si verifichi nello script di sviluppo personalizzato e sarà necessario chiamare il supporto per gli sviluppatori Cisco.
- Se gli script MakeCall o AnswerCall hanno esito negativo, è molto probabile che si tratti di un problema di configurazione e si consiglia di chiamare Cisco TAC.

Per ulteriori informazioni su come utilizzare gli script MakeCall e AnswerCall, consultare la [Administration Guide for the Cisco Unified Application Environment \(2.4\)](#).

# Host

## Quando chiamare Cisco TAC

I clienti che hanno acquistato un contratto di assistenza operativa essenziale per Cisco Unified Communications per Cisco Unified Application Server (CUAS) e Cisco Unified Media Engine (CUME) possono chiamare il Technical Assistance Center (TAC) se CUAE non comunica con Cisco Unified Communications Manager (CUCM) da un dispositivo audio e di telefonia.

TAC supporta i seguenti problemi:

- Le chiamate SIP, H.323, SCCP o CTI da e verso CUCM e CUAS non vengono completate.
- I flussi RTP dal CUME agli endpoint (telefoni o altre entità chiamabili) hanno un audio a una via, non in alcun modo o di scarsa qualità.
- Problemi relativi alla gestione della piattaforma tramite la console di gestione "mceadmin".
- Problemi relativi all'hardware (solo se il supporto hardware è incluso nel contratto di assistenza operativa essenziale per Cisco Unified Communications).
- TAC supporta anche problemi di interoperabilità tra CUAE e Cisco Unified Presence (CUP).

**Nota:** l'elenco contiene problemi che TAC tenterà di risolvere. Tuttavia, TAC non può risolvere i problemi la cui causa principale è un'applicazione mal sviluppata. Ad esempio, TAC tenterà di risolvere i problemi causati da problemi di rete o di implementazione/ambientali, ad esempio chiamate che non vengono completate, problemi audio e problemi di interoperabilità CUP. Tuttavia, TAC non tenterà di risolvere gli stessi problemi se sono causati da un'applicazione sviluppata in modo errato. Per risolvere questi problemi, è necessario contattare l'autore dell'applicazione. Esaminare i registri del server applicazioni, come descritto in [Registri server applicazioni](#), per determinare quale organizzazione di supporto contattare.

## Quando chiamare il creatore dell'applicazione

È necessario chiamare l'autore dell'applicazione se i registri dell'Application Server indicano un errore dell'applicazione o se si sono verificati problemi non menzionati in [Quando chiamare Cisco TAC](#). TAC non è responsabile di errori logici o programmatici in applicazioni non create da Cisco. Se la causa principale risiede nell'applicazione, è necessario contattare il creatore dell'applicazione.

## Sviluppo

I clienti che hanno acquistato un contratto di Servizi per sviluppatori Cisco possono contattare i Servizi per sviluppatori se riscontrano problemi relativi alle applicazioni correlate allo sviluppo. I problemi relativi allo sviluppo includono i problemi con le applicazioni sviluppate con CUAE che sono causati da errori nella piattaforma. Inoltre, i servizi per gli sviluppatori possono offrire assistenza se uno sviluppatore è bloccato su un particolare problema di sviluppo.

## Informazioni correlate

- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Risoluzione dei problemi di Cisco IP Telephony](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).