

통합 애플리케이션 환경 지원 모델

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[배경 정보](#)

[애플리케이션 서버 로그](#)

[통화 만들기 및 응답 통화 스크립트](#)

[호스트](#)

[Cisco TAC에 전화해야 하는 시기](#)

[응용 프로그램 작성자에게 전화를 걸 때](#)

[개발](#)

[관련 정보](#)

소개

Cisco CUAE(Unified Application Environment)에는 Cisco에서 생성하지 않은 애플리케이션을 원하는 만큼 설치할 수 있습니다. 따라서 CUAE는 TAC, Cisco Developer Services 및 타사 애플리케이션 개발자 사이에서 분할된 지원 모델을 보유하고 있습니다. 이 문서에서는 CUAE 분할 지원 모델에 대해 설명합니다.

Technical Assistance Center, Cisco Developer Services 또는 문제가 발생한 애플리케이션을 만든 업체에 문의해야 하는지 확인하려면 이 문서의 정보를 참조하십시오.

참고: Cisco와의 지원 계약이 지원의 궁극적인 정의입니다. 이 문서는 이러한 계약의 정의를 대체하거나 대체하기 위한 것이 아니라 연락하기에 가장 적합한 조직에 대한 간단한 탐색 기능을 제공하기 위한 것입니다.

귀사에 가장 적합한 솔루션을 결정하려면 다음 절을 참조하십시오.

- [호스트](#) - CUAE를 호스트하고 이 플랫폼 위에 애플리케이션을 설치하고 실행한 경우 이 솔루션이 가장 적합합니다.
- [개발](#) - CUAE용 애플리케이션을 개발하는 경우 이 솔루션이 가장 적합합니다.

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Cisco Unified Application Environment(2.4)를 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오](#).

배경 정보

애플리케이션 서버 로그

문제가 발생하면 응용 프로그램 서버 로그에 오류가 보고될 수 있습니다. 이러한 로그를 찾으려면 `http://<server-ip-address>/mceadmin`으로 이동하여 **Server Logs(서버 로그) > AppServer(앱 서버)**를 선택하고 최상위 로그 파일을 클릭합니다. 이 파일은 문제의 근본 원인을 파악하는 데 유용합니다.

또한 지원 담당자는 애플리케이션 서버 로그를 사용하여 문제를 해결합니다. 로그를 지원 담당자에게 보내기 전에 번들로 묶어야 합니다. 로그를 번들하려면 로그 아카이브 기능을 사용합니다.

`http://<server-ip-address>/mceadmin`으로 이동하여 **Server Logs(서버 로그) > Select All(모두 선택) > Archive Selected Logs(선택한 로그 아카이브)**를 선택합니다.

통화 만들기 및 응답 통화 스크립트

CUAE에는 두 개의 스크립트가 번들로 제공됩니다. MakeCall 스크립트와 AnswerCall 스크립트가 있습니다. 이러한 스크립트는 기본 기능과 네트워크 운영을 테스트하며, 사용자 지정된 스크립트 실패의 원인을 알 수 없는 경우 실행해야 합니다. 애플리케이션 서버 로그와 함께 이러한 테스트 결과를 통해 어떤 지원 조직과 연락해야 할지 결정할 수 있습니다.

- MakeCall 및 AnswerCall 스크립트가 성공하면 맞춤형 개발 스크립트에서 문제가 발생할 가능성이 높으므로 Cisco Developer Support에 문의해야 합니다.
- MakeCall 또는 AnswerCall 스크립트가 실패하면 이 문제는 컨피그레이션 문제일 가능성이 높으므로 Cisco TAC에 문의해야 합니다.

MakeCall 및 AnswerCall 스크립트 사용 방법에 대한 자세한 내용은 [Cisco Unified Application Environment 관리 설명서\(2.4\)](#)를 참조하십시오.

호스트

Cisco TAC에 전화해야 하는 시기

CUAS(Cisco Unified Application Server) 및 CUME(Cisco Unified Media Engine)에 대한 Cisco Unified Communications Essential Operate Service 계약을 구매한 고객은 CUAE가 텔레포니 및 오디오 장치에서 CUCM(Cisco Unified Communications Manager)과 통신하지 못할 경우 TAC(Technical Assistance Center)에 문의할 수 있습니다.

TAC에서는 다음 문제를 지원합니다.

- CUCM 및 CUAS를 오가는 SIP, H.323, SCCP 또는 CTI 통화를 완료하지 못했습니다.
- RTP 스트림은 CUME에서 엔드포인트(전화기 또는 기타 통화 가능한 엔터티)로 1방향, 무방향 또는 불량 오디오를 경험합니다.
- 'mceadmin' 관리 콘솔을 통한 플랫폼 관리 문제
- 하드웨어 관련 문제(하드웨어 지원이 Cisco Unified Communications Essential Operate Service 계약에 포함된 경우에만 해당).
- TAC는 CUAE와 Cisco Unified Presence(CUP) 간의 상호 운용성 문제도 지원합니다.

참고: 이 목록에는 TAC에서 디버깅 및 해결을 시도할 문제가 포함되어 있습니다. 그러나 TAC에서는 근본 원인이 잘못 개발된 애플리케이션인 문제를 해결할 수 없습니다. 예를 들어, TAC는 네트워크 또는 구축/환경 문제로 인해 발생하는 문제(예: 완료에 실패한 통화, 오디오 문제, CUP 상호 운용성 문제)를 해결하려고 시도합니다. 그러나 TAC에서는 이러한 문제가 잘못 개발된 애플리케이션으로 인해 발생한 경우 이를 해결하려고 시도하지 않습니다. 이러한 문제를 해결하려면 응용 프로그램 작성자에게 문의해야 합니다. Application Server Logs(애플리케이션 서버 로그)에 설명된 대로 [애플리케이션 서버](#) 로그를 검토하여 어떤 지원 조직과 연락할지 결정합니다.

[응용 프로그램 작성자에게 전화를 걸 때](#)

애플리케이션 서버 로그에 애플리케이션 오류가 표시되거나 애플리케이션에서 [When to Call Cisco TAC](#)에 언급되지 않은 문제가 있는 경우 [애플리케이션 생성자를 호출해야 합니다](#). TAC는 Cisco에서 생성하지 않은 애플리케이션의 논리적 또는 프로그래밍 오류에 대해 책임을 지지 않습니다. 근본 원인이 애플리케이션에 있는 경우 애플리케이션 생성자에게 문의해야 합니다.

[개발](#)

Cisco Developer Services 계약을 구매한 고객은 개발 관련 애플리케이션 문제가 발생하는 경우 Developer Services에 문의할 수 있습니다. 개발 관련 이슈로는 CUAE로 개발된 애플리케이션에 플랫폼 오류로 인한 문제가 있다. 또한 개발자가 특정 개발 문제에 매달릴 경우 Developer Services에서 지침을 제공할 수 있습니다.

[관련 정보](#)

- [음성 기술 지원](#)
- [음성 및 통합 커뮤니케이션 제품 지원](#)
- [Cisco IP 텔레포니 문제 해결](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.