

统一应用环境支持模型

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](#)

[何时致电思科TAC](#)

[何时呼叫应用程序的创建者](#)

[发展](#)

[相关信息](#)

简介

Cisco Unified Application Environment(CUAE)可以安装非思科创建的任意数量的应用。因此，CUAE在TAC、思科开发人员服务和第三方应用开发人员之间采用分离的支持模式。本文档介绍CUAE拆分支持模型。

请考虑本文档中的信息，以确定您是应致电技术支持中心、思科开发人员服务还是创建遇到问题的应用程序的实体。

注意：您与思科签订的支持合同是支持的最终定义。本文档并非要取代或取代这些合同的定义，而是为了提供直接的导航，指明最适当的组织联系人。

要确定最适合您的解决方案，请参阅以下部分：

- [主机](#) — 如果您托管CUAE并已在此平台上安装和运行应用程序，则此解决方案最适合您。
- [开发](#) — 如果您为CUAE开发应用程序，此解决方案最适合您。

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档中的信息基于Cisco Unified Application Environment(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

遇到问题时,问题可能会在应用程序服务器日志中报告为错误。要查找这些日志,请导航至 `http://<server-ip-address>/mceadmin`,选择**Server Logs > AppServer**,然后单击排名靠前的日志文件。此文件在确定问题的根源时非常有用。

此外,支持人员使用应用服务器日志排除任何问题。在将日志发送给支持人员之前,您必须将其捆绑在一起。使用日志存档功能捆绑您的日志。导航至`http://<server-ip-address>/mceadmin`,然后选择**Server Logs > Select All > Archive Selected Logs**。

MakeCall和AnswerCall脚本

CUAE捆绑了两个脚本: *MakeCall*脚本和*AnswerCall*脚本。这些脚本测试基本功能以及网络运行,如果自定义脚本失败的原因未知,应运行这些脚本。这些测试的结果以及应用服务器日志可帮助您确定要联系的支持组织。

- 如果MakeCall和AnswerCall脚本成功,则问题很可能出现在自定义开发脚本中,您应致电思科开发人员支持。
- 如果MakeCall或AnswerCall脚本失败,则此问题很可能是一个配置问题,您应致电Cisco TAC。

有关如何使用MakeCall和AnswerCall脚本的详细信息,请参阅[Cisco Unified Application Environment\(2.4\)管理指南](#)。

主机

何时致电思科TAC

已为其思科统一应用服务器(CUAS)和思科统一媒体引擎(CUME)购买思科统一通信基本操作服务合同的客户,如果CUAE无法通过电话和音频设备与思科统一通信管理器(CUCM)通信,可以呼叫技术支持中心(TAC)。

TAC支持以下问题:

- SIP、H.323、SCCP或来自CUCM和CUAS的CTI呼叫无法完成。
- 从CUME到终端(电话或其他可呼叫实体)的RTP流体验1-way、no-way或较差的音频。
- 通过“mceadmin”管理控制台进行平台管理的问题。
- 硬件相关问题(仅在思科统一通信基本操作服务合同中包含硬件支持的情况下)。

- TAC还支持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。但是，TAC无法解决根本原因是应用开发不佳的问题。例如，TAC将尝试解决由网络或部署/环境问题引起的问题（例如无法完成的呼叫、音频问题和CUP互操作性问题）。但是，如果这些问题是由错误开发的应用程序引起的，TAC将不会尝试解决这些问题。您必须与应用程序的创建者联系才能解决这些问题。按照[Application Server Logs](#)中所述，检查应用服务器日志，以确定要联系哪个支持组织。

[何时呼叫应用程序的创建者](#)

如果应用服务器日志指示和应用错误，或者应用存在[When to Call Cisco TAC](#)中未提及的问题，则必须呼叫应用的创建者。TAC不对非思科创建的应用程序中的逻辑或编程错误负责。如果根本原因存在于应用程序中，则必须与应用程序的创建者联系。

[发展](#)

如果客户遇到与开发相关的应用问题，已购买思科开发人员服务合同的客户可以联系开发人员服务。与开发相关的问题包括使用CUAE开发的应用程序因平台错误导致的问题。此外，如果开发人员遇到特定的开发问题，开发人员服务可以提供指导。

[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](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。