

# ة د ح و م ل ا ت ا ق ي ب ط ل ا ة ئ ي ب م ع د ج ذ و م ن

## المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [معلومات أساسية](#)
- [سجلات خادم التطبيق](#)
- [البرامج النصية MakeCall و ResponseCall](#)
- [مضيف](#)
- [متى إستدعاء Cisco TAC](#)
- [متى ندعو منشئ التطبيق](#)
- [تطوير](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

يمكن أن تحتوي بيئة التطبيق الموحد (CUAE) من Cisco على أي عدد من التطبيقات التي تم تثبيتها ولا يتم إنشاؤها بواسطة Cisco. بسبب هذه الحقيقة، تحتوي CUAE على نموذج دعم مقسم بين Cisco Developer، TAC، Services، ومطوري تطبيقات الطرف الثالث. يصف هذا وثيقة ال CUAE تقسيم دعم نموذج.

يرجى مراعاة المعلومات الواردة في هذا المستند لتحديد ما إذا كان ينبغي عليك إستدعاء مركز المساعدة التقنية أو خدمات المطورين من Cisco أو الكيان الذي أنشأ التطبيق الذي واجه مشكلة.

**ملاحظة:** يعد عقد (عقود) الدعم لديك مع Cisco هو التعريف النهائي للدعم الذي تقدمه. ولا يقصد من هذه الوثيقة أن تحل محل تعريف تلك العقود أو أن تحل محله، بل أن توفر عرضاً مباشراً على أنسب مؤسسة يمكن الاتصال بها.

لتحديد الحل الأفضل لك، راجع الأقسام التالية:

- [المضيف](#) — إذا كنت تستضيف CUAE وقمت بتثبيت وتشغيل تطبيقات فوق هذه المنصة، فإن هذا الحل هو الأفضل لك.
- [التطوير](#) — إذا قمت بتطوير تطبيقات CUAE، فإن هذا الحل هو الأفضل لك.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

لا توجد متطلبات خاصة لهذا المستند.

### المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى بيئة Cisco الخاصة بالتطبيقات الموحد (2.4).

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

## الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## معلومات أساسية

### سجلات خادم التطبيق

عند مواجهة مشكلة، قد يتم الإبلاغ عن المشكلة كخطأ في سجلات خادم التطبيق. للعثور على هذه السجلات، انتقل إلى `http://<server-ip-address>/mAdmin`، واختر **سجلات الخادم < AppServer**، وانقر فوق ملف السجل العلوي. هذا مبرد مفيد `in order to` حددت أين الجذر من الإصدار يقع.

بالإضافة إلى ذلك، يستخدم موظفو الدعم سجلات خادم التطبيقات لاستكشاف أخطاء أي مشكلة وإصلاحها. يجب تجميع السجلات قبل إرسالها إلى موظفي الدعم لديك. استخدم ميزة أرشيف السجل لتجميع السجلات. انتقل إلى `http://<server-ip-address>/mAdmin`، واختر **سجلات الخادم < تحديد الكل > أرشفة السجلات المحددة.**

### البرامج النصية MakeCall و ResponseCall

تم تجميع نصين مع CUAЕ: النص التنفيذي *MakeCall* والنص *AnswerCall*. تختبر هذه البرامج النصية الوظائف الأساسية، بالإضافة إلى تشغيل الشبكة، ويجب تشغيلها إذا كان سبب فشل البرامج النصية المخصصة غير معروف. يمكن أن تساعدك نتائج هذه الاختبارات، بالإضافة إلى سجلات خادم التطبيق، في تحديد مؤسسة الدعم التي يجب الاتصال بها.

- إذا كانت البرامج النصية *MakeCall* و *AnswerCall* ناجحة، فإن الإصدار يكون على الأرجح في البرنامج النصي المخصص للتطوير، ويجب عليك إستدعاء دعم مطوري Cisco.
- إذا فشلت البرامج النصية *MakeCall* أو *ResponseCall*، فإن المشكلة هي على الأرجح مشكلة تكوين، ويجب عليك إستدعاء Cisco TAC.

لمزيد من المعلومات حول كيفية إستخدام البرامج النصية *MakeCall* و *ResponseCall*، ارجع إلى [دليل الإدارة لبيئة التطبيق الموحد من 2.4 \(Cisco\)](#).

## مضيف

### متى إستدعاء Cisco TAC

يمكن للعملاء الذين قاموا بشراء عقد خدمة تشغيل الاتصالات الموحدة الضرورية من Cisco لخادم التطبيقات الموحدة (CUAS) و (CUME) Cisco Unified Media Engine (الانصال بمركز المساعدة التقنية (TAC) إذا فشل CUAЕ في الاتصال بمدير الاتصالات الموحدة (CUCM) من Cisco من جهاز هاتفي وصوتي.

يدعم TAC هذه المشاكل:

- فشل إتمام إستدعاءات SIP أو H.323 أو SCCP أو CTI من و CUCM و CUAS.
- تمر تدفقات RTP من CUME إلى نقاط النهاية (الهواتف أو الكيانات الأخرى القابلة للاستدعاء) بتجربة صوت

- واحد أو غير موجه أو ضعيف.
- مشكلات إدارة النظام الأساسي من خلال وحدة التحكم الإدارية "mcAdmin".
- المشاكل المتعلقة بالأجهزة (فقط في حالة تضمين دعم الأجهزة في عقد خدمة تشغيل الاتصالات الموحدة من Cisco).
- كما يدعم TAC مشاكل قابلية التشغيل البيئي بين CUAE و Cisco Unified Presence (CUP).

**ملاحظة:** تحتوي هذه القائمة على مشاكل سيحاول TAC تصحيحها وحلها. ومع ذلك، لا يمكن أن يحل TAC المشاكل التي يكون فيها السبب الرئيسي تطبيق غير متطور بشكل جيد. على سبيل المثال، سيحاول مركز المساعدة الفنية حل المشكلات (مثل المكالمات التي فشل إكمالها ومشكلات الصوت ومشاكل إمكانية التشغيل البيئي ل CUP) التي تحدث إما بسبب مشاكل في الشبكة أو النشر/البيئة. ومع ذلك، لن يحاول TAC حل هذه المشاكل نفسها إذا كانت ناجمة عن تطبيق تم تطويره بشكل غير صحيح. يجب عليك الاتصال بمنشئ التطبيق لحل هذه المشاكل. افحص سجلات خادم التطبيق، كما هو موضح في [سجلات خادم التطبيق](#)، لتحديد مؤسسة الدعم التي يجب الاتصال بها.

## متى ندعو منشئ التطبيق

يجب عليك إستدعاء منشئ التطبيق إذا كانت سجلات خادم التطبيق تشير إلى خطأ في التطبيق أو إذا كان التطبيق به مشاكل غير مذكورة في [وقت إستدعاء Cisco TAC](#). ليس TAC مسؤولاً عن الأخطاء المنطقية أو البرنامجية في التطبيقات التي لا يتم إنشاؤها بواسطة Cisco. يجب عليك الاتصال بمنشئ التطبيق إذا كان السبب الجذري موجوداً في التطبيق.

## تطوير

يمكن للعملاء الذين اشترى عقد خدمات مطور من Cisco الاتصال بخدمات المطور إذا عانوا من مشاكل التطبيقات المتعلقة بالتطوير. تشمل القضايا المتعلقة بالتنمية القضايا المتعلقة بالتطبيقات التي تم تطويرها مع CUAE والتي تنجم عن أخطاء في المنصة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لخدمات المطورين تقديم إرشادات إذا علق المطور على مشكلة تطوير معينة.

## معلومات ذات صلة

- [دعم تقنية الصوت](#)
- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة](#)
- [استكشاف أخطاء خدمة IP الهاتفية من Cisco وإصلاحها](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن مة و مچم مادختساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت  
ملاعلاء نأ عي مچي ف ني مدختسمل معد ي وتحم مي دقتل ل ي رش بل او  
امك ة قيق د نوك ت نل ةلأل ة مچرت ل ضفأ نأ ة ظحال م ي جزي . ة صا حل م ه ت غ ل ب  
Cisco ي لخت . فرتحم مچرت م ا ه م دقي ي ت ل ا ة ي فارت حال ة مچرت ل ا عم ل ا حل او ه  
ى ل ا مئاد عوچر ل ا ب ي صؤت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل وئ س م  
Systems (رفو تم ط بار ل ا) ي ل صأل ا ي ز ي ل چ ن ا ل ا دن تسمل ا