

Unified Application Environment Support Model

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Anwendungsserver-Protokolle](#)

[Anruf tätigen und Anruf annehmen - Skripts](#)

[Host](#)

[Anruf beim Cisco TAC](#)

[Wann soll der Ersteller der Anwendung angerufen werden?](#)

[Entwicklung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

Im Cisco Unified Application Environment (CUAE) kann eine beliebige Anzahl von Anwendungen installiert werden, die nicht von Cisco erstellt wurden. Aus diesem Grund besteht im CUAE ein getrenntes Support-Modell zwischen TAC, Cisco Developer Services und Drittanbietern von Anwendungsentwicklern. In diesem Dokument wird das CUAE Split-Support-Modell beschrieben.

Bitte berücksichtigen Sie die Informationen in diesem Dokument, um festzustellen, ob Sie das Technical Assistance Center, Cisco Developer Services oder die Stelle, die die Anwendung erstellt hat, anrufen sollten, bei der ein Problem aufgetreten ist.

Hinweis: Ihre Supportverträge mit Cisco stellen die endgültige Definition für Ihren Support dar. Dieses Dokument soll nicht die Definition dieser Verträge ersetzen oder ersetzen, sondern eine einfache Navigation in der am besten geeigneten Organisation ermöglichen.

Welche Lösung am besten für Sie geeignet ist, erfahren Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Host](#) - Wenn Sie das CUAE hosten und Anwendungen auf dieser Plattform installiert haben und ausführen, ist diese Lösung für Sie am besten geeignet.
- [Entwicklung](#) - Wenn Sie Anwendungen für die CUAE entwickeln, ist diese Lösung am besten für Sie geeignet.

Voraussetzungen

Anforderungen

Es gibt keine spezifischen Anforderungen für dieses Dokument.

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf der Cisco Unified Application Environment (2.4).

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

Hintergrundinformationen

Anwendungsserver-Protokolle

Wenn ein Problem auftritt, wird es möglicherweise als Fehler in den Protokollen des Anwendungsservers gemeldet. Um diese Protokolle zu finden, navigieren Sie zu `http://<server-ip-address>/mceadmin`, wählen Sie **Server Logs > AppServer aus**, und klicken Sie auf die oberste Protokolldatei. Diese Datei ist nützlich, um festzustellen, wo die Ursache des Problems liegt.

Darüber hinaus verwenden Support-Mitarbeiter Anwendungs-Server-Protokolle, um etwaige Probleme zu beheben. Sie müssen Ihre Protokolle bündeln, bevor Sie sie an Ihre Supportmitarbeiter senden können. Verwenden Sie die Funktion zur Protokollarchivierung, um Ihre Protokolle zu bündeln. Navigieren Sie zu `http://<server-ip-address>/mceadmin`, und wählen Sie **Server Logs > Select All > Archive Selected Logs**.

Anruf tätigen und Anruf annehmen - Skripts

Zwei Skripte sind im CUAЕ gebündelt: das *MakeCall*-Skript und das *AnswerCall*-Skript. Diese Skripts testen die grundlegende Funktionalität sowie den Netzwerkbetrieb und sollten ausgeführt werden, wenn die Ursache eines benutzerdefinierten Skriptfehlers unbekannt ist. Anhand der Ergebnisse dieser Tests und der Anwendungsserverprotokolle können Sie ermitteln, welche Support-Abteilung kontaktiert werden soll.

- Wenn die MakeCall- und AnswerCall-Skripts erfolgreich sind, liegt das Problem wahrscheinlich im benutzerdefinierten Entwicklungsskript, und Sie sollten den Cisco Developer Support anrufen.
- Wenn das MakeCall- oder AnswerCall-Skript fehlschlägt, handelt es sich höchstwahrscheinlich um ein Konfigurationsproblem, und Sie sollten das Cisco TAC anrufen.

Weitere Informationen zur Verwendung der MakeCall- und AnswerCall-Skripts finden Sie im [Administrationshandbuch für die Cisco Unified Application Environment \(2.4\)](#).

Host

Anruf beim Cisco TAC

Kunden, die einen Cisco Unified Communications Essential Operate Service-Vertrag für ihren Cisco Unified Application Server (CUAS) und die Cisco Unified Media Engine (CUME) erworben haben, können sich an das Technical Assistance Center (TAC) wenden, wenn die CUAE nicht über ein Telefonie- und Audiogerät mit ihrem Cisco Unified Communications Manager (CUCM) kommunizieren können.

TAC unterstützt diese Probleme:

- SIP-, H.323-, SCCP- oder CTI-Anrufe beim und vom CUCM und CUAS können nicht abgeschlossen werden.
- RTP-Streams vom CUME zu Endpunkten (Telefone oder andere anrufbare Einheiten) haben unidirektionale, unidirektionale oder schlechte Audioqualität.
- Probleme mit dem Plattformmanagement über die Managementkonsole "mceadmin"
- Hardwarebezogene Probleme (nur wenn Hardwaresupport in Ihrem Cisco Unified Communications Essential Operate Service-Vertrag enthalten ist).
- TAC unterstützt auch Interoperabilitätsprobleme zwischen dem CUAE und Cisco Unified Presence (CUP).

Hinweis: Diese Liste enthält Probleme, die das TAC zu beheben versucht. Das TAC kann jedoch Probleme nicht lösen, bei denen die Ursache eine schlecht entwickelte Anwendung ist. Das TAC versucht beispielsweise, Probleme (wie nicht abgeschlossene Anrufe, Audio-Probleme und Probleme mit der CUP-Interoperabilität) zu lösen, die durch Netzwerk- oder Bereitstellungs-/Umgebungsprobleme verursacht werden. Das TAC wird jedoch nicht versuchen, diese Probleme zu beheben, wenn sie durch eine falsch entwickelte Anwendung verursacht werden. Wenden Sie sich an den Ersteller der Anwendung, um diese Probleme zu beheben. Untersuchen Sie die Anwendungsserverprotokolle, wie unter [Anwendungsserverprotokolle](#) beschrieben, um zu ermitteln, an welche Supportorganisation Sie sich wenden sollen.

Wann soll der Ersteller der Anwendung angerufen werden?

Sie müssen sich an den Ersteller der Anwendung wenden, wenn aus den Protokollen des Anwendungsservers hervorgeht, dass ein Anwendungsfehler vorliegt, oder wenn Probleme mit der Anwendung auftreten, die nicht unter "[Wann sollte ich Cisco TAC anrufen](#)" aufgeführt sind. TAC ist nicht verantwortlich für logische oder programmatische Fehler in Anwendungen, die nicht von Cisco erstellt wurden. Sie müssen den Ersteller der Anwendung kontaktieren, wenn die Ursache in der Anwendung liegt.

Entwicklung

Kunden, die einen Cisco Developer Services-Vertrag abgeschlossen haben, können sich an Developer Services wenden, wenn bei ihnen Probleme mit entwicklungsbezogenen Anwendungen auftreten. Entwicklungsbezogene Probleme umfassen Probleme mit Anwendungen, die mit CUAE entwickelt wurden und durch Fehler in der Plattform verursacht wurden. Darüber hinaus können Developer Services Hilfestellung bieten, wenn ein Entwickler bei einem bestimmten Entwicklungsproblem feststeckt.

Zugehörige Informationen

- [Unterstützung von Sprachtechnologie](#)
- [Produktsupport für Sprach- und Unified Communications](#)
- [Fehlerbehebung: Cisco IP-Telefonie](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.