

Unified Application Environment Support model

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Logbestanden van toepassingservers](#)

[MakeCall en ResponseCall-scripts](#)

[Host](#)

[Wanneer Cisco TAC bellen](#)

[Wanneer de maker van de toepassing bellen](#)

[Ontwikkeling](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

In de Cisco Unified Application Environment (CUAE) kan een willekeurig aantal toepassingen worden geïnstalleerd die niet door Cisco zijn gemaakt. Wegens dit feit, heeft de CUAE een gespleten steunmodel tussen TAC, de Diensten van de Ontwikkelaar van Cisco, en de ontwikkelaars van de derdetoepassing. Dit document beschrijft het CUAE gesplitste ondersteuningsmodel.

Denk aan de informatie in dit document om te bepalen of u het Technical Assistance Center, Cisco Developer Services of de entiteit die de toepassing heeft gemaakt die bij een probleem betrokken was, moet bellen.

Opmerking: uw ondersteuningscontract(en) met Cisco is/zijn de ultieme definitie van uw ondersteuning. Dit document is niet bedoeld om de definitie van deze contracten te vervangen, maar om een eenvoudige navigatie te bieden op de meest geschikte organisatie om contact mee te nemen.

Om te bepalen welke oplossing voor u het beste is, raadpleegt u de volgende secties:

- [Host](#) —Als u de CUAE host en toepassingen op dit platform hebt geïnstalleerd en uitgevoerd, is deze oplossing voor u het beste.
- [Ontwikkeling](#) —Als u toepassingen voor de CUAE ontwikkelt, is deze oplossing het beste voor u.

[Voorwaarden](#)

Vereisten

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de Cisco Unified Application Environment (2.4).

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Achtergrondinformatie

Logbestanden van toepassingsservers

Wanneer u een probleem ondervindt, wordt het probleem mogelijk gemeld als een fout in de toepassingsserverlogbestanden. Om deze logbestanden te vinden, navigeer naar `http://<server-ip-adres>/mceadmin`, kies **Server logs > AppServer**, en klik op het bovenste logbestand. Dit bestand is handig om te bepalen waar de oorzaak van het probleem ligt.

Daarnaast maken ondersteuningspersoneel gebruik van toepassingsserverlogboeken om problemen op te lossen. U moet uw logbestanden bundelen voordat u ze naar uw ondersteuningspersoneel stuurt. Gebruik de functie Logarchief om uw logbestanden te bundelen. Navigeer naar `http://<server-ip-adres>/mceadmin` en kies **Serverlogbestanden > Alles selecteren > Geselecteerde logbestanden archiveren**.

MakeCall en ResponseCall-scripts

Twee scripts zijn gebundeld met de CUAE: het *MakeCall*-script en het *ResponseCall*-script. Deze scripts testen basisfunctionaliteit, evenals netwerkwerking, en moeten worden uitgevoerd als de oorzaak van een aangepaste script fout onbekend is. De resultaten van deze tests, samen met de toepassingsserverlogboeken, kunnen u helpen bepalen welke ondersteunende organisatie om te contacteren.

- Als de MakeCall- en ResponseCall-scripts succesvol zijn, is het probleem waarschijnlijk in het aangepaste ontwikkelingsscript en kunt u contact opnemen met Cisco Developer Support.
- Als de MakeCall- of ResponseCall-scripts mislukken, is de kwestie waarschijnlijk een configuratieprobleem en moet u Cisco TAC bellen.

Raadpleeg de [beheershandleiding](#) voor de [Cisco Unified Application Environment \(2.4\)](#) voor meer informatie over het gebruik [van](#) de MakeCall- en [Antwoordscripts](#).

Host

Wanneer Cisco TAC bellen

Klanten die een Cisco Unified Communications Essential Operate-servicecontract voor hun Cisco Unified Application Server (CUAS) en Cisco Unified Media Engine (CUME) hebben gekocht, kunnen het Technical Assistance Center (TAC) bellen als de CUAE niet met hun Cisco Unified Communications Manager (CUCM) kan communiceren via een telefonie- en audioapparaat.

TAC ondersteunt deze problemen:

- De oproepen SIP, H.323, SCCP of CTI van en naar CUCM en CUAS kunnen niet worden voltooid.
- RTP-stromen van de CUME naar endpoints (telefoons of andere opvraagbare entiteiten) ervaren 1-weg, geen-weg of slechte audio.
- Problemen met platformbeheer via de 'mceadmin' beheerconsole.
- Hardware-gerelateerde problemen (alleen als hardwareondersteuning is opgenomen in uw Cisco Unified Communications Essential Operate-servicecontract).
- TAC ondersteunt ook interoperabiliteitsproblemen tussen de CUAE en Cisco Unified Presence (CUP).

N.B.: Deze lijst bevat problemen die TAC probeert op te lossen. TAC kan echter geen problemen oplossen waarbij de oorzaak een slecht ontwikkelde toepassing is. De TAC zal bijvoorbeeld proberen problemen op te lossen (zoals oproepen die niet kunnen worden voltooid, audioproblemen en CUP-interoperabiliteitsproblemen) die worden veroorzaakt door problemen met het netwerk of de implementatie-/milieuproblemen. De TAC zal echter niet proberen dezelfde problemen op te lossen als ze worden veroorzaakt door een toepassing die niet correct is ontwikkeld. U moet contact opnemen met de maker van de applicatie om deze problemen op te lossen. Onderzoek de logboeken van de toepassingsserver, zoals die in de [Logboeken van de Toepassingsserver](#) worden beschreven, om te bepalen welke steunorganisatie om te contacteren.

Wanneer de maker van de toepassing bellen

U moet de maker van de toepassing bellen als de toepassingsserverlogboeken aangeven en toepassingsfout aangeven of als de toepassing problemen heeft die niet zijn vermeld in [Wanneer u Cisco TAC moet bellen](#). TAC is niet verantwoordelijk voor logische of programmatische fouten in toepassingen die niet door Cisco zijn gemaakt. U moet contact opnemen met de maker van de toepassing als de oorzaak van de oorzaak in de toepassing verblijft.

Ontwikkeling

Klanten die een Cisco Developer Services-contract hebben aangeschaft, kunnen contact opnemen met Developer Services als ze problemen ondervinden met de ontwikkeling van toepassingen. Ontwikkelings-gerelateerde problemen omvatten problemen met applicaties die ontwikkeld zijn met CUAE die veroorzaakt worden door fouten in het platform. Daarnaast kunnen Ontwikkelaarsservices advies bieden als een ontwikkelaar vastzit aan een bepaald ontwikkelingsprobleem.

Gerelateerde informatie

- [Ondersteuning van spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Probleemoplossing voor Cisco IP-telefonie](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.