

整合應用環境支援模式

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[應用程式伺服器日誌](#)

[MakeCall和AnswerCall指令碼](#)

[主機](#)

[何時呼叫思科TAC](#)

[何時呼叫應用程式的建立者](#)

[發展](#)

[相關資訊](#)

簡介

Cisco Unified Application Environment(CUAE)可以安裝任意數量的非思科建立的應用程式。因此，CUAE在TAC、思科開發人員服務和第三方應用程式開發人員之間採用一種分離支援模式。本文檔介紹CUAE拆分支援模型。

請考慮本文檔中的資訊，以確定您是應致電技術支援中心、思科開發人員服務還是建立遇到問題的應用程式的實體。

注意：您與思科簽訂的支援合約是您的支援的最終定義。這份檔案並非要取代或取代這些合約的定義，而是要提供直接的導航，指明最合適的組織聯絡人。

要確定哪種解決方案最適合您，請參閱以下部分：

- [主機](#) — 如果承載CUAE並在此平台上安裝和運行應用程式，則此解決方案最適合您。
- [開發](#) — 如果您為CUAE開發應用程式，則此解決方案最適合您。

必要條件

需求

本文件沒有特定需求。

採用元件

本檔案中的資訊是根據思科整合應用環境(2.4)。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景資訊

應用程式伺服器日誌

遇到問題時，可能會在應用程式伺服器日誌中將該問題報告為錯誤。若要查詢這些日誌，請導航到 `http://<server-ip-address>/mceadmin`，選擇 **Server Logs > AppServer**，然後按一下頂部的日誌檔案。此檔案在確定問題的根源方面非常有用。

此外，支援人員使用應用伺服器日誌排除任何問題。在將日誌傳送給支援人員之前，您必須將其捆綁在一起。使用日誌歸檔功能捆綁您的日誌。導航到 `http://<server-ip-address>/mceadmin`，然後選擇 **Server Logs > Select All > Archive Selected Logs**。

MakeCall和AnswerCall指令碼

CUAE捆綁了兩個指令碼：*MakeCall*腳本和*AnswerCall*腳本。這些指令碼測試基本功能以及網路運行，如果自定義指令碼失敗的原因未知，應運行這些指令碼。這些測試的結果以及應用伺服器日誌可幫助您確定要聯絡的支援組織。

- 如果MakeCall和AnswerCall指令碼成功，則問題很可能出現在自定義開發指令碼中，您應致電思科開發人員支援。
- 如果MakeCall或AnswerCall指令碼失敗，則此問題最有可能是配置問題，您應致電Cisco TAC。

有關如何使用MakeCall和AnswerCall指令碼的詳細資訊，請參閱[思科統一應用環境\(2.4\)的管理指南](#)。

主機

何時呼叫思科TAC

已為其思科統一應用伺服器(CUAS)和思科統一媒體引擎(CUME)購買思科統一通訊基本操作服務合約的客戶，如果CUAE無法通過電話和音訊裝置與思科統一通訊管理器(CUCM)通訊，可以呼叫技術支援中心(TAC)。

TAC支援以下問題：

- CUCM和CUAS之間的SIP、H.323、SCCP或CTI呼叫無法完成。
- 從CUME到終端 (電話或其他可呼叫實體) 的RTP流會經歷1-way、no-way或較差的音訊。
- 通過「mceadmin」管理控制檯進行平台管理的問題。
- 硬體相關問題 (僅在思科統一通訊基本操作服務合約中包含硬體支援的情況下) 。

- TAC還支援CUAE和Cisco Unified Presence(CUP)之間的互操作性問題。

注意：此清單包含TAC將嘗試調試和解決的問題。但是，TAC無法解決根本原因為應用程式開發不佳的問題。例如，TAC將嘗試解決由網路或部署/環境問題引起的問題（如無法完成呼叫、音訊問題和CUP互操作性問題）。但是，如果這些問題是由錯誤開發的應用程式導致的，TAC將不會嘗試解決這些問題。您必須與應用程式的建立者聯絡才能解決這些問題。按照[Application Server Logs](#)中的說明檢查應用程式伺服器日誌，以確定與哪個支援組織聯絡。

[何時呼叫應用程式的建立者](#)

如果應用伺服器日誌指示和應用錯誤，或者如果應用存在[When to Call Cisco TAC](#)中未提及的問題，則必須呼叫應用的建立者。TAC不對未由思科建立的應用程式中的邏輯或程式設計錯誤負責。如果根本原因存在於應用程式中，您必須與應用程式的建立者聯絡。

[發展](#)

已購買思科開發人員服務合約的客戶遇到與開發相關的應用程式問題時，可以聯絡開發人員服務。開發相關問題包括由CUAE開發的應用程式因平台錯誤導致的問題。此外，如果開發人員遇到特定開發問題，開發人員服務可以提供指導。

[相關資訊](#)

- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [Cisco IP電話故障排除](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。