



## CHAPTER 3

# Cisco Unity Connection 9.x で使用される トラブルシューティング ユーティリティ

この章では、Cisco Unity Connection のトラブルシューティングに使用できるツールおよびユーティリティの一部について、簡単な説明とアクセス手順を示します。

次の項を参照してください。

- 「Cisco Unity Connection 9.x 文法統計ツール」 (P.3-17)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability」 (P.3-18)
- 「Cisco Unity Connection 9.x タスク管理ツール」 (P.3-18)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Voice Technology Group Subscription ツール」 (P.3-19)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における Real-Time Monitoring Tool」 (P.3-19)
- 「Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unified Serviceability」 (P.3-19)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のリモート データベース管理ツール」 (P.3-20)
- 「Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI)」 (P.3-20)
- 「Cisco Unity Connection 9.x のリモート ポート ステータス モニタ」 (P.3-21)
- 「Cisco Unity Connection アプリケーション監査ログ」 (P.3-21)

## Cisco Unity Connection 9.x 文法統計ツール

文法統計ツールは、Cisco Unity Connection の音声認識カンバセーションで、発信者の発音とシステムのオブジェクト名（ユーザ名と代行ユーザ名、同報リスト名など）との照合に使用される、動的名前文法に関する情報を表示します。管理者が Connection システム上の名前を追加または変更した場合、文法でコンパイルされるまで、この名前は音声認識カンバセーションで認識されません。

名前文法ごとに、最後に文法の再コンパイルが終了した時間、文法内の一意の項目の合計数、文法の更新の保留があるかどうか、文法が現在再コンパイル中かどうかなどの情報が表示されます。

デフォルトでは、Connection は、管理者がシステム上の名前オブジェクトを追加またはオブジェクト名を変更したとき（一括操作が進行中の場合は除きます。この場合、Connection は操作の完了を 10 分間待ってから文法を再コンパイルします）、または 1 時間に 5 件を超える変更要求があった場合に、文法を再コンパイルします。名前文法再コンパイル処理によって、業務時間内の Connection サーバのパフォーマンスに影響が出るほど文法が大きくなった場合は、デフォルトの音声認識更新スケジュール（Cisco Unity Connection の管理の [システム設定 (System Settings)] > [スケジュール (Schedules)] を修正して、Connection 音声認識トランスポート ユーティリティが音声認識名前文法を自動的に再構築できる時間と曜日を制限できます。デフォルトでは、すべての曜日と時間がこのスケジュールにとってアクティブです。スケジュールを修正したが、非アクティブにした時間にスケジュールを上書き

して、すべての文法をすぐに再コンパイルしたい場合、または一括操作が開始されてから 10 分間の待機時間内に再コンパイルする場合は、文法の統計ツールの [ 文法の再構築 (Rebuild Grammars) ] ボタンを選択します。

## Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unity Connection Serviceability

Cisco Unity Connection Serviceability は、Cisco Unity Connection 用の Web ベースのトラブルシューティングツールで、次の機能があります。

- トラブルシューティングに使用できる Connection アラーム定義を表示する。
- Connection トレースを有効にする。Real-Time Monitoring Tool (RTMT) でトレース情報を収集し、表示する。
- Connection トレース情報を保存するログを設定する。
- Connection クラスタが設定されている場合、Connection サーバのサーバステータスを表示および変更する。
- Connection 機能サービスのステータスを表示する。
- Connection サービスをアクティブ化、非アクティブ化、開始、および停止する。
- さまざまなファイル形式で表示できるレポートを生成する。

関係するサービスおよびコンポーネントによっては、Cisco Unity Connection Serviceability と Cisco Unified Serviceability の両方でサービスアビリティ関連タスクを完了できます。たとえば、問題をトラブルシューティングするために、両方のアプリケーションでサービスの開始と停止、アラームの表示、およびトレースの設定が必要になることがあります。

詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unity Connection Serviceability Release 9.x*』を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/serv\\_administration/guide/9xcucserv\\_agx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/serv_administration/guide/9xcucserv_agx.html) から入手可能です。

## Cisco Unity Connection 9.x タスク管理ツール

[ タスク管理 (Task Management) ] ページには、定期的なスケジュールに従って Cisco Unity Connection が自動的に実行する、さまざまなシステム メンテナンスおよびトラブルシューティング タスクが表示されます。タスクは、バックアップおよびアンチウイルス スキャンと同時に実行できます。

各タスクのデフォルトの設定およびスケジュールは、機能およびパフォーマンスの観点で最適化されています。デフォルトの設定およびスケジュールは、変更しないことを推奨します。



### 注意

いくつかのタスクは、Cisco Unity Connection 機能にとって重要です。重要なタスクを無効にしたり、頻度を変更すると、パフォーマンスに悪影響を与えたり、Connection の機能が停止することがあります。

### タスク管理ツールへのアクセス方法

**ステップ 1** Cisco Unity Connection の管理 で、[ ツール (Tools) ] を展開します。

ステップ 2 [タスク管理 (Task Management)] を選択します。

## Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Voice Technology Group Subscription ツール

Cisco Voice Technology Group Subscription ツールを使用すると、Cisco Unity Connection ソフトウェアのアップデート通知を電子メールで受信できます。登録するには、<http://www.cisco.com/cgi-bin/Software/Newsbuilder/Builder/VOICE.cgi> の [Cisco Voice Technology Group 登録ツール (Cisco Voice Technology Group Subscription Tool)] ページに移動します。

## Cisco Unity Connection 9.x における Real-Time Monitoring Tool

クライアント側アプリケーションとして実行される Real-Time Monitoring Tool (RTMT) は、HTTPS および TCP を使用して、システム パフォーマンス、デバイス ステータス、デバイス ディスカバリ、および Cisco Unity Connection の CTI アプリケーションをモニタします。RTMT は、HTTPS を使用して直接デバイスに接続し、システムの問題をトラブルシューティングします。RTMT は、Cisco Unity Connection のボイス メッセージング ポートもモニタできます。

RTMT を使用すると、次のタスクを実行できます。

- システムの稼働状態を中心に、事前定義済みの管理オブジェクトのセットを監視する。
- 値が、ユーザが設定したしきい値を超えるか下回ったときに、オブジェクトのさまざまなアラートを電子メールの形式で生成する。
- トレースを収集し、RTMT にあるデフォルト ビューアで表示する。
- syslog メッセージおよびアラーム定義を SysLog ビューアで表示する。
- パフォーマンス モニタリング カウンタを操作する。
- Connection のボイス メッセージング ポートを監視する。Connection クラスタが設定されている場合は、複数の RTMT インスタンスを開いて、Connection クラスタの各サーバのボイス メッセージング ポートをモニタできます。

詳細については、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください。このドキュメントは、

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) から入手可能です。

## Cisco Unity Connection 9.x における Cisco Unified Serviceability

Cisco Unified Serviceability は、Cisco Unity Connection 用の Web ベースのトラブルシューティング ツールで、次の機能があります。

- トラブルシューティング用にアラームおよびイベントを保存し、アラーム メッセージ定義を表示する。

- トラブルシューティング用として、トレース情報をさまざまなログ ファイルに保存する。
- [サービスのアクティブ化 (Service Activation)] ウィンドウからオン、オフ、および表示を可能にする機能サービスを提供する。
- 機能およびネットワーク サービスを起動および停止するためのインターフェイスを提供する。
- 日報 (アラート サマリ、統計情報レポートなど) を生成およびアクティブ化する。
- システムのスレッド数およびプロセス数をモニタする。パフォーマンスを向上させるためにキャッシュを使用します。

関係するサービスおよびコンポーネントによっては、Cisco Unified Serviceability と Cisco Unity Connection Serviceability の両方でサービスアビリティ関連タスクを完了できます。たとえば、問題をトラブルシューティングするために、両方のアプリケーションでサービスの開始と停止、アラームの表示、およびトレースの設定が必要になることがあります。

詳細については、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide』を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) から入手可能です。

## Cisco Unity Connection 9.x のリモート データベース管理ツール

データベース プロキシを有効にすることで、Cisco Unity ツール Web サイト (<http://ciscounitytools.com>) で入手可能ないくつかの Windows ベースのリモート データベース管理ツールを使用できます。このサイトでは、Cisco Unity Connection のリリース間に、ユーティリティのアップデートが頻繁に提供されます。



(注)

登録すると、Cisco Unity ツール Web サイトで提供されているユーティリティが更新されたときに通知を受け取れます。<http://ciscounitytools.com> に移動して、[ここで登録 (Sign Up Here)] を選択します。

リモート データベース アクセスの有効化の詳細については、『System Administration Guide for Cisco Unity Connection Release 9.x』の「Administrative Tools in Cisco Unity Connection 9.x」の章の「Enabling Database Access for Remote Administration Tools」の項を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/connection/9x/administration/guide/9xcucsagx.html) から入手可能です。

## Cisco Unity Connection 9.x の Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI)

Cisco Utilities Database Link for Informix (CUDLI) ツールを使用すると、Cisco Unity Connection データベースをナビゲートしたり、特定のテーブルまたはカラムのデータの目的を調べたり、データベース内の参照先オブジェクト間をジャンプできます。ストアドプロシージャも表示されます。また、カスタム クエリー ビルダーが含まれています。

このツールは、<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/CUDLI/CUDLI.html> でダウンロードできます。ここで、トレーニング ビデオとヘルプも参照できます。

# Cisco Unity Connection 9.x のリモートポートステータスマニタ

リモートポートステータスマニタ (rPSM) は、Cisco Unity Connection の各メッセージングポートのアクティビティをリアルタイムで表示します。これは、カンパセッションフローおよびその他の問題のトラブルシューティングに役立ちます。

このツールは、

<http://www.ciscounitytools.com/Applications/CxN/PortStatusMonitorCUC7x/PortStatusMonitorCUC7x.html> でダウンロードできます。ここで、トレーニングビデオとヘルプも参照できます。

## Cisco Unity Connection アプリケーション監査ログ

アプリケーション監査ログは、Cisco Unity Connection の管理、Cisco Personal Communications Assistant、Cisco Unity Connection Serviceability、Cisco Unified Serviceability、Real-Time Monitoring Tool (RTMT) のコマンドラインインターフェイス (CLI) の設定上および管理上の変更をレポートします。また、Representational State Transfer (REST) API を使用する Connection クライアント向けのユーザ認証イベントや、Cisco Unity Connection Provisioning Interface (CUPI) または診断ポータル API (RTMT の Analysis Manager によって使用される) を使用するクライアントに対する API コールもレポートします。

アプリケーション監査ログは、デフォルトでは有効になっています。監査管理者の役割のユーザは、Cisco Unified Serviceability の [ツール (Tools)] > [監査ログの設定 (Audit Log Configuration)] ページで監査の設定を行えます (デフォルトでは、インストール時に作成されたアプリケーション管理アカウントに、監査管理者の役割が割り当てられます)。Cisco Unified Communications Manager Business Edition の場合、[監査ログの設定 (Audit Log Configuration)] ページは、Cisco Unified Communications Manager コンポーネントの監査も制御します。

監査ログにアクセスするには、監査管理者の役割のユーザは Real-Time Monitoring Tool を使用できません。Trace and Log Central で [システム (System)] > [監査ログ (Audit Logs)] > [ノード (Nodes)] を開きます。ノードを選択したら、別のウィンドウに [システム (System)] > [Cisco 監査ログ (Cisco Audit Logs)] が表示されます。アプリケーション監査ログは、AuditApp フォルダに保存されます。Connection クラスターでは、パブリッシャとサブスクライバはそれぞれ個別のアプリケーション監査ログを持ち、適切なノードを選択することでアクセスできます。

データベースおよびオペレーティングシステムの監査ログは Connection にもありますが、デフォルトでは無効になっています。監査ログの詳細については、『Cisco Unified Serviceability Administration Guide Release 9.0(1)』の「Configuring the Audit Log」の章を参照してください。このドキュメントは、[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicew/ps556/products\\_documentation\\_roadmaps\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicew/ps556/products_documentation_roadmaps_list.html) から入手可能です。

