



このマニュアルについて

ここでは、マニュアルの目的、対象読者、マニュアルの構成、関連資料、使用されている表記法、および Web 上でシスコの資料にアクセスする方法について説明します。

この項の構成は、次のとおりです。

- [目的 \(P.xxii\)](#)
- [対象読者 \(P.xxii\)](#)
- [マニュアルの構成 \(P.xxiii\)](#)
- [関連マニュアル \(P.xxvi\)](#)
- [表記法 \(P.xxvii\)](#)
- [技術情報の入手方法 \(P.xxx\)](#)
- [シスコ製品のセキュリティの概要 \(P.xxxii\)](#)
- [テクニカルサポート \(P.xxxiv\)](#)
- [その他の資料および情報の入手方法 \(P.xxxvii\)](#)

目的

『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』では、Cisco CallManager Serviceability プログラム、リモート Serviceability ツール、および CDR Analysis and Reporting ツールに関する情報を提供しています。

本書は、『Cisco CallManager システム ガイド』、『Cisco CallManager アドミニストレーション ガイド』、および『Cisco CallManager Serviceability システム ガイド』と併せて使用してください。すべての資料には、Cisco CallManager プログラムの管理方法、および Cisco CallManager Administration を使用して行う作業手順の説明があります。

対象読者

『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』は、Cisco CallManager システムの管理とサポートを担当するネットワーク管理者を対象にしています。ネットワーク エンジニア、システム管理者、または通信エンジニアは、このマニュアルを使用して、リモート保守機能を管理するための知識を得ることができます。テレフォニーおよび IP ネットワーキングテクノロジーに関する知識が必要です。

マニュアルの構成

このマニュアルの構成は、次のとおりです。

章番号	説明
第 1 章「概要」	Cisco CallManager Serviceability プログラムとリモート保守プログラム、レポート作成ツールの概要を説明します。
第 2 章「アラームの設定」	Cisco CallManager アラーム ツールの設定手順を説明します。
第 3 章「アラーム定義」	Cisco CallManager アラーム定義ツールの検索および編集手順を説明します。
第 4 章「アラーム情報」	テキストおよび XML 形式の Cisco CallManager アラームを表示する手順を説明します。
第 5 章「トレースの設定」	Cisco CallManager トレース ツールの設定手順を説明します。
第 6 章「トレース収集の設定」	Cisco CallManager トレース収集ツールの設定手順を説明します。
第 7 章「トレース分析の設定」	Cisco CallManager トレース分析ツールの設定手順を説明します。
第 8 章「Q.931 変換プログラム」	Q.931 変換ツールの使用方法を説明します。
第 9 章「Troubleshooting Trace Setting の設定」	TroubleShooting Trace Setting ツールの設定手順を説明します。
第 10 章「Service Activation」	Cisco CallManager サービスを有効 / 無効にする、Serviceability Service Activation ツールの使用手順を説明します。
第 11 章「Control Center」	Cisco CallManager サービスをスタート / ストップする、Serviceability Control Center ツールの使用手順を説明します。
第 12 章「Real-Time Monitoring の設定」	Serviceability Real-Time Monitoring ツールの設定手順を説明します。

章番号	説明
第 13 章「QRT Viewer」	IP Phone Problem Reports ビューアの使用手順を説明します。
第 14 章「Serviceability Reports Archive の設定」	Serviceability Reports Archive の使用方法を説明します。
第 15 章「CDR Analysis and Reporting」	CDR Analysis and Reporting (CAR) の CDR サービスパラメータの設定および CAR のログイン/ログアウトの手順を説明します。
第 16 章「CAR システムの設定」	CAR のシステム パラメータ、システム スケジューラ、およびシステム データベースの設定手順を説明します。
第 17 章「CAR レポートの設定」	CAR レポートに関連する料金エンジン、QoS、および自動生成の設定手順を説明します。
第 18 章「CAR ユーザ レポートの設定」	CAR ユーザ レポートの使用に関連する個人および団体への課金、CTI ポート、および IP Phone サービスの設定手順を説明します。
第 19 章「CAR システム レポートの設定」	CAR システム レポートの使用に関連する QoS レポートとそのパラメータ、トラフィックの要約、システム状況の把握、および CDR エラーの設定手順を説明します。
第 20 章「CAR デバイス レポートの設定」	ゲートウェイ、Conference Bridge、およびボイスメールの使用に対する CAR デバイス レポートの設定手順を説明します。
第 21 章「CDR 検索の設定」	ユーザ エクステンションおよびゲートウェイに対する CAR CDR 検索の設定手順を説明します。
第 22 章「Export CDR/CMR records の設定」	Export CDR/CMR レコードの設定手順を説明します。
第 23 章「Microsoft Performance」	Cisco CallManager システムのパフォーマンスをモニタする Microsoft Performance プログラムの使用方法を説明します。
第 24 章「Bulk Trace Analysis」	膨大なトレース ログ ファイルを分析する Bulk Trace Analysis の使用方法を説明します。

章番号	説明
第 25 章「CiscoWorks2000 の概要」	CiscoWorks2000 を使用する Cisco CallManager システムをリモートからモニタする方法を説明します。
第 26 章「Path Analysis の設定」	パス分析およびコール詳細ログを設定する方法を説明します。
第 27 章「システム ログ管理の設定」	Syslog ファイルを CiscoWorks2000 とともに使用する場合の設定方法を説明します。
第 28 章「Cisco Discovery Protocol サポートの設定」	Cisco Discovery Protocol (CDP) の概要とその使用手順を説明します。
第 29 章「Cisco Secure Telnet の設定」	Cisco Secure Telnet を Cisco CallManager システムとともに使用する場合の概要と使用手順を説明します。
第 30 章「show コマンドライン インターフェイス」	Cisco show コマンドの概要を説明します。
第 31 章「SNMP の設定」	SNMP エージェントと SNMP トラップ受信側の設定手順、SNMP エージェントのスタートおよび Management Information Base (MIB; 管理情報ベース) の更更新手順を説明します。
付録 A「CAR レポートの概要」	すべての CAR レポートの結果を説明します。

関連マニュアル

Cisco IP テレフォニー関連のアプリケーションと製品の詳細については、次の資料を参照してください。

- *Cisco CallManager Release 4.2 インストールガイド*
- *Release Notes for Cisco CallManager Release 4.2*
- *Cisco CallManager アドミニストレーションガイド*
- *Cisco CallManager システム ガイド*
- *Cisco CallManager Serviceability システム ガイド*
- *Hardware Configuration Guide for the Cisco Voice Gateway 200*
- *Cisco VG 200 ソフトウェア コンフィギュレーションガイド*
- *Cisco IP Phone 7900 Family Administration Guide*
- *Cisco IP Telephony Troubleshooting Guide for Cisco CallManager*
- *Cisco IP テレフォニー ネットワーク デザイン ガイド*

表記法

このマニュアルは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	コマンドおよびキーワードは、 太字 で示しています。
イタリック体	ユーザが値を指定する引数は、 <i>イタリック体</i> で示しています。
[]	角カッコの中の要素は、省略可能です。
{ x y z }	必ずどれか1つを選択しなければならない必須キーワードは、波カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。
[x y z]	どれか1つを選択できる省略可能なキーワードは、角カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。
ストリング	引用符を付けない一組の文字。ストリングの前後には引用符を使用しません。引用符を使用すると、その引用符も含めてストリングとみなされます。
screen フォント	端末セッションおよびシステム情報の表示出力には、screen フォントを使用します。
太字の screen フォント	ユーザが入力すべき情報は、太字の screen フォントで示しています。
イタリック体の screen フォント	ユーザが入力する引数のスクリーン表示は、イタリック体の <i>screen</i> フォントで示しています。
→	このポインタは、例文中の重要な行を強調表示します。
^	^記号は、Control キーを表します。たとえば、画面に表示される ^D というキーの組み合わせは、Control キーを押しながら D キーを押すことを意味します。
< >	パスワードなどの出力されない文字は、かぎカッコで囲みます。

(注) は、次のように表しています。



(注)

「注釈」を意味します。役立つ情報や、このマニュアル以外の参照資料などを紹介しています。

ワンポイントアドバイスは、次のように表しています。



ワンポイントアドバイス

時間を節約する方法です。ここに紹介している方法で作業を行うと、時間を短縮できます。

ヒントは、次のように表しています。



ヒント

便利なヒントです。

注意は、次のように表しています。



注意

「注意」が必要であることを意味します。機器の損傷またはデータ損失を予防するための注意事項が記述されています。

警告は、次のように表しています。



警告

「危険」の意味です。人身事故を予防するための注意事項が記述されています。機器の作業を行うときは、電気回路の危険性および一般的な事故防止対策に十分注意してください。

シスコ製品のセキュリティの概要

この製品には暗号化機能が含まれており、米国および各国の輸入、輸出、移動、および使用に関する法律の対象となります。シスコの暗号化製品が配送されたとしても、サードパーティが暗号化機能を輸入、配布、移動、および使用する権限を有していることを示すものではありません。輸入者、配布者、配布者、および使用者は、米国および各国の法律を遵守する責任があります。この製品の使用により、適用対象の法律および法令を遵守することに合意したことになります。米国および各国の法律を遵守することができない場合は、この製品を即座に返品してください。

シスコの暗号化製品を規制する米国の法律の要約は、
<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html> にあります。

さらに支援が必要な場合は、export@cisco.com 宛に電子メールをお送りください。

技術情報の入手方法

シスコの製品マニュアルやその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。また、テクニカル サポートおよびその他のリソースを、さまざまな方法で入手することができます。ここでは、シスコ製品に関する技術情報を入手する方法について説明します。

Cisco.com

マニュアルの最新版は、次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com/techsupport>

シスコの Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com>

各国のシスコ Web サイトには、次の URL からアクセスできます。

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp>

Product Documentation DVD（英語版）

シスコ製品のマニュアルおよびその他の資料は、製品に付属の Product Documentation DVD パッケージでご利用いただけます。Product Documentation DVD は定期的に更新されるので、印刷資料よりも新しい情報が得られます。

Product Documentation DVD は、技術情報を包含する製品マニュアルをポータブルなメディアに格納した、包括的なライブラリです。この DVD を使用することにより、シスコ製の各ハードウェアやソフトウェアのインストール、コンフィギュレーション、およびコマンドに関する複数のバージョンのマニュアルにアクセスし、技術情報を HTML で参照できます。また、この DVD を使用すると、シスコの Web サイトで参照できるのと同じマニュアルに、インターネットに接続せずにアクセスできます。一部の製品については、PDF 版のマニュアルもご利用いただけます。

Product Documentation DVD は、1 回単位で入手することも、または定期購読することもできます。Cisco.com 登録ユーザ（Cisco Direct Customers）の場合、次の URL にある Cisco Marketplace から Product Documentation DVD（Product Number DOC-DOCDVD=）を発注できます。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

マニュアルの発注方法（英語版）

2005 年 6 月 30 日以降、Cisco.com 登録ユーザの場合、Cisco Marketplace の Product Documentation Store からシスコ製品の英文マニュアルを発注できるようになっています。次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

Cisco.com に登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

なお、技術内容に関するお問い合わせは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。

シスコ製品のセキュリティの概要

シスコでは、オンラインの Security Vulnerability Policy ポータル（英文のみ）を無料で提供しています。URL は次のとおりです。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このサイトは、次の目的に利用できます。

- シスコ製品のセキュリティ脆弱性を報告する。
- シスコ製品に伴うセキュリティ事象についてサポートを受ける。
- シスコからセキュリティ情報を受け取るための登録をする。

シスコ製品に関するセキュリティ勧告および注意事項の最新のリストには、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/go/psirt>

勧告および注意事項がアップデートされた時点でリアルタイムに確認する場合は、次の URL から Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) フィードにアクセスしてください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

シスコ製品のセキュリティ問題の報告

シスコでは、セキュアな製品を提供すべく全力を尽くしています。製品のリリース前には内部でテストを行い、すべての脆弱性を早急に修正するよう努力しています。万一、シスコ製品に脆弱性が見つかった場合は、PSIRT にご連絡ください。

- 緊急の場合：security-alert@cisco.com（英語のみ）
緊急とは、システムがアクティブな攻撃を受けている場合、または至急の対応を要する重大なセキュリティ上の脆弱性が報告されている場合を指します。これに該当しない場合はすべて、緊急でないと思なされます。
- 緊急でない場合：psirt@cisco.com（英語のみ）

緊急の場合は、電話で PSIRT に連絡することもできます。

- 1 877 228-7302（英語のみ）
- 1 408 525-6532（英語のみ）



シスコに機密情報をお送りいただく際には、PGP (Pretty Good Privacy) または互換製品を使用して、暗号化することをお勧めします。PSIRT は、PGP バージョン 2.x から 8.x と互換性のある暗号化情報に対応しています。

無効になった、または有効期限が切れた暗号鍵は、絶対に使用しないでください。PSIRT に連絡する際に使用する正しい公開鍵には、Security Vulnerability Policy ページの **Contact Summary** セクションからリンクできます。次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このページ上のリンクからは、現在使用されている最新の PGP 鍵の ID にアクセスできます。

テクニカル サポート

Cisco Technical Support では、24 時間テクニカル サポートを提供しています。Cisco.com の Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、多数のサポート リソースをオンラインで提供しています。また、シスコと正式なサービス契約を交わしているお客様には、Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエンジニアが電話でのサポートにも対応します。シスコと正式なサービス契約を交わしていない場合は、代理店にお問い合わせください。

Cisco Technical Support & Documentation Web サイト

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、シスコ製品やシスコの技術に関するトラブルシューティングにお役立ていただけるように、オンラインでマニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは、24 時間、いつでも利用可能です。URL は次のとおりです。

<http://www.cisco.com/techsupport>

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトのツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。サービス契約が有効で、ユーザ ID またはパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>



(注)

Web または電話でサービス リクエストを発行する前に、Cisco Product Identification (CPI) ツールを使用して製品のシリアル番号を確認してください。CPI ツールには、Cisco Technical Support & Documentation Web サイトから、Documentation & Tools の下の **Tools & Resources** リンクをクリックするとアクセスできます。アルファベット順の索引ドロップダウンリストから **Cisco Product Identification Tool** を選択するか、Alerts & RMAs の下の **Cisco Product Identification Tool** リンクをクリックします。CPI ツールには、3 つの検索オプションがあります。製品 ID またはモデル名による検索、ツリー表示による検索、**show** コマンド出力のコピーアンドペーストによる特定製品の検索です。検索結果では、製品が図示され、シリアル番号ラベルの位置が強調表示されます。ご使用の製品でシリアル番号ラベルを確認し、その情報を記録してからサービス コールをかけてください。

Japan TAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp/go/tac>

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://www.cisco.com/jp/register>

サービス リクエストの発行

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リクエストを短時間でオープンできます (S3: ネットワークに軽微な障害が発生した、S4: 製品情報が必要である)。状況を入力すると、その状況を解決するための推奨手段が検索されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、シスコのエンジニアが対応します。TAC Service Request Tool には、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 のサービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、Cisco TAC に電話でお問い合わせください (S1: ネットワークがダウンした、S2: ネットワークの機能が著しく低下した)。S1 および S2 のサービス リクエストには、シスコのエンジニアがすぐに割り当てられ、業務を円滑に継続できるようサポートします。

Cisco TAC の連絡先については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、報告されるサービス リクエストを標準化するために、シビラティを定義しています。

シビラティ 1 (S1) : ネットワークが「ダウン」した状態か、業務に致命的な損害が発生した場合。お客様およびシスコが、24 時間体制でこの問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 2 (S2) : 既存のネットワーク動作が著しく低下したか、シスコ製品が十分に機能しないため、業務に重大な影響を及ぼした場合。お客様およびシスコが、通常の業務中の全時間を費やして、この問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 3 (S3) : ネットワークの動作パフォーマンスが低下しているが、ほとんどの業務運用は継続できる場合。お客様およびシスコが、業務時間中にサービスを十分なレベルにまで復旧させる必要があると判断した場合。

シビラティ 4 (S4) : シスコ製品の機能、インストレーション、コンフィギュレーションについて、情報または支援が必要な場合。業務の運用には、ほとんど影響がありません。

その他の資料および情報の入手方法

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワーク ソリューションに関する情報について、さまざまな資料をオンラインおよび印刷物で入手できます。

- Cisco Marketplace では、シスコの書籍やリファレンス ガイド、マニュアル、ロゴ製品を数多く提供しています。購入を希望される場合は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

- Cisco Press では、ネットワーキング全般、トレーニング、および認定資格に関する書籍を広範囲にわたって出版しています。これらの出版物は、初級者にも上級者にも役立ちます。Cisco Press の最新の出版物やその他の情報を調べるには、次の URL から Cisco Press にアクセスしてください。

<http://www.ciscopress.com>

- 『Packet』はシスコシステムズが発行する技術者向けの雑誌で、インターネットやネットワークへの投資を最大限に活用するために役立ちます。本誌は季刊誌として発行され、業界の最先端トレンド、最新テクノロジー、シスコ製品やソリューション情報が記載されています。また、ネットワーク構成およびトラブルシューティングに関するヒント、コンフィギュレーション例、カスタマー ケース スタディ、認定情報とトレーニング情報、および充実したオンライン サービスへのリンクの内容が含まれます。『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/packet>

日本語版『Packet』は、米国版『Packet』と日本版のオリジナル記事で構成されています。日本語版『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/news/packet/>

- 『iQ Magazine』はシスコシステムズの季刊誌で、成長企業が収益を上げ、業務を効率化し、サービスを拡大するためには技術をどのように利用したらよいかを学べるように構成されています。本誌では、事例とビジネス戦略を挙げて、成長企業が直面する問題とそれを解決するための技術を紹介し、読者が技術への投資に関して適切な決定を下せるよう配慮しています。『iQ Magazine』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>

デジタル版には、次の URL からアクセスできます。

<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>

- 『*Internet Protocol Journal*』は、インターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用を担当するエンジニア向けに、シスコが発行する季刊誌です。『*Internet Protocol Journal*』には、次の URL からアクセスしてください。
<http://www.cisco.com/ipj>
- シスコシステムズが提供するネットワークング製品、および各種のカスタマーサポート サービスは、次の URL から入手できます。
<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>
- **Networking Professionals Connection** は対話形式の Web サイトです。このサイトでは、ネットワークング製品やテクノロジーに関する質問、提案、および情報をネットワークング担当者がシスコの専門家や他のネットワークング担当者と共有できます。次の URL にアクセスしてディスカッションに参加してください。
<http://www.cisco.com/discuss/networking>
- シスコは、国際的なレベルのネットワーク関連トレーニングを実施しています。最新情報については、次の URL からアクセスしてください。
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>