



Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(3) リリース ノート

Revised September 10, 2003

このリリース ノートでは、Cisco Unity-CM TAPI Service Provider (TSP) Release 7.0(3) のインストール方法、新規および変更機能と、公開されている警告および解決済み警告について説明します。

Cisco Unity-CM TSP は、Cisco CallManager 連動のためだけに使用します。Cisco Unity-CM TSP バージョン 7.0(3) は、Cisco Unity (TM) バージョン 4.0(3) とともに自動的にインストールされます。

Cisco Unity-CM TSP バージョン 7.0(3) は、次のバージョンの Cisco Unity および Cisco CallManager との組み合わせに適しています。

表 1 Cisco Unity-CM TSP 7.0(3)、Cisco Unity、および Cisco CallManager のサポートされているバージョンの組み合わせ

Cisco Unity-CM TSP	Cisco Unity	Cisco CallManager
7.0(3)	4.0(3)、4.0(2)、4.0(1)、3.1(6)、3.1(5)、3.1(4)、3.1(3)、3.1(2c)、3.1(2b)、3.1(2)、3.1(1)、3.0(4)、3.0(3)、3.0(2)、3.0(1)、2.4(6.161)、2.4(6.135)	3.3(3)、3.3(2)、3.3(1)、3.2(3)、3.2(2)、3.2(1)、3.1(4)、3.1(3)、3.1(2)、3.1(1)、3.0(12)、3.0(11)、3.0(10)、3.0(9)

Cisco CallManager Support Patch (sp) リリースは、Cisco Unity または Cisco Unity-CM TSP との互換性に影響を与える場合だけ、表 1 に記載されています。記載されていない場合、サポートパッチにはベースとなるリリースと同じ互換性があります。さらに、3.x(xa) が 3.x(xb) としてリリースされた場合のように、再リリースされたバージョンは、明記されない限り、同じ互換性があることを前提としています。



(注)

Cisco Unity-CM TSP、Cisco Unity、および Cisco CallManager (Cisco Unity-CM TSP バージョン 7.0(3) 以降のリリースを含む) のサポートされる全バージョンの最新リストと、Cisco Unity および Cisco CallManager のバージョン サポート ポリシーについては、『互換性マトリクス: Cisco Unity、Cisco Unity-CM TSP、Cisco CallManager』を参照してください。

Cisco Unity-CM TSP の最新のソフトウェア アップグレードについては、Cisco Unity-CM TSP ソフトウェア ダウンロード ページ (<http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/unity-cm-tsp>) にアクセスしてください。

目次

- システム要件 (P.2)
- ソフトウェア バージョンの特定 (P.3)
- Cisco Unity-CM TSP のダウンロード (Cisco Unity 4.0(2) またはそれ以前のシステム向け) (P.4)
- Cisco Unity-CM TSP のインストール (Cisco Unity 4.0(2) またはそれ以前のシステム向け) (P.5)
- 新機能と変更された機能：リリース 7.0(3) (P.7)
- インストールとアップグレードに関する注意事項 (P.7)
- 警告 (P.8)
- トラブルシューティング (P.10)
- Cisco Unity に関するドキュメント (P.10)
- マニュアルの入手 (P.10)
- テクニカル サポート (P.11)
- その他の出版物や情報の入手 (P.13)

システム要件

- Cisco Unity サーバは、Cisco Unity のバージョン 2.4(6.135) ~ 4.0(x) を実行している必要があります。
- Cisco Unity-CM TSP のアップグレードは、ローカル管理者権限のアカウントで行う必要があります。それ以外のアカウントの場合、アップグレード後に Cisco Unity のポートが使用できません。
- Microsoft Windows 2000 が稼働している Cisco Unity 3.x またはそれ以前のサーバ上には、Cisco Unity-CM TSP をインストールする前に、Windows 2000 Service Pack 2 をインストールする必要があります。
- Cisco Unity システムのボイスメール ポートの変更する場合は、Cisco Unity-CM TSP をインストールする前に、Cisco CallManager のポートを調整します。該当するバージョンの『*Cisco CallManager Integration Guide*』で「Changing the Number of Voice Messaging Ports」の項を参照してください。『*Cisco CallManager Integration Guide*』は、Cisco.com (http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_configuration_guides_list.html) から入手できます。
- 初めて Cisco CallManager 連動をセットアップする場合は、このリリース ノートではなく、該当するバージョンの『*Cisco CallManager Integration Guide*』を参照してください。『*Cisco CallManager Integration Guide*』は、Cisco.com (http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_configuration_guides_list.html) から入手できます。

ソフトウェアバージョンの特定

この項では、次のソフトウェアで使用されるバージョンを特定する手順を説明します。

- [Cisco Unity-CM TSP \(P.3 \)](#)
- [Cisco Unity \(P.3 \)](#)

Cisco Unity-CM TSP

Cisco Unity Telephony Integration Manager を使用して、使用している **Cisco Unity-CM TSP** のバージョンを特定する

-
- ステップ 1 Cisco Unity サーバのデスクトップで、[**Cisco Unity Tools Depot**]アイコンをダブルクリックします。
 - ステップ 2 [Switch Integration Tools] の下で、[**Telephony Integration Manager**] をダブルクリックします。
 - ステップ 3 Cisco Unity Telephony Integration Manager で、[**Cisco CallManager**] > [**プロパティ**] ページを選択します。Cisco Unity-CM TSP のバージョンが [TSP バージョン] フィールドに表示されます。

AvSkinny.tsp ファイルを使用して、使用している **Cisco Unity-CM TSP** のバージョンを特定する

-
- ステップ 1 **WinNT\System32** ディレクトリを参照します。
 - ステップ 2 **AvSkinny.tsp** ファイルを右クリックし、[**プロパティ**] をクリックします。
 - ステップ 3 [**プロパティ**] ウィンドウで、[**バージョン情報**] タブをクリックします。
 - ステップ 4 [**項目**] リストにある [**製品バージョン**] をクリックします。Cisco Unity-CM TSP のバージョンが [**値**] ウィンドウに表示されます。

Cisco Unity

Cisco Unity システム管理 を使用して、使用している **Cisco Unity** のバージョンを特定する

Cisco Unity システム管理で、[**システム**] > [**コンフィギュレーション**] > [**ソフトウェアバージョン**] ページを選択します。Cisco Unity のバージョンが [**Cisco Unity ビルドナンバー**] フィールドに表示されます。

AvCsMgr.exe ファイルを使用して、使用している Cisco Unity のバージョンを特定する(バージョン 3.0(4) 以降のみ)

-
- ステップ 1 **CommServer** ディレクトリを参照します。
 - ステップ 2 **AvCsMgr.exe** ファイルを右クリックし、[プロパティ] をクリックします。
 - ステップ 3 [プロパティ] ウィンドウで、[バージョン情報] タブをクリックします。
 - ステップ 4 [項目] リストにある [製品バージョン] をクリックします。Cisco Unity のバージョンが [値] ウィンドウに表示されます。
-

Cisco Unity-CM TSP のダウンロード (Cisco Unity 4.0(2) またはそれ以前のシステム向け)

Cisco Unity-CM TSP 7.0(3) を Cisco Unity バージョン 4.0(2) またはそれ以前のシステムにインストールする場合のみ、次の手順を実行します (バージョン 7.0(3) は Cisco Unity 4.0(3) とともに自動的にインストールされます)。

Cisco Unity-CM TSP のダウンロード (Cisco Unity 4.0(2) またはそれ以前のシステム向け)

-
- ステップ 1 Cisco Unity サーバに、ダウンロード対象ファイルと解凍後のファイル用に少なくとも 6MB の空きハードディスク スペースがあることを確認します。
 - ステップ 2 高速インターネット接続が装備されているコンピュータの場合は、Cisco Unity-CM TSP ソフトウェアダウンロード ページ (<http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/unity-cm-tsp>) にアクセスします。
 - ステップ 3 任意のディレクトリに **CiscoUnityCMTSP7.0.3.exe** をダウンロードします。
 - ステップ 4 **CiscoUnityCMTSP7.0.3.exe** ファイルをデフォルトのディレクトリまたは任意のディレクトリに解凍します。
 - ステップ 5 ハードディスク領域を開放するため、**CiscoUnityCMTSP7.0.3.exe** ファイルを削除します。
-

Cisco Unity-CM TSP のインストール (Cisco Unity 4.0(2) またはそれ以前のシステム向け)

Cisco Unity-CM TSP 7.0(3) を Cisco Unity バージョン 4.0(2) またはそれ以前のシステムにインストールする場合のみ、次の手順を実行します。

注 : Cisco Unity システムのボイスメール ポートの変更する場合は、Cisco Unity-CM TSP のインストール前に Cisco Unity への接続に使用した Cisco CallManager の各ポートに対して、ボイスメール ポートを追加する必要があります。該当するバージョンの『Cisco CallManager Integration Guide』で「Changing the Number of Voice Messaging Ports」の項を参照してください。『Cisco CallManager Integration Guide』は、Cisco.com

(http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_configuration_guides_list.html) から入手できます。

以前のボイスメール ポートは保持できます。また、Cisco Unity-CM TSP の設定は自動的に保持されます。

Cisco Unity-CM TSP をインストールする (Cisco Unity 4.0(2) 以前のシステム向け)

ステップ 1 Cisco Unity を停止します (システム トレイで [**Cisco Unity**] アイコンを右クリックし、[**Unity 停止**] をクリックします)。

ステップ 2 P.4 の「Cisco Unity-CM TSP のダウンロード (Cisco Unity 4.0(2) またはそれ以前のシステム向け) 」で Cisco Unity-CM TSP ファイルを解凍したディレクトリを参照し、**Skinn Setup.exe** をダブルクリックします。

ステップ 3 画面の指示に従います。

ステップ 4 [Cisco Unity-CM TSP] ダイアログボックスの [Cisco CallManager] リストで、Cisco Unity が接続している Cisco CallManager サーバをクリックします。

[Cisco CallManager] リストに何も表示されていない場合は、[**Add**] をクリックし、Cisco Unity が接続している Cisco CallManager サーバの IP アドレスを入力して、[**OK**] をクリックします。

ステップ 5 [Cisco Unity-CM TSP Settings] ダイアログボックスで、次の 3 つのフィールドの情報を確認します。

- Primary CallManager IP Address
- Number of Voice Ports
- Device Name Prefix (このプレフィックスは、ボイスメール ポートのプレフィックスと一致している必要があります。デバイス名のプレフィックスは大文字 / 小文字を区別します。)

ステップ 6 [MessageWaitingOffDN] フィールドおよび [MessageWaitingOnDN] フィールドのダイヤル番号が、該当する Cisco CallManager Administration のページ上の Cisco CallManager 設定と一致していることを確認します。

Cisco CallManager バージョン 3.2(1) 以降	設定は、Cisco CallManager Administration の [Features] > [Voice Mail] > [Message Waiting] ページにあります。
Cisco CallManager バージョン 3.1(4) 以前	設定は、Cisco CallManager Administration の [Service] > [Service Parameters] ページにあります。

ダイヤル番号が [Cisco Unity-CM TSP Settings] ダイアログボックスの [MessageWaiting] フィールドにない場合は入力します。

ステップ 7 [Cisco CallManager Device List] に Cisco Unity ポートの正しい番号が表示され、ポート名がボイスメールポートの名前と一致していることを確認します。

ステップ 8 [**OK**] をクリックします。

ステップ 9 [Cisco Unity-CM TSP] ダイアログボックスで、[**Test**] をクリックします。

ステップ 10 [Test Configuration and Connection] ダイアログボックスで、[**OK**] をクリックします。

ステップ 11 設定が適切である場合は、[Test Succeeded] ダイアログボックスが表示されます。[**OK**] をクリックして、ステップ 13 に進みます。

設定時に不適切な情報が入力された場合は、[Error] ダイアログボックスが表示されます。エラーの原因としては、次が考えられます。

- 設定時に Cisco CallManager サーバの間違った IP アドレスを入力した。
- 設定時に間違ったデバイス名プレフィックスを入力した。

ステップ 12 [TSP] ダイアログボックスでエラーを修正します。

Windows 2000 の場合は、[スタート] メニューから [設定] > [コントロールパネル] > [電話とモデムのオプション] > [詳細] > [Cisco Unity-CM TSP] > [構成] をクリックします。

または

Windows NT の場合は、[スタート] メニューから [設定] > [コントロールパネル] > [テレフォニー] > [テレフォニー ドライバ] > [Cisco Unity-CM TSP] > [構成] をクリックします。

ステップ 13 Cisco Unity サーバを再起動します。

新機能と変更された機能：リリース 7.0(3)

この項では、Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(3) の新機能と変更された機能だけを説明します。それより前のバージョンの Cisco Unity-CM TSP の新機能と変更された機能については、該当するリリース ノートを参照してください。Cisco Unity-CM TSP の全バージョンのリリース ノートは、Cisco.com (http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_release_notes_list.html) から入手できます。

AudioStat ユーティリティ

AudioStat ユーティリティにより、オーディオドライバの統計情報をリアルタイムに表示できます。Cisco Unity バージョン 4.0(3) とともにリリースされた AudioStat ユーティリティのバージョンは、オーディオ情報を正しく表示するため、バージョン 7.0(3) の Cisco Unity-CM TSP が必要です。

AudioStat ユーティリティの使用方法の詳細については、『Cisco Unity トラブルシューティングガイド、Release 4.0(3)』の「オーディオ品質」の章の「オーディオトラブルシューティング ユーティリティ」を参照してください。

可変パケット化

Cisco Unity バージョン 4.0(3) 以降では、Cisco Unity-CM TSP バージョン 7.0(3) 以降で使用、かつ Cisco CallManager バージョン 3.1 以降と連動する場合、可変パケット化がサポートされます。

パケット化は、Cisco CallManager サービス パラメータ、Preferred G711 Millisecond PacketSize パラメータ、および Preferred G729 Millisecond PacketSize パラメータで設定されます。サポートされるパケット化の範囲は、G.711 コーデックの場合は 10 ~ 30 ミリ秒、G.729a コーデックの場合は 10 ~ 60 ミリ秒です。

Cisco CallManager サービス パラメータの設定の詳細については、Cisco CallManager の資料を参照してください。

インストールとアップグレードに関する注意事項

Cisco Unity-CM TSP のアンインストール

バージョン 6.0(2) またはそれ以降をインストールする前に、以前のバージョンの Cisco Unity-CM TSP をアンインストールする必要はありません。インストール処理により、古い Cisco Unity-CM TSP は自動的に削除されます。

警告

この項では、重大度 1 と 2、および重大度 3 の一部の警告について説明します。

Cisco.com のアカウントを持っている場合は、Bug Toolkit を使用して、あらゆるリリースにおけるあらゆる重大度の警告に加え、この項の警告についての詳細情報を検索することができます。Bug Toolkit は、http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch_bugtool.pl から入手できます。

公開されている警告：リリース 7.0(3)

表 2 Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(3) の公開されている警告

警告番号	重大度	説明
CSCea67154	3	<p>症状：[メッセージ] ボタンを押して、Unity ボイスメール ポートを呼び出し、さらに 2 番目のボイスメール ポートを検索すると（最初のポートが使用中の場合）、メールボックス ログインでなく、オープニング グリーティング操作が行われます。条件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) システム全体のボイスメール プロファイルにボイスメール ボックス マスクが設定されている。 2) Unity ボイスメール ポートの表示名が、デフォルトの Voicemail 以外の名前に変更されている。 <p>問題説明：Unity ボイスメール ポートに着信すると、CallManager はシステム全体のボイスメール プロファイルの「ボイスメール ボックス マスク」を originalCdpnVoiceMailbox に適用します。したがって、顧客が CCM のボイスメール ポートの表示名を変更すると、Unity は originalCdpnVoiceMailbox と originalCalledPartyName を両方とも判別できません。Unity は 2 番目のポートへの着信コールを一般着信ではなく転送着信として扱い、メールボックス ログインではなくオープニング グリーティングを再生します。Unity は、コールを一般着信または転送着信として判断するとき、「originalCalledParty」に注意を払う必要があります。</p> <p>対処法</p> <p>現在では、CalledVM (OriginalCDPNVoiceMailbox) が存在する場合、Unity はそれを CalledID として使用します。存在しない場合は、通常の CalledID (OriginalCalledParty) に戻ります。さらに、originalCalledPartyName を検索し、設定と一致すると、コールが一般着信として扱われます。この設定は、デフォルトでは Voicemail に設定されていますが、Unity サーバのレジストリ キーの設定値で設定できます (HKLMSW\Active Voice\AvSkinny\Voicemail Display Name)。これを文字列値にして、CCM 上の名前に設定します。</p>

表 2 Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(3) の公開されている警告 (続き)

警告番号	重大度	説明
CSCeb76227	3	<p>インターディジット タイムアウトによる MWI エラーが不明瞭です。CallManager の発信元探索スペースまたは DN オーバーラップ問題のために Unity で MWI ランプを切り替えできない場合、Unity はランプの点灯が失敗するたびにアプリケーション イベント ログに警告を記録します。</p> <p>イベント タイプ：警告 イベント ソース：AvMiu_MC イベント カテゴリ：警告 イベント ID：521 日付：6/20/2003 時間：11:28:21 AM ユーザ：N/A コンピュータ：UNITY 説明：コンポーネント Miu：スレッド 0x00000DF0 が CAvTSPAbstraction:Selsius_SetMWI() メソッドのポート 12 で失敗しました。 説明：lineDevSpecific のハード障害 詳細：宛先アドレス：5845 メッセージ：1 状況：ON エラー コード：0x80000048</p> <p>対処法</p> <p>これを CallManager の発信元探索スペースまたは DN オーバーラップ問題としてトラブルシューティングします。MWI オン/オフ拡張は 2.! ルートパターンと競合します。</p>
CSCeb79047	3	<p>Unity TSP トレースが、送信ではなくオンフックの受信を示しています。症状：Unity TSP と CallManager の両トレースが、一方がオンフックを送信し、もう一方がオンフックを受信したのではなく、同じイベントについてオンフックを受信したことを示しています。</p> <p>条件：Unity 4.0.2、TSP 7.0.2、CallManager 3.3(2)spC。この問題は、CallManager で MWI オン/オフ番号が 2.! ルートパターンと競合する MWI 問題をトラブルシューティングしているときに見つかりました。Unity TSP トレースは、Unity が CallManager からオンフックを受信したことを示しています。一方 CallManager トレースは、ディジットがさらに送信されてくるのを待機していたことを示し、さらに MWI イベントを続行するための待機を中止したときに Unity から受信されたオンフックを示しています。</p> <p>対処法はありません。</p>

解決済みの警告：リリース 7.0(3)

表 3 Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(3) の解決済みの警告

警告番号	重大度	説明
CSCdw49611	3	内線番号の VM に通話を転送すると、間違った発信元名を再生します。
CSCea12670	3	Unity ポートが CallManager から登録解除されます。
CSCea19653	3	TSP：Unity が保留時に録音せず、メッセージが空になります。
CSCea35850	3	Unity RTP ストリームに固有のジッタがあります。
CSCeb29226	3	Unity 2.4 の AvcsMgr が TSP 7.0(2) で起動しません。
CSCeb66120	2	通話の保存が発生した場合、Unity は通話を切断できないことがあります。

トラブルシューティング

Cisco Unity-CM TSP および電話システム連動のトラブルシューティングについては、該当するバージョンの『*Cisco CallManager Integration Guide*』を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/prod_configuration_guides_list.html から入手できます。

Cisco Unity に関するドキュメント

Cisco.com 上の Cisco Unity のドキュメントに関する説明と URL については、『*About Cisco Unity Documentation*』を参照してください。ドキュメントは Cisco Unity に同梱されており、Cisco.com (http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_unity/about/aboutdoc.htm) でも入手できます。

マニュアルの入手

シスコでは、マニュアル、テクニカル サポート、およびその他のリソースをいくつかの方法で提供しています。シスコシステムズからマニュアル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、WWW の次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

Cisco Web サイトは、次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com>

各国語版の Cisco Web サイトは、次の URL で参照できます。

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

Documentation CD-ROM

シスコのマニュアルおよびその他の資料は、製品に付属している Cisco Documentation CD-ROM パッケージでご利用いただけます。Documentation CD-ROM 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。この CD-ROM パッケージは、1 つのパッケージごとでも、年間契約という形でも、3 ヶ月ごとの契約という形でもご利用いただけます。

Cisco.com の登録ユーザは、Documentation CD-ROM(製品番号 DOC-CONDOCCD=)を Cisco Ordering ツールで 1 個から発注できます。

http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering_place_order_ordering_tool_launch.html

Subscription Store からオンラインで、毎年または 3 ヶ月ごとに発注できます。

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

マニュアルの発注方法

マニュアルの発注方法は、次の URL で参照できます。

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/pdi.htm

シスコ製品のマニュアルは、次の方法で発注できます。

- Cisco.com 登録ユーザ（シスコの直接顧客）は、Networking Products MarketPlace からシスコ製品のマニュアルを発注できます。

<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>

- 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。

テクニカル サポート

シスコと正式なサービス契約を交わしているすべてのお客様、パートナー、リセラー、および代理店は、Cisco TAC（Technical Assistance Center）の 24 時間体制のテクニカル サポートをオンラインまたはお電話にてご利用いただけます。シスコでは、技術上のあらゆる問題の最初の窓口として Cisco.com を運営しています。

Cisco TAC Web サイト

Cisco TAC Web サイト（<http://www.cisco.com/tac>）には、トラブルシューティングに役立ち、シスコ製品や技術の問題を解決するためのオンラインのマニュアルやツールが用意されています。Cisco TAC Web サイトは、24 時間 365 日体制で対応しています。

Cisco TAC Web サイトのすべてのツールには、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されていない場合は、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>

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>

TAC Case ツールの利用

オンラインの TAC Case Open ツール（<http://www.cisco.com/tac/caseopen>）は、P3 および P4 の問題に迅速に対応します（ご使用のネットワークには障害がほとんどないこと、または製品情報が必要）。状況を説明した後に、TAC Case Open ツールは自動的に迅速な解決策を提示します。この解決策で問題が解決しなかった場合、Cisco TAC の担当者が対応します。

P1 または P2 の問題（使用中のネットワークが停止したか著しく性能が低下している）の場合、またはインターネットにアクセスできない場合、お電話で Cisco TAC にご連絡ください。Cisco TAC の担当者がすぐに P1 および P2 の問題に対応し、業務をスムーズに遂行できるようにサポートします。

電話で問い合わせるには、次の電話番号のいずれかをご使用ください。

Asia-Pacific: +61 2 8446 7411 (Australia: 1 800 805 227)

EMEA: +32 2 704 55 55

USA: 1 800 553-2447

Cisco TAC の連絡先については、次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

TAC Case ツールの優先レベルの定義

標準のフォーマットで的確に問題を報告するために、シスコでは問題の優先レベルを定義しています。

優先レベル 1 (P1): 使用中のネットワークが停止しているか、またはお客様の業務に深刻な影響を及ぼしている。シスコはお客様と協力して、問題が解決するまで 24 時間体制で必要なリソースを投入し続けます。

優先レベル 2 (P2): 使用中のネットワークのパフォーマンスが著しく低下したり、またはシスコの製品の不十分なパフォーマンスのためにお客様の業務に重大な悪影響を及ぼしている。シスコはお客様と協力して、問題解決のために、通常の営業時間内で専任のリソースを投入します。

優先レベル 3 (P3): ネットワークのパフォーマンスが低下したが、ほとんどの運用業務が機能している。シスコはお客様とともに、通常の営業時間内にリソースを投入して、サービスを満足いくレベルまで回復させます。

優先レベル 4 (P4): 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である。業務に影響がほとんどないか、またはない。

その他の出版物や情報の入手

シスコの製品、技術、ネットワークソリューションに関する情報は、オンラインで、また、出版物として入手できます。

- 『Cisco Product Catalog』では、シスコシステムズが提供しているネットワーク製品とその注文方法、およびカスタマーサポートサービスについて説明しています。『Cisco Product Catalog』は、次の URL で参照できます。
http://www.cisco.com/en/US/products/products_catalog_links_launch.html
- Cisco Press では、ネットワーク関連の広範囲な出版物を発行しています。次の各書籍は、新しいユーザにも経験豊富なユーザにも推奨できます。『*Internetworking Terms and Acronyms Dictionary*』、『*Internetworking Technology Handbook*』、『*Internetworking Troubleshooting Guide*』、および『*Internetworking Design Guide*』。現行の Cisco Press の発行書籍とその他の情報は、次の URL で Cisco Press online から参照できます。
<http://www.ciscopress.com>
- 『*Packet magazine*』はシスコの季刊誌で、最新のネットワークの傾向、技術情報、およびシスコ製品とシスコのソリューションをお届けして、業界の専門家の方々がネットワークへの投資から最大の利益をあげるのに役立ちます。これには、ネットワークの配置やトラブルシューティングのヒント、構成例、顧客のケーススタディ、チュートリアルとトレーニング、認定情報、詳細なオンラインリソースへの数多くのリンクが含まれています。『*Packet magazine*』は、次の URL で参照できます。
<http://www.cisco.com/go/packet>
- 『*iQ Magazine*』はシスコの隔月刊誌で、インターネットビジネスストラテジーについての最新情報を役職者の方々にお届けします。『*iQ Magazine*』は、次の URL で参照できます。
<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>
- 『*Internet Protocol Journal*』は季刊で、技術の専門家、つまり、パブリックなインターネットおよびプライベートなイントラネットの設計、開発、運用に携わる方々を対象としています。『*Internet Protocol Journal*』は、次の URL で参照できます。
http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet_protocol_journal.html
- トレーニング：ネットワークの高水準なトレーニングを提供しています。現在提供しているネットワークトレーニングの一覧は、次の URL で参照できます。
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

AccessPath、AtmDirector、Browse with Me、CCIP、CCSI、CD-PAC、CiscoLink、Cisco Powered Network のロゴ、Cisco Systems Networking Academy、Cisco Systems Networking Academy のロゴ、Cisco Unity、Fast Step、Follow Me Browsing、FormShare、FrameShare、IGX、Internet Quotient、IP/VC、iQ Breakthrough、iQ Expertise、iQ FastTrack、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、MGX、Networkers のロゴ、ScriptBuilder、ScriptShare、SMARTnet、TransPath、Voice LAN、Wavelength Router、および WebViewer は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、および Discover All That's Possible は、Cisco Systems, Inc. のサービス マークです。Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco IOS のロゴ、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherSwitch、FastHub、FastSwitch、GigaStack、IOS、IP/TV、LightStream、MICA、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、RateMUX、Registrar、SlideCast、StrataView Plus、Stratm、SwitchProbe、TeleRouter、および VCO は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. または関連会社の登録商標です。

このマニュアルまたは Web サイトで言及されているその他の商標はすべて、それぞれの所有者のものです。「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0110R)

Copyright © 2003, Cisco Systems, Inc.
All rights reserved

お問い合わせは、購入された各代理店へご連絡ください。

シスコシステムズでは以下の URL で最新の日本語マニュアルを公開しております。
本書とあわせてご利用ください。

Cisco Connection Online Japan
<http://www.cisco.com/japanese/manuals/>

日本語マニュアルの購入を希望される方は、以下の URL からお申し込みいただけます。

シスコシステムズマニュアルセンター
<http://www2.hipri.com/cisco/>

上記の両サイトで、日本語マニュアルの記述内容に関するご意見もお受けいたしますので、
どうぞご利用ください。

なお、技術内容に関するご質問は、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。



シスコシステムズ株式会社

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

問合せ URL:<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL.03-5549-6500 FAX.03-5549-6501