



# Cisco Unity ViewMail for Microsoft Outlook Release 4.0(3) リリース ノート

Published September 5, 2003

このリリース ノートには、Cisco Unity (TM) ViewMail for Microsoft Outlook Release 4.0(3) の要件、ダウンロードとインストールの手順、公開されている警告および解決済みの警告が記載されています。

ViewMail 4.0(3) は、ViewMail for Microsoft Outlook ソフトウェア ダウンロード ページ (<http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/unity-vmo>) からダウンロードできるため、Cisco Unity 4.0(3) CD 全体をダウンロードする必要はありません。

ViewMail バージョン 4.0(3) は、次のバージョンの Cisco Unity (Microsoft Exchange 版) および ViewMail で必要なユーザ ワークステーション上のソフトウェアとの組み合わせに適しています。

**表 1 Cisco Unity (Exchange 版) とユーザ ワークステーション上のソフトウェアのサポートされるバージョンの組み合わせ**

Cisco Unity	ワークステーション上の Cisco Unity ViewMail for Microsoft Outlook	ワークステーション上のオペレーティング システム	ワークステーション上のメール クライアント <sup>1</sup>
4.0(3)	<ul style="list-style-type: none"><li>4.0(x)</li><li>3.1(x)</li><li>3.0(x)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Windows XP</li><li>Windows 2000</li><li>Windows NT 4.0</li><li>Windows ME</li><li>Windows 98</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Outlook 2002 (XP)</li><li>Outlook 2000</li><li>Outlook 98</li></ul>

1. Windows 2000 または Windows XP で Outlook 98 を使用するユーザが ViewMail を使用するには、ワークステーションのローカル管理者権限が必要です。詳細については、警告 CSCeb51411 を参照してください。Bug Toolkit は、[http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch\\_bugtool.pl](http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch_bugtool.pl) から入手できます。



(注) Microsoft Outlook 2002 Connector を使用している場合でも、ViewMail は、IBM Lotus Domino サーバに保存されたボイス メッセージをサポートしません。

ViewMail、Cisco Unity (Exchange 版)、およびユーザワークステーション上のソフトウェアとの適合が確認されたバージョンの組み合わせの最新リスト (ViewMail バージョン 4.0(3) リリース以降に確認された組み合わせおよびユーザワークステーション上のソフトウェアのサポート ポリシーを含む) については、『[互換性マトリクス : Cisco Unity とユーザワークステーション上のソフトウェア](#)』を参照してください。

ViewMail が使用できる言語のリストについては、『[Cisco Unity 4.0 システム要件およびサポートされるハードウェアとソフトウェア](#)』の「Cisco Unity の言語」の項を参照してください。

## 内容

- [要件 \(P.2\)](#)
- [ViewMail バージョンの特定 \(P.3\)](#)
- [ViewMail の以前のバージョンからのアップグレード \(P.3\)](#)
- [ViewMail 4.0\(3\) のダウンロード \(P.5\)](#)
- [ViewMail 4.0\(3\) のインストール \(P.6\)](#)
- [インストールとアップグレードに関する注意事項 \(P.8\)](#)
- [制約および制限事項 \(P.9\)](#)
- [警告 \(P.11\)](#)
- [Cisco Unity に関するドキュメント \(P.13\)](#)
- [マニュアルの入手 \(P.13\)](#)
- [テクニカル サポート \(P.14\)](#)
- [その他の出版物や情報の入手 \(P.16\)](#)

## 要件

- ViewMail 4.0(3) をインストールする前に、以前にインストールした ViewMail バージョン 2.4(6.x) をユーザワークステーションから削除する必要があります。P.3 の「[以前にインストールした ViewMail バージョン 2.4\(6.x\) の削除](#)」を参照してください。
- ViewMail をインストールするには、ユーザワークステーションのローカル管理者権限を持っている必要があります。
- ViewMail をインストールする際は、ユーザワークステーションで Outlook を実行しないでください。また、ウィルス検出サービスを無効にしてください。

## ViewMail バージョンの特定

### 使用している ViewMail のバージョンを特定する

- ステップ 1 Outlook の [ ヘルプ ] メニューで、[ バージョン情報 ] をクリックします。ViewMail のバージョンが [ クライアント ] フィールドに表示されます。
- ステップ 2 [ **OK** ] をクリックします。

## ViewMail の以前のバージョンからのアップグレード

ViewMail バージョン 3.0(x) または 3.1(x) のアンインストールは必要ありません。また、お勧めしません。アンインストールしようとすると、Dr.Watson エラーが発生する場合があります（詳細については、P.9 の「ViewMail バージョン 3.x は完全にアンインストールできない」を参照してください）。

ユーザが ViewMail 2.4(6.x) を使用している場合は、バージョン 4.0(3) をインストールする前に、P.3 の「以前にインストールした ViewMail バージョン 2.4(6.x) の削除」の手順に従って ViewMail のバージョン 2.46 をアンインストールしてください。

ViewMail 4.0(3) をインストールする際は、前のバージョンと同じディレクトリにインストールしてください。P.6 の「ViewMail 4.0(3) のインストール」を参照してください。

## 以前にインストールした ViewMail バージョン 2.4(6.x) の削除

ViewMail 4.0(3) をインストールする前に、以前にインストールした ViewMail バージョン 2.4(6.x) および関連する LightningFAX レジストリ キーをユーザワークステーションから削除する必要があります。

ViewMail を削除すると、ユーザが受け取る最初のボイスメッセージは、ViewMail アイコンのあるボイスメッセージとして表示されます。ユーザがボイスメッセージを開くと、そのボイスメッセージの形式は使用できないというエラーメッセージが Outlook によって表示されます。ただし、このエラーメッセージが表示されても、ユーザはボイスメッセージを開くことができます。

2 通目以降のボイスメッセージは、ViewMail アイコンのない WAV 添付ファイル付きの電子メールメッセージとして表示されます。ユーザがメッセージを開いたときにエラーメッセージが表示されることはありません。

### ViewMail バージョン 2.4(6.x) および関連する LightningFAX レジストリ キーを削除する

- ステップ 1 ViewMail を実行している各ユーザワークステーションで、Windows の [ スタート ] メニューから、[ 設定 ] > [ コントロール パネル ] > [ アプリケーションの追加と削除 ] を選択します。
- ステップ 2 [ 現在インストールされているプログラム ] リストで、[ **View Mail for Outlook** ] をクリックしてから [ **変更 / 削除** ] をクリックします。
- ステップ 3 画面の指示に従って ViewMail for Outlook を削除します。DLL などの共有ファイルの削除を確認するプロンプトが表示されたら、[ **すべていいえ** ] をクリックします。

ステップ 4 システムが LightningFAX を使用していた場合は、Regedit を起動します。



注意

不正なレジストリ キーの変更や、不正な値の入力によって、ワークステーションが起動しなくなることがあります。レジストリを編集する前に、問題発生時のレジストリの復元方法を確認してください(レジストリ エディタ ヘルプの「レジストリを復元する」の項目を参照してください)。レジストリ キー設定の変更に関するご質問は、Cisco TAC にお問い合わせください。

ステップ 5 レジストリの現在のバックアップがない場合は、[ レジストリ ] > [ レジストリ ファイルの書き出し ] をクリックし、ファイルにレジストリ設定を保存します。

ステップ 6 次の 2 つのレジストリ キーを削除します。

- HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\App Management\ARPCache\LightningFAX 6.5 - PrintToMail
- HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SYSTEM\ControlSet002\Control\Print\Monitors\LightningFAX

ステップ 7 Regedit を終了します。

---

## ViewMail 4.0(3) のダウンロード

ハード ディスク空き領域が十分でない場合は、読み取り / 書き込み CD-ROM ドライブを備えたコンピュータで CD を作成し、その CD から ViewMail バージョン 4.0(3) をインストールします。

### ViewMail 4.0(3) をダウンロードする

- 
- ステップ 1 ファイルのダウンロードに使用するコンピュータのハード ディスク空き領域が、ダウンロードファイル用に 25 MB 以上、解凍ファイル用に 73 MB 以上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可能なコンピュータで、ViewMail for Microsoft Outlook ソフトウェア ダウンロード ページ (<http://www.cisco.com/cgi-bin/tablebuild.pl/unity-vmo>) に移動します。
  - ステップ 3 *CiscoUnity.VMO4.0.3.exe* ファイルを任意のディレクトリにダウンロードします。
  - ステップ 4 *CiscoUnity.VMO4.0.3.exe* をダブルクリックし、画面の指示に従って選択したネットワーク ドライブの任意のディレクトリにファイルを解凍します (あるいは書き込み可能な CD に解凍して、後でネットワークにコピーします)。

選択したディレクトリ内に *CiscoUnity.VMO4.0.3* ディレクトリが作成されて、そこにファイルが解凍されます。

- ステップ 5 *CiscoUnity.VMO4.0.3.exe* ファイルを削除して、ハード ディスクの空き領域を増やします。
-

## ViewMail 4.0(3) のインストール

ViewMail は、さまざまな方法で組織内のユーザワークステーションにインストールできます。一般に、組織では、ユーザが自分で ViewMail をインストールできるように、ネットワーク上の ViewMail セットアッププログラムにアクセスできるようにしています。

インストールおよび配置には、次のような方法があります。

- ViewMail を CD またはネットワーク ドライブからインストールする。P.7 の「CD またはネットワーク ドライブからの ViewMail 4.0(3) のインストール」を参照してください。
- Microsoft IntelliMirror や Systems Management Server (SMS) バージョン 1.2/2.0 などのソフトウェア配布ツールを使用して、ViewMail を複数のユーザワークステーションに一度に配置する。これらのツールの使用方法については、Microsoft の Web サイトを参照してください。

IntelliMirror を使用して ViewMail を配置する場合は、個々のユーザではなくコンピュータに対して Viewmail を割り当てるか配布します。また、IntelliMirror や SMS を利用して ViewMail の将来のアップグレードを配布することもできます。

- Office 2000 パッケージまたは Office XP パッケージの一部として、Microsoft Office とともに ViewMail を配置する。

デフォルトでは、ViewMail のファイルは C:\Program Files\ViewMail ディレクトリにインストールされます。別のディレクトリを指定することもできます。アップグレードのベストプラクティスとして、前のバージョンで使用した同じディレクトリに ViewMail をインストールします。

また、ViewMail は、次のファイルとレジストリ キーをインストールし、使用します。

ファイル <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AvResLoaderSvrSL.dll</li> <li>• AvResSvr.dll</li> <li>• AvTrapConnectionHolderSvr.dll</li> <li>• AvTsmSL.dll</li> <li>• AvVox.acm</li> <li>• AvWavSL.dll</li> <li>• SL_g729a.acm</li> </ul>
レジストリ キー	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HKEY_CURRENT_USER\Software\Active Voice</li> <li>• HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Active Voice</li> <li>• HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Exchange\Client\Extensions\ViewMail Extensions</li> </ul>

1. Windows のバージョンに応じて、ファイルは C:\Windows\System、C:\Winnt\System32、または C:\Windows\System32 のいずれかのディレクトリにインストールされます。

## CD またはネットワーク ドライブからの ViewMail 4.0(3) のインストール

ユーザが使用するワークステーション上の CD またはネットワーク ドライブから ViewMail をインストールするには、次の手順を実行します。1 台のワークステーションを共有する複数のユーザ用に ViewMail をインストールすることもできます。

### ViewMail を CD またはネットワーク ドライブからインストールする

- 
- ステップ 1 ViewMail の要件が満たされていることを確認します。P.2 の「要件」を参照してください。
- ステップ 2 CD またはネットワーク ドライブで、ViewMail ファイルをダウンロードした **ViewMail** ディレクトリを参照します。
- ステップ 3 ViewMail ディレクトリで、該当する言語のフォルダを参照します (ViewMail ディレクトリには、ViewMail がサポートしている言語ごとに個別のフォルダがあります)。
- ステップ 4 **ViewMail.msi** ファイルをダブルクリックします。



- (注) 使用しているバージョンの Windows NT、Windows ME、または Windows 98 が MSI パッケージをサポートしていない場合は、Microsoft から MSI インストーラをダウンロードできます (Microsoft の Web サイトで「Windows Installer ダウンロード」を検索してください)。また、Windows Installer のログ収集は、デフォルトではオンになっていません。ViewMail のインストール前にログ収集をオンにする方法、およびインストール後にトラブルシューティングのためにオンにする方法の詳細については、Microsoft の Web サイトで「MSI ログ収集」に関するトピックを検索してください。
- 

- ステップ 5 画面の指示に従ってインストールを完了します。
-

## インストールとアップグレードに関する注意事項

### 期限が切れたバージョンのオペレーティング システム ファイルに必要な Microsoft ホット フィックス

Windows 98 または Windows ME を実行しているユーザ ワークステーションに ViewMail がインストールされている場合、ViewMail は、オペレーティング システム ファイル Rpcltscm.dll がバージョン 4.71.3400 以降であることを確認してから、インストールを完了します。それより前のバージョンの Rpcltscm.dll を使用すると、ViewMail が Cisco Unity サーバの動作に悪影響を与えます。

Rpcltscm.dll のバージョンの期限が切れている場合は、ViewMail のインストールが中断され、Microsoft ホット フィックスをインストールしてから続行するように指示するエラー メッセージが表示されます。ホット フィックスのダウンロードとインストールの情報および詳細な手順については、Microsoft Product Support Services の Web サイトの Knowledge Base 記事 315575 (*DCOM Program Hangs After Server Reboot Creating DCOM Object*) を参照してください。

警告 CSCdz48740 もまた、ホット フィックス要件に対応します。Bug Toolkit は、[http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch\\_bugtool.pl](http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch_bugtool.pl) から入手できます。

## 制約および制限事項

### ViewMail バージョン 3.x は完全にアンインストールできない

ViewMail バージョン 3.1(x) または 3.0(x) をアンインストールしようとする、ViewMail は通常、完全にアンインストールできません。一部の ViewMail ファイルがユーザ ワークステーションに、ViewMail コンポーネントが Outlook に残ります。また ViewMail は、Windows のアプリケーションの追加と削除リストから削除されません。さらに、ViewMail バージョン 3.x をアンインストールすると、Windows 2000 の Dr.Watson エラー ログまたは Windows 98 のアプリケーション違反エラーが生成されます。

詳細については、警告 CSCdv16845 を参照してください。Bug Toolkit は、[http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch\\_bugtool.pl](http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch_bugtool.pl) から入手できます。

この警告は ViewMail 4.0(x) では解決されていますが、それ以前のバージョンでは解決されていないことに注意してください。以前のバージョンの場合は、次の 3 つの手順を順番に実行して、ユーザ ワークステーションから残りの ViewMail ファイルを、Outlook から ViewMail コンポーネントを、また Windows のアプリケーションの追加と削除から ViewMail のリストを、それぞれ手動で削除します。

#### ユーザ ワークステーションから ViewMail ファイルを削除する

---

ステップ 1 **Program Files\ViewMail** ディレクトリとそのコンポーネントをすべて削除します。

ステップ 2 次の 7 つのファイル（存在する場合）を、Windows のバージョンに応じて C:\Windows\System、C:\Winnt\System32、または C:\Windows\System32 のいずれかのディレクトリから削除します。

- AvResLoaderSvrSL.dll
  - AvTrapConnectionHolderSvr.exe
  - AvTsmSL.dll
  - AvVox.acm
  - AvWavSl.dll
  - AvResSvr.dll
  - SL\_G729A.acm
- 

#### Outlook から ViewMail コンポーネントを削除する

---

ステップ 1 Outlook の [ ツール ] メニューで、[ オプション ] をクリックします。

ステップ 2 [ その他 ] タブをクリックし、[ 詳細オプション ] をクリックします。

ステップ 3 [ 詳細オプション ] ダイアログボックスで、[ ユーザ設定フォーム ] をクリックします。

ステップ 4 [ オプション ] ダイアログボックスで、[ フォームの管理 ] をクリックします。

ステップ 5 [ フォーム マネージャ ] ダイアログボックスの [ 個人用フォーム ] に **ViewMail for Outlook** が表示されていることを確認します。

ステップ 6 **ViewMail for Outlook** を選択して、[ **削除** ]をクリックします。プロンプトが表示されたら、[ **はい** ]をクリックしてフォームを削除します。

ステップ 7 [ **閉じる** ]をクリックして、[ **OK** ]をクリックします。

ステップ 8 [ **詳細オプション** ]ダイアログボックスで [ **アドイン マネージャ** ]をクリックします。

ステップ 9 [ **アドイン マネージャ** ]ダイアログボックスで、[ **ViewMail Extensions** ]チェックボックスのチェックを解除して、[ **OK** ]をクリックします。

ステップ 10 [ **OK** ]をクリックして残りのダイアログボックスを閉じます。

ステップ 11 Regedit を起動します。



注意

不正なレジストリ キーの変更や、不正な値の入力によって、ワークステーションが起動しなくなることがあります。レジストリを編集する前に、問題発生時のレジストリの復元方法を確認してください(レジストリ エディタ ヘルプの「レジストリを復元する」の項目を参照してください)。レジストリ キー設定の変更に関するご質問は、Cisco TAC にお問い合わせください。

ステップ 12 レジストリの現在のバックアップがない場合は、[ **レジストリ** ]>[ **レジストリ ファイルの書き出し** ]をクリックし、ファイルにレジストリ設定を保存します。

ステップ 13 キーを展開します。

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Microsoft\Exchange\Client\Exensions

ステップ 14 [ **ViewMail Extensions** ]キーを削除します。

ステップ 15 Regedit を終了します。

ステップ 16 Outlook を再起動します。

---

### Windows のアプリケーションの追加と削除リストから ViewMail を手動で削除する

---

Microsoft Product Support Services Web サイトの Knowledge Base 記事 247501( *How to Manually Remove Programs from the Add/Remove Programs List* ) を参照してください。

---

## 警告

この項では、重大度 1 と 2、および重大度 3 ( 抜粋 ) 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、すべてのリリースについての重大度の警告だけでなく、この項の警告の詳細も検索できます。Bug Toolkit は、Web サイト ( [http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch\\_bugtool.pl](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 4.0(3)

表 2 ViewMail リリース 4.0(3) の公開されている警告

警告番号	説明
CSCdx62431	<p>ワークステーションに ViewMail および Outlook XP がインストールされているユーザは、Outlook XP を起動するときに次のエラーが表示されることがあります。</p> <p>Outlook experienced a serious error the last time the add-in 'c:\program files\viewmail\txfext32.dll' was opened. Would you like to disable this add-in? To enable this add-in, click About Microsoft Outlook on the Help menu, and then click Disabled Items.</p> <p>対処法はありません。</p>
CSCdw58108	<p>Microsoft Office XP とともに McAfee Virus Scan 4.5.1 Service Pack 1 がインストールされている場合、ユーザが ViewMail を使用するとエラー メッセージが表示されます。</p> <p><b>対処法</b></p> <p>McAfee 電子メール スキャン プロパティを使用不可にします。</p>
CSCdz88852	<p>次の一連のイベント後は、Outlook が ViewMail フォームのパブリッシュに失敗します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ViewMail がアンチウイルス ソフトウェアが有効なユーザ ワークステーションにインストールされたことによって、ViewMail のインストールに失敗する。</li> <li>テクニカル チップ「Cisco Unity VMO Error: "The Custom Form Could Not Be Opened."」の手順に従って ViewMail をアンインストールする ( このヒントは Cisco.com ( <a href="http://www.cisco.com/warp/customer/788/AVVID/vmo_error_custom_form.html">http://www.cisco.com/warp/customer/788/AVVID/vmo_error_custom_form.html</a> ) から入手できます ) 。</li> <li>アンチウイルス ソフトウェアがユーザ ワークステーションで無効にされ、ViewMail が再インストールされる。</li> </ol> <p><b>対処法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ユーザ ワークステーションで Outlook を開きます。</li> <li>[ ヘルプ ] メニューで、[ バージョン情報 ] をクリックします。[ Microsoft Outlook のバージョン情報 ] ダイアログボックスで、[ 使用できないアイテム ] をクリックします。[ 使用できないアイテム ] ダイアログボックスで、<b>ViewMail</b> を選択して [ 有効にする ] をクリックします。ダイアログボックスを閉じます。</li> <li>[ ツール ] メニューで、[ オプション ] をクリックします。[ その他 ] タブをクリックし、[ 詳細オプション ] をクリックします。[ 詳細オプション ] ダイアログボックスで [ アドイン マネージャ ] をクリックします。[ <b>ViewMail Extensions</b> ] チェックボックスをオンにして、[ OK ] をクリックします。ダイアログボックスを閉じます。</li> <li>[ ツール ] メニューで、[ マクロ ] &gt; [ セキュリティ ] をクリックします。[ セキュリティ ] ダイアログボックスで、[ 中 ] をクリックして、[ OK ] をクリックします ( Microsoft MSDN ライブラリ Web サイトから入手できる記事「Security Notes for Microsoft Office Solution Developers」では、中レベルを推奨しています ) 。</li> </ol>

## 解決済みの警告：リリース 4.0(3)

表 3 ViewMail リリース 4.0(3) の解決済みの警告

警告番号	説明
CSCea30718	<p>ユーザがメールを参照しているときに、Outlook で次のエラーが表示されることがあります。</p> <p>Assertion Failed: HRESULT 0x80070005: File: e:\views\cs_ue4.0.1.55_inc\un_Client\MediaMaster\Src\MMO\OutlookAudio.cpp Line: 567</p> <p>ユーザが [ 中止 ] または [ 再試行 ] のいずれかを選択すると、Outlook が終了します。</p>

## 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](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](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](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\\_inpc/pdi.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpc/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 の担当者に対応します。

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](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](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 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