



Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(4) リリース ノート

Published May 25, 2004

このリリース ノートでは、Cisco Unity-CM TAPI Service Provider (TSP) Release 7.0(4) のダウンロードとインストールの方法について説明します。また、新規要件と変更された要件およびサポート、新規機能と変更された機能、および警告についても説明します。

Cisco Unity-CM TSP は、Cisco CallManager 連動と Cisco CallManager Express 連動のためだけに使用します。Cisco Unity-CM TSP バージョン 7.0(4) は、Cisco Unity バージョン 4.0(4) とともに自動的にインストールされます。

バージョン 7.0(4) は、次のバージョンの Cisco Unity、Cisco CallManager、および Cisco CallManager Express との組み合わせに適しています。

表 1 Cisco Unity-CM TSP 7.0(4)、Cisco Unity、Cisco CallManager、および Cisco CallManager Express 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	Cisco CallManager Express
7.0(4)	4.0(4)、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)	4.0(1)、3.3(4)、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)	3.0(3)、3.0(2)、3.0(1)

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。

Cisco Unity サービス リリース (SR) は、Cisco CallManager 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、サービス リリースにはベースとなるリリースと同じ互換性があります。



(注) Cisco Unity-CM TSP、Cisco Unity、Cisco CallManager、および Cisco CallManager Express (Cisco Unity-CM TSP バージョン 7.0(4) 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、Cisco CallManager Express』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.3)
- 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(3) またはそれ以前のシステム向け) (P.5)
- Cisco Unity-CM TSP のインストール (P.6)
- 新規要件と変更された要件およびサポート: リリース 7.0(4) (P.9)
- 新機能と変更された機能: リリース 7.0(4) (P.9)
- インストールとアップグレードに関する注意事項 (P.10)
- 制限事項と制約事項 (P.10)
- 警告 (P.11)
- トラブルシューティング (P.14)
- Cisco Unity に関するマニュアル (P.14)
- マニュアルの入手 (P.14)
- テクニカル サポート (P.15)
- その他の資料および情報の入手 (P.17)

システム要件

- Cisco Unity サーバは、Cisco Unity のバージョン 3.0(1) ~ 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。
- Cisco Unity システムのボイスメール ポートの数を変更する場合は、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、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、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 \(P.4\)](#)

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 Windows の[スタート]メニューで、[プログラム] > [Cisco Unity] > [Manage Integrations] をクリックします。[UTIM] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** 左ペインで、Cisco CallManager 連動をクリックします。
- ステップ 3** 右ペインで、[プロパティ] をクリックします。[連動方式] タブの [TSP バージョン :] フィールドに、Cisco Unity-CM TSP のバージョンが表示されます。
-

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 Administrator 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 Administrator 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 ビルド番号] 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(3) またはそれ以前のシステム向け)

Cisco Unity-CM TSP 7.0(4) を Cisco Unity バージョン 4.0(3) 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(4) は Cisco Unity 4.0(4) 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(3) 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 6 MB 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。
-  (注) ソフトウェアダウンロード ページにアクセスするには、登録ユーザとして Cisco.com にログインする必要があります。
-
- ステップ 3 任意のディレクトリに **CiscoUnityCMTSP7.0.4.exe** をダウンロードします。
- ステップ 4 **CiscoUnityCMTSP7.0.4.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、**CiscoUnityCMTSP7.0.4.exe** ファイルを削除します。
-

Cisco Unity-CM TSP のインストール

この項では、Cisco Unity-CM TSP のインストール手順を Cisco Unity のバージョン別に説明します。

- [Cisco Unity 4.0\(x\) システムの場合 \(P.6\)](#)
- [Cisco Unity 3.1\(x\) または 3.0\(x\) システムの場合 \(P.6\)](#)

Cisco Unity 4.0(x) システムの場合

Cisco Unity-CM TSP 7.0(4) を Cisco Unity バージョン 4.0(x) 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(4) は Cisco Unity 4.0(4) とともに自動的にインストールされます)。

注: Cisco Unity システムのボイスメール ポートの数を変更する場合は、Cisco Unity-CM TSP のインストール前に Cisco Unity への接続に使用する 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、

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(x) 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.-5 の「[Cisco Unity-CM TSP のダウンロード \(Cisco Unity 4.0\(3\) 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、**SkinnysSetup.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 サーバを再起動します。
-

Cisco Unity 3.1(x) または 3.0(x) システムの場合

Cisco Unity-CM TSP 7.0(4) を Cisco Unity バージョン 3.1(x) または 3.0(x) 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 ポートの数を変更する場合は、Cisco Unity-CM TSP のインストール前に Cisco Unity への接続に使用する 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、

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 3.1(x) または 3.0(x) 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.5 の「Cisco Unity-CM TSP のダウンロード (Cisco Unity 4.0(3) 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、*SkippySetup.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 サーバまたは Cisco CallManager Express 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。

新規要件と変更された要件およびサポート：リリース 7.0(4)

この項では、Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(4) の新規要件と変更された要件およびサポートだけを説明します。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。

Cisco CallManager Express 3.0

Cisco CallManager Express バージョン 3.0 は Cisco Unity-CM TSP バージョン 7.0(4) との組み合わせに適しています。Cisco CallManager Express 連動については、http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_unity/integuid/cmexpres/itcmx30.htm で『Cisco CallManager Express 3.0 Integration Guide for Cisco Unity 4.0』を参照してください。

新機能と変更された機能：リリース 7.0(4)

この項では、Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(4) 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。

Cisco CallManager クラスタへのポート登録 (Cisco Unity を先に起動した場合を含む)

Cisco Unity ボスメール ポートは、Cisco CallManager クラスタが使用可能になったときに登録されます。たとえば、Cisco CallManager クラスタが使用可能になる前に Cisco Unity を起動した場合でも、Cisco CallManager クラスタが使用可能になった際に、Cisco Unity サーバを再起動してボイスメール ポートを強制的に登録する必要はありません。

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 7.0(4) 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。

制限事項と制約事項

Cisco Security Agent for Cisco Unity がインストールされている時に、BIOS でハイパースレッディングのディセーブル化が必要な場合

Cisco Unity-CM TSP 7.0(4) により、Cisco Security Agent for Cisco Unity の一部の構成で発生するブルースクリーンの問題が解決されます。ただし、問題を解決するには、選択した構成でハイパースレッディングをディセーブルにし、ネットワーク プロセスがタイムアウトにならないようにする必要があります（ネットワーク プロセスには、Cisco Unity にアクセスするクライアント アプリケーションおよび IBM Lotus Domino または Microsoft Exchange と通信する Cisco Unity が含まれます）。

次の状況すべてに該当する場合は、Cisco Unity サーバでハイパースレッディングをディセーブルにし、ネットワーク プロセスがタイムアウトにならないようにする必要があります。

- インストールされている Cisco Unity のバージョンが 4.0(4) Service Release 1 より古い（Cisco Unity 4.0(4) SR 1 では、ハイパースレッディングをディセーブルにする必要がなくなる見通しです。今後発行される『Cisco Unity リリースノート 4.0(4) Service Release 1』で確認してください）。
- いずれかのバージョンの Cisco Security Agent for Cisco Unity がインストールされている。
- Cisco Unity が Cisco CallManager、SIP、または回線交換電話システムと PIMG ユニットを介して連動している。
- Cisco Unity サーバがハイパースレッディングをサポートしている。

BIOS でハイパースレッディングをディセーブルにする

-
- ステップ 1 Cisco Unity サーバをシャットダウンして再起動し、該当するキーを押して設定オプションを表示します。
 - ステップ 2 ハイパースレッディングのオプションを見つけて、ディセーブルにします。
 - ステップ 3 変更内容を保存し、設定オプションを終了します。
-

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。

この項では、Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(4) の警告についてだけ説明します。Cisco Unity-CM TSP の以前のバージョンの警告については、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。

公開されている警告：リリース 7.0(4)

表 2 Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(4) の公開されている警告

警告番号	重大度	説明
CSCed52913	3	<p>Cisco Unity ボイスメールやシステム プロンプトの音がゆがむ、ロボットのようななど、音声再生の品質の低下があります。これは、IP 電話の場合やゲートウェイを介した場合に発生する可能性があります。</p> <p>状態：G.729 コーデックのパケット化サイズが 30 ミリ秒または 60 ミリ秒 に設定されている場合、または G.711 コーデックのパケット化サイズが 30 ミリ秒に設定されている場合、Cisco Unity によって生成される RTP ストリームにジッタが発生します。</p> <p>対処法</p> <p>Cisco CallManager で、パケット化サイズを 30 ミリ秒または 60 ミリ秒以外に変更します。他のサイズでこの問題が発生した例はありません。</p> <p>注：この他にも、発生する可能性のある問題が CSCed35850 および CSCeb63426 で文書化されています。</p>
CSCee43394	3	<p>Cisco Unity が監視付き転送を適切に再呼び出ししません。この問題には次の 2 つのケースがあることが判明しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 転送対象のユーザが通話のスクリーニングに設定されていて、そのユーザが転送を受信するとき、2 を押して通話を拒否すると、通話の拒否が適切に実行されない。 呼び出し音が設定回数鳴った後 RNA になる電話に Cisco Unity が通話を転送する場合に、Cisco Unity は通話を切断し、ユーザのメールボックスに戻さない。 <p>この問題は、Cisco Unity が Cisco CallManager Express と連動している場合に発生します。</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(4)

表 3 Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(4) の解決済みの警告

警告番号	重大度	説明
CSCec54161	3	<p>保留音が流れたとき、Cisco Unity が通話を切断してメッセージを送信します。</p> <p>状態：TSP 7.0(3) を使用している場合、Cisco Unity に保留音が表示されたとき、Unity によって通話が強制的に切断されます。メッセージの一部がユーザに送信されます。</p>
CSCec79795	3	<p>Cisco CallManager で設定した保留音楽 (CCM MOH) を使用して通話を保留にしたとき、Cisco Unity は通話が保留中であることを認識せず、通話を転送します。</p> <p>状態：TSP は保留音 (ブープ音) を検索します。CCM MOH を使用すると、この音が提示されず、TSP は保留中であることを認識しません。</p> <p>対処法</p> <p>CCM MOH をディセーブルにします。</p>
CSCec26437	3	<p>[Station Keep Alive Interval] の値にかかわらず、キープアライブが 15 秒間隔で送信されます。</p> <p>Cisco Unity ポートのキープアライブは、Cisco CallManager トレースで 15 秒ごとに確認されます。</p> <p>状態：これは、Cisco Unity 4.0(2)、TSP 7.0(x) での現象です。基本的に、Cisco Unity ポートは、[Station Keep Alive Interval] に設定されている値を無視します。この Cisco CallManager サービス パラメータにかかわらず、Cisco Unity ポートは 15 秒ごとにキープアライブを送信します。</p>
CSCeb79047	3	<p>Cisco 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。</p> <p>Unity TSP と Cisco 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>状態：Cisco Unity 4.0(2)、TSP 7.0(2)、Cisco CallManager 3.3(2)spC。</p> <p>この問題は、Cisco CallManager で MWI オン / オフ番号が 2.1 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。Cisco Unity TSP トレースは、Cisco Unity が Cisco CallManager からオンフックを受信したことを示しています。一方 Cisco 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 Cisco Unity から受信されたオンフックを示しています。</p>

表 3 Cisco Unity-CM TSP Release 7.0(4) の解決済みの警告 (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。</p> <p>Cisco Unity 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 Cisco CallManager 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 ログに不明瞭な警告を記録します。</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</p> <p>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。</p> <p>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>

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 に関するマニュアル

Cisco.com 上の Cisco Unity のマニュアルに関する説明と URL については、『*About Cisco Unity Documentation*』を参照してください。マニュアルは 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

シスコのマニュアルおよびその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。また、技術的なサポートやリソースを活用していただくために、他にも複数の方法を用意しています。ここでは、シスコシステムズから技術情報を入手する方法を紹介します。

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/univercd/home/home.htm>

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>

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

マニュアルの注文方法

マニュアルの注文方法については、次の URL を参照してください。

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

シスコのマニュアルは、次の方法でご注文いただけます。

- Cisco.com に登録済みのお客様 (シスコの直接顧客) は、Ordering Tool からシスコ製品のマニュアルを注文できます。

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

- Cisco.com に未登録のお客様は、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、および代理店は、Cisco Technical Support で 24 時間テクニカル サポートを利用することができます。Cisco.com の Cisco Technical Support 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、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 Web サイト

Cisco Technical Support 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 365 日、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 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。ユーザ ID およびパスワードを取得されていない場合は、次の URL で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>

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自動的に検索されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、Cisco TAC 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、Cisco TAC 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、または業務に致命的な影響がある。シスコはお客様と協力し、必要なリソースをすべて投入して 24 時間体制で問題解決に取り組みます。

シビラティ 2 (S2): 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、またはシスコ製品の不備により業務の中核的な部分に悪影響がある。シスコはお客様と協力し、専任のリソースを投入して通常の営業時間の範囲で問題解決に取り組みます。

シビラティ 3 (S3): ネットワークのパフォーマンスが十分ではないが、ほとんどの業務を継続できる。シスコはお客様と協力し、リソースを投入して通常の営業時間の範囲で満足いただけるレベルまでサービスを回復します。

シビラティ 4 (S4): シスコ製品の機能、インストール、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。業務にほとんど影響しない、またはまったく影響しない。

その他の資料および情報の入手

シスコの製品、技術、およびネットワーク ソリューションに関する情報は、各種オンライン ソースおよび印刷ソースから入手できます。

- Cisco Marketplace では、シスコの書籍やリファレンス ガイド、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 Product Catalog』では、シスコシステムズが提供するネットワーキング製品、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。次の URL からアクセスしてください。
<http://cisco.com/univercd/cc/td/doc/pcat/>
- 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キングへの投資を効果的に活用するために役立ちます。本誌では、四半期ごとに、業界の最先端トレンド、技術的な進展、シスコ製品やソリューションの事例を紹介しています。また、ネットワークの配置、トラブルシューティングのヒント、コンフィギュレーション例、お客様のケース スタディ、認定資格とトレーニングの情報、および多数のオンライン リソースへのリンクも掲載しています。次の URL からアクセスしてください。
<http://www.cisco.com/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、実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。次の URL からアクセスしてください。
<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>
- 『Internet Protocol Journal』はシスコシステムズの季刊誌で、パブリック / プライベートなインターネットとイントラネットを設計、開発、および運用するエンジニアリングのプロフェッショナルを対象としています。次の URL からアクセスしてください。
<http://www.cisco.com/ipj>
- シスコは、ワールドクラスのネットワーク トレーニングを提供しています。最新内容は、次の URL で参照できます。
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

CCIP、CCSP、Cisco Arrow のロゴ、Cisco Powered Network のマーク、Cisco Unity、Follow Me Browsing、FormShare、および StackWise は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、および iQuick Study 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、EtherFast、EtherSwitch、Fast Step、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers のロゴ、Networking Academy、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、ProConnect、RateMUX、Registrar、ScriptShare、SlideCast、SMARTnet、StrataView Plus、SwitchProbe、TeleRouter、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、TransPath、および VCO は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. とその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。(0403R)

Copyright © 2004, 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.com 日本語サイト
http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/

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