

## CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0

### 全般

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 とは何ですか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、IP コミュニケーション インフラストラクチャ全体を統合した統一された監視機能を提供し、IP コミュニケーション ネットワークの各コンポーネントの動作ステータスを表示します。また、各種の IP コミュニケーション コンポーネント（Cisco® CallManager、Cisco Unity®、Cisco® CallManager Express、Cisco Unity Express、Cisco IP Contact Center コンポーネント、ゲートウェイ、ルータ、IP フォンなど）について現在のステータスを常時モニタし、問題の特定と解決を促進するさまざまな診断ツールを提供します。さらに、ネットワーク内の IP コミュニケーション インフラストラクチャとその基盤となる伝送インフラストラクチャの両方について、現在のステータスをモニタして評価します。

- CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、IP コミュニケーションの展開に関する動作ステータスを表示し、サービスレベル ビューによってネットワークを視覚化します。
- CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 はトラブルシューティングを可能にする、状況依存診断ツールを備えているため、ネットワーク管理者は生産性を向上させ、より迅速に問題を特定できます。これは以下によって実現されます。
  - 統合 IP コミュニケーション インフラストラクチャの各種コンポーネントに関する診断テスト、パフォーマンスと接続の詳細情報
  - 模擬テストによりエンドユーザの動作を再現し、ゲートウェイの可用性などの IP コミュニケーション インフラストラクチャの設定を検証
  - IP サービスレベル契約 (SLA) に基づく診断テストによって WAN リンクのパフォーマンスとノード間のサービス品質を測定
  - 通知メッセージにはサービス停止に関する詳細情報への状況依存リンクが含まれ、実用的な情報を提供
  - IP コミュニケーションの実装を管理する他の CiscoWorks ツールやシスコ製ツールへの状況依存リンク
- CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、CiscoWorks IP Communications Service Monitor 1.0 が展開されていれば、そこから提供される情報を利用してサービス品質アラートを発行します。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、モニタする通話セグメントのエンドポイント（IP フォン、Cisco Unity メッセージング システム、音声ゲートウェイなど）ペア間の指定時刻のサービス品質に対応する Mean Opinion Score (MOS)、およびサービス品質の問題に関連するその他の詳細情報を表示します。また、2つのエンドポイント間の候補となるパスのトレースを実行でき、パス内の中間ノードに停止や問題がある場合はレポートできます。
- CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、ネットワーク内の各 IP フォンに影響する接続および登録に関連する停止について最新情報を提供し、追加の状況情報を提供して IP フォンの位置の特定と識別を可能にします。
- IP コミュニケーション デバイスと IP フォンのインベントリの追跡を可能にする CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、IP フォンのステータス変更を追跡し、ネットワーク内の IP フォンに対する移動、追加、変更操作を記録したさまざまなレポートを作成します。
- CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、SNMP（簡易ネットワーク管理プロトコル）トラップ、Syslog メッセージ、および E メールを使用する柔軟性の高いノースバウンド インターフェイスを備えているため、モニタするネットワークのステータスを上位のエンティティ（通常は Manager of Managers [MoM]）にレポートできます。
- CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、SNMP や HTTP などのオープン インターフェイスを使用して、IP コミュニケーションの展開に含まれる各種デバイスのデータをリモートからポーリングします。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、モニタリング対象のデバイスにエージェント ソフトウェアを展開する必要がないため、システムの動作を中断させることはありません。

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 はエージェントを使用しますか。

**A.** いいえ。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、モニタリング対象のプラットフォームにエージェントソフトウェアを展開する必要がないため、システムの動作を中断させることはありません。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、SNMP や HTTP (AVVID XML Layer [AXL] Simple Object Access Protocol [SOAP]) などのオープンインターフェイスを使用して、リモートから (定期的) モニタリング対象のデバイスをポーリングし、ステータス情報を収集します。また、(Skinny Client Control Protocol [SCCP] ベースと IP SLA ベース) 複数の診断テストを実施し、それらの結果を利用して展開の動作ステータスを特定します。ユーザインターフェイスがブラウザベースであるため、ネットワーク内のあらゆる場所からリモート ログインすることが可能であり、展開の現在のステータスに関するリアルタイムの情報をすぐに入手できます。

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 と、シスコ IP コミュニケーションテクノロジーを管理する他の製品の相違点は何ですか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、シスコによる品質と 24 時間体制のサポートが保証され、以下のすべての機能が 1 つの総合ソリューション管理パッケージに統合されている点が、シスコ IP コミュニケーションテクノロジーを管理する他の製品と異なります。

- 幅広い IP コミュニケーションデバイスと基盤となる伝送インフラストラクチャに対応
- 展開全体を表示するサービスレベルビューにより、モニタリング対象の全コンポーネントについて現在のステータスに関する情報を表示
- 状況依存ツールを各種のユーザインターフェイスから起動し、問題の特定と解決を促進することが可能
- 診断テストではエンドユーザの操作 (電話の発呼、ボイスメールの記録など) を再現することが可能
- SNMP や HTTP などのオープンインターフェイスを使用して、リモートから定期的にデバイスをポーリングし、エージェントソフトウェアも不要
- IP フォンのレポートでは、IP アドレスと MAC アドレス、物理接続の情報、シグナリングのステータスといった情報を幅広く提供

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 がモニタできる IP コミュニケーションコンポーネントは何ですか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、Cisco CallManager、Cisco Unity、Cisco Conference Connection、Cisco Emergency Responder、Cisco IP Contact Center、Cisco IP Contact Center Express、Cisco CallManager Express、Cisco Unity Express、および Cisco Survivable Remote Site Telephony (SRST) ルータファミリの各製品システムをモニタできます。また、シスコ製 IP フォン (ハードウェアベースの IP フォン) や Cisco IP Communicator (ソフトウェアベースの IP フォン) などのエンドポイントもモニタできます。

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 がモニタできる IP 伝送コンポーネントは何ですか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、ルータ、スイッチ、ゲートウェイ、およびゲートキーパをモニタできます。

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、IP フォンのインベントリの追跡に使用できますか。また、どのような方式で追跡を行いますか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、IP フォンの追跡に使用できます。2 種類の情報を利用できます。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 の Phone Status ディスプレイ (自動的に更新されるリアルタイムディスプレイ) には、接続やシグナリングが停止しているすべての IP フォンの詳細情報が表示されます。2 つめの情報源は、IP フォンのステータスとステータス変更に関する情報を示す CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 の各種レポートです。Phone Move レポートは IP フォンの移動 (物理的な移動とフェールオーバーの両方) をキャプチャし、適切なタイムスタンプとともに過去と現在の情報を示します。Phone Audit レポートは IP フォンのステータス変更をキャプチャし、それらの変更をタイムスタンプとともに記録します。これら 2 種類のレポートによって、IP フォンの展開における移動、追加、および変更を記録できます。

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、どのように IP コミュニケーション ネットワークをモニタしますか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、シード デバイスを開始点として、Cisco Discovery Protocol (CDP) を使用して IP コミュニケーション ネットワーク全体を検出し、展開のサービスレベルビュー (トポロジー) を作成します。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、デバイスのタイプに応じて、Internet Control Message Protocol (ICMP) ポーリング、HTTP ベースのポーリング、SCCP ベースの模擬テスト、SNMP MIB の問い合わせ、および SNMP トラップの受信によって、さまざまな条件をアクティブにモニタします。また、特定のデバイスについて上位レベルの問題を引き起こす条件のみを追跡します。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 はデバイスから情報を受信し、その情報が上位レベルの問題を引き起こす既知の条件ではなかった場合、その情報を無視します。そのため、IT 管理者は通常、ネットワークで発生するあらゆるイベントを確認する必要はありません。これによって、IT 管理者はシスコ製デバイスの障害をより効率的に管理できます。また、CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、IP コミュニケーション ネットワークの現在の動作ステータスを確認する診断テストを実行し、何らかの問題が検出された場合はレポートします。診断テストで問題が見つかる、ただちに適切なアラートを生成し、サービスに問題が発生する可能性があることをネットワーク管理者に通知します。これらのアラートは、すべてアラート コンソールやサービスレベルビューなどのリアルタイム ディスプレイに表示されます。また、CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 がレポートするアラートを、SNMP トラップ、Syslog メッセージ、および E メールを使用して、ノースバウンド インターフェイス経由で他の管理ツールへフォワーディングすることも可能です。

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、どのようにパッケージングされていますか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、CiscoWorks IP Communications Service Monitor 1.0、および基礎となる CiscoWorks Common Services 3.0 とともに 1 枚の CD にパッケージングされています。インストール作業は 1 回のプロセスで完了し、3 つのコンポーネントがすべてサーバにインストールされます。インストールされるライセンスに応じて、該当する機能が有効化されます。利用できるライセンスには、(1) 単一サーバへの CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 のみのインストール、および (2) 単一サーバへの CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 と CiscoWorks IP Communications Service Monitor 1.0 のインストール、の 2 種類のオプションがあります。

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 のライセンスはどのように取得できますか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、展開規模に応じてライセンス供与されており、あらゆる規模の企業に適合します。ライセンス供与はライセンス ファイルで管理されます。IP コミュニケーションの展開が拡大するとともに、ネットワーク管理者はライセンスをアップグレードできますが、その際にモニタリングを中断したり、サーバを運用から外したりする必要はありません。ライセンスのアップグレードは、シスコの Web サイトにログオンし、新しいライセンスを取得し、それをサーバ上に展開するだけで済みます。ライセンスはモニタリング対象の IP フォンの台数別で提供されており、1,000 台、5,000 台、10,000 台、および 30,000 台の各レベルがあります。サーバにインストールされるライセンスに応じて、サーバのハードウェア要件とスケーラビリティの限度が適用され、適切なパフォーマンスが保証されます。

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 を実行できる OS (オペレーティング システム) は何ですか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、Microsoft Windows Server 2003 が稼働する専用のハードウェアプラットフォーム上での運用が想定されています。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、運用およびメンテナンス スタッフを多数の複雑な IP コミュニケーションの実装から独立させることを目的としています。これには相当なリソースが必要となるため、専用のサーバが推奨されます (CiscoWorks IP Communications Service Monitor 1.0 と CiscoWorks IP Communication Operations Manager 1.0 で 1 台のサーバを共有する場合を除く)。一般に、ハードウェアプラットフォームを (速度とプロセッサ数において) 大規模化し、システムのメモリ容量 (最低 2 GB が必要) を増大させると、CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 によって実現される管理ソリューションのパフォーマンスとスケーラビリティが向上します。

**Q.** CiscoWorks IP Telephony Environment Monitor (ITEM) 2.0 とそのダウンロード可能なユーティリティはどうなりますか。  
**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、CiscoWorks ITEM 2.0 の後継製品となります。CiscoWorks ITEM 2.0 は、CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 のリリースと同時に End of Sale (EOS; 販売終了) となります。シスコは引き続きシスコのサポート ポリシーに従って CiscoWorks ITEM 2.0 の既存の展開をサポートしますが、CiscoWorks ITEM 製品群の新バージョンをリリースすることはありません。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 には、Cisco.com からダウンロード可能な CiscoWorks ITEM のユーティリティに備えられたすべての機能が組み込まれているため、それらのユーティリティは個別には提供されなくなります。CiscoWorks ITEM 1.x または CiscoWorks ITEM 2.0 を運用しているすべてのお客様には、CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 への移行を強くお勧めします。それによって、シスコ IP コミュニケーションソリューションのあらゆる最新テクノロジーを管理するのに必要なツールを利用できます。

**Q.** CiscoWorks ITEM 2.0 から CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 に移行した方がよい理由は何ですか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、Cisco CallManager Express、Cisco Unity Express、Cisco IP Contact Center (Enterprise および Express Edition) など、最新のシスコ IP コミュニケーションテクノロジーに対応しており、展開のステータス全般をモニタするのに役立つ新しいインターフェイスを備えています。また、もう 1 つの新製品である CiscoWorks IP Communications Service Monitor と統合することで、リアルタイムのサービス品質アラートを発行できます。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、CiscoWorks ITEM 製品群のさまざまなテクノロジー (CiscoWorks IP Telephony Monitor [ITM]、および Gateway Statistics Utility、WAN Performance Utility、Tactical Graphing Utility などのドロップイン) を単一の配信および利用モデルへと統合します。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、モニタリング対象のネットワークで IP コミュニケーション環境の全般的な健全性を評価するさまざまな診断テストを継続して実行します。また、高度な評価および関連機能を利用して、IP コミュニケーション環境の健全性に関する情報をタイムリーに提供します。複数のデータ収集および分析技術を利用して、CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、ネットワークに導入されている他のイベント管理システムにフォワーディングしたり、E メールまたはポケットベル ゲートウェイに送信したり、CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 の GUI に表示したりできるインテリジェントなトラップを生成します。

**Q.** CiscoWorks ITEM 2.0 から CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 にアップグレードすることはできますか。

**A.** はい。CiscoWorks ITEM (1.x または 2.0) を展開しているお客様は、CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 を特別アップグレード価格で発注できます。このアップグレード版は専用の製品番号で提供されています。発注方法の詳細については、シスコ製品販売代理店までお問い合わせください。

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、CiscoWorks 製品とどのように統合されますか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、CiscoWorks ファミリのすべての製品と連携できます。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、CiscoWorks LAN Management Solution (LMS) などのアプリケーションと同様、CiscoWorks Common Services 3.0 上で動作します。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、次のような面で CiscoWorks ファミリーと統合されています。

- CiscoWorks セキュリティ ロール
- CiscoWorks サーバプロセスおよびバックアップ管理サービス
- デバイスおよび証明情報リポジトリ
- Cisco Secure Access Control Server (ACS) の統合

これに加えて、CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 では、各種のユーザ インターフェイスから状況に応じてさまざまな CiscoWorks 製品 (Resource Manager Essentials、CiscoView、Campus Manager など) を起動でき、問題の特定と解決が促進されます。

**Q.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、CiscoWorks IP Communications Service Monitor 1.0 とどのように統合されますか。

**A.** CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、CiscoWorks IP Communications Service Monitor が提供する情報を利用して、サービス品質（音声品質）アラートをリアルタイムで発行できます。このサービス品質アラートは、CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 でモニタリング中の IP フォンまたは IP コミュニケーション デバイスに関連付けられており、その情報は Service Quality Alerts ディスプレイに表示されます。IP フォンとデバイスの接続に関する詳細情報も提供されます。候補パスのトレース、ノード間 IP SLA テスト、IP フォン ステータス テストといった状況依存の診断ツールを実行すると、トラブルシューティングを進めることができます。パス上にあるルータ間で行われるノード間テストは、ネットワーク管理者がサービス品質に影響する可能性のある中間ノードの潜在的問題を特定するのに役立ちます。いずれかのエンドポイントでの IP フォン ステータス テストでは、サービス品質が低下している通話セグメントに含まれる IP フォンの IP 接続を確認します。CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 は、履歴情報を含む専用のレポートを提供します。

### 関連情報

CiscoWorks IP Communications Operations Manager 1.0 の詳細については、<http://www.cisco.com/jp/product/hs/netmgt/cwicom/index.shtml> をご覧いただくか、シスコ製品販売代理店までお問い合わせください。

©2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、および Cisco ロゴは米国およびその他の国における Cisco Systems, Inc. の商標または登録商標です。  
この文書で説明した商品、サービスはすべて、それぞれの所有者の商標、サービスマーク、登録商標、登録サービスマークです。  
この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



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/go/contactcenter/>

〒 107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL: 03-6670-2992

電話でのお問合せは、以下の時間帯で受付けております。

平日 10:00 ~ 12:00 および 13:00 ~ 17:00

お問合せ先