

テスト項目2

内容

[はじめに](#)

[Q.](#)

[コラボレーションUCS Tigerチームはどのように支援しますか。](#)

[所有権が変更されないのはなぜですか。](#)

はじめに

Q.

A.

コラボレーションUCS Tigerチームとは

これは、BE6k/7k製品とそのサポートモデルに関連するサービスリクエストを処理するためにCUCMチーム内で作成された新しい「仮想」チームです。このチームには、UCS Cシリーズプラットフォームに関するL1/L2の知識と基本的なハイパーバイザ(Broadcom ESXi、Cisco NFVIS & Nutanix CCHN)の知識が含まれます。

このチームは、次の2つの主要な目標を念頭に置いて作成されました。

- コラボレーションとSV/ENT TAC/Nutanixチーム間のコラボレーションのインタラクションを改善します。
- コラボレーションTAC/HTTSチームが採用したBUチームとともにオープンしたBEMSの品質を向上させます。

コラボUCSタイガーチームメンバーは、「Business Edition 6000シリーズ/7000シリーズとUCM」キーワードを使用してルーティングされた、オープンされた新しいSRまたはコラボレーションリクエストの主なターゲットです。

TigerチームがUCアプリケーションのトラブルシューティングのサポートを必要とする場合、通常どおり、隣接するコラボレーションアプリケーションチームとのコラボレーションリクエスト

をオープンします (SVチームから開始されたコラボレーションリクエストを処理するように考えてください)。問題がUCアプリケーションに切り分けられている場合は、所有権の移転が必要になる場合があります。繰り返しますが、通常どおり行われます。

Collab UCS Tigerチームの活動に参加する時期と方法

BE6K/7K UCSプラットフォーム上で稼働するオンプレミスのUCアプリケーション (CUCM、IM&P、UCCX、Unity、Expresswayなど) をサポートするTCE(TAC/HTTS)で、いずれかのESXの設定/トラブルシューティングの支援が必要な場合、NFVIS、Nutanix、またはUCSハードウェアの場合は、「Business Edition 6000シリーズ/7000シリーズとUCM」キーワードを使用して、SV/ENTチームの代わりにBEMSを開く前に、UCSタイガーチームとのコラボレーションリクエストを開く必要があります。

UC TCEはコラボレーションUCSタイガーチームに参加する前に、UCSプラットフォームを特定する必要があるため、あなたはUC TCEとして次のことを行う必要があります。

1. 疑わしいUCSプラットフォームのUCSシリアル番号と契約番号を収集します。
2. CCWでUCSがBE6K/7Kであることを確認します。* ()
3. SN/契約番号を文書化したメモを追加します。
4. 「Business Edition 6000シリーズ/7000シリーズwith UCM」KWを使用してコラボレーション要求を開きます。

*リファレンスマニュアルに記載されている手順を確認した後、UCSがBE6K/7kであるかどうか分からない場合は、手順3を完了した後もコラボレーションを開始できます。確認の支援はtigerチームが行います。

コラボレーションUCS Tigerチームはどのように支援しますか。

コラボレーションUCSタイガーチームは、次のサポートを提供します。

- HWプラットフォームとお客様のソフトウェアサポートレベルの権限を検証する。
- UCS HWおよびハイパーバイザ (ESXi、NFVISまたはNutanix) のL1/L2トラブルシューティング支援を提供し、その結果を文書化します。
- 次のトラブルシューティング手順でケースの所有者が次の作業を行う必要がある場合は、ガイダンスを提供します。
 - sv/ENT/Nutanixチームからアドバンスト(L3)ハードウェアトラブルシューティングのコントリビュータを追加するか、UCS/ハイパーバイザサポートを追加するために、それぞれの導入企業のBUでBEMSを開きます。

- **重要**：当社(BU)では、M6 UCSモデル用のBE6K/7K組み込みライセンスは提供/販売していません (M5ボックスからのアップグレードも含まれません)。したがって、BEがM6の場合、お客様がUC TACまたはIPCBUからESXiサポートを受ける権利を得るというシナリオはありません。
- UCS tigerチームのTCEはケースの所有権を取得する必要はなく、所有者はトラブルシューティングを引き続き主導する必要があります。

注：All Cisco > VMware lifelines gone (リセール、ライセンス、サポート)

所有権が変更されないのはなぜですか。

BE6K/7KでUCアプリケーションをバンドルするすべてのBUは、「導入側のBU」と見なされます。つまり、同社のBEMSサポートは同社の製品TACチームが担当し、同社のアプリケーションとアプリケーションを実行しているプラットフォームのトラブルシューティングを行います。また、BE自体がテクノロジーに依存せず、アプリケーションがそのプラットフォームで実行されている場合は、すべてのTAC UCチームがそのトラブルシューティングを所有します。

課題は常に、UCSおよびハイパーバイザのL1/L2サポートを適切に提供するには、詳細なトレーニングと定期的な実地の経験が必要であることです。これは、これらのUCアプリケーションをサポートするTCEが複数の異なるチームに分散し、異なる地域に分散している場合に非常に困難です。したがって、SV/ENT/NutanixによるL3サポートが必要になる前、または採用者のBU (またはCSPG BU) でBEMSをオープンする前に、他のコラボレーションチームがBEケースをトリアージするのを支援するために、tigerチームを「コラボ」UCS/ハイパーバイザチームにするという理由があります。

したがって、BEMSを任意の時点で開く必要がある場合は、「UCテクノロジーに依存しない」Tigerチームのメンバーではなく、最初に影響を受けたと報告されたUCアプリケーションを所有するそれぞれの導入組織 (UCTG、CCBUなど) で開く必要があります。

シフト	[名前(Name)]
シフト1	<ul style="list-style-type: none"> • アカシュ・セティ (アクセティ) • アンキットハンナ(ankitkh) • サティエシュ・カトゥカム (サカトゥカ) • Raghunath Kachalappa (rkachala) • Asheej Kalavampara Ajayakumar Ghosh (akalavam) • シバンギジャドン (シャドン) • ビクラムダッタ (ビクダッタ) • カナブシャルマ語 (カナシャル)
シフト2	<ul style="list-style-type: none"> • ロミル・ジャイン(romilj)

	<ul style="list-style-type: none"> • ダリウシュ・ シュトゥド(dszwed) • レナド・ アル・ サヌ (ラルサーニー) • Farheen Anis (ファニス) • ヴィヴェク・ モハンレンガン(vmohanre) • アイアス・ イマド・ アラバディ (アイアラバ)
シフト3	<ul style="list-style-type: none"> • Richie Benjamin (リベンジャム) • シェリドゥアン (シュドゥアン) • レビ・ トーマス (レトマス) • Jijoe Philip (ジフィリップ) • ジョー・ ロビンソン(ジョセロビ) • クリスティーナ・ リー(chrilee4) • コートニービーモン(cbeamon) • マシュー・ マイケル(Mathmich) • スレイトゥ語(スライツ) • Thomas Phillip(thomphil) • トレーシ・ ファレス(トラホール) • キャメロン・ マルケス(cammarqu)
シフト4	<ul style="list-style-type: none"> • ケビン・ ガレイス(kgareis) • ジョー・ バーランス(jbarranc) • Jorge Luis Marquez (ジョルグマーク) • マルコ・ ヘルナンデス (マルコー) • マリオ・ アギラル・ オレア(maguila2) • ランディ・ バルベルデ(rvalverd)

TL連絡窓口：

AMER:

- Cesar Avila(cesavila)CUCM
- ベン・ ウォラク (ベウォラク) CC
- Cesar Alonso(cealonso)CUCM
- Andew Wilkinson(andwilki)CCX

EMEA:

- Essam Rashwan(erashwan)CUCM
- Dominik Dyrzcz (ddyrcz)アプリケーション

- Sathishbabu Mutalagan (smutala) TP

APAC :

- Manjunath Junnur(mjunnur)CUCM
- サティエシユ・カトゥカム (サカトゥカ) TP

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。