

# Cisco CallManager 4.0 ソフトウェア アップグレードに関する FAQ

## 目次

### 概要

[Cisco CallManager 4.0 アップグレードは Cisco.com で入手可能ですか。](#)

[Product Upgrade Tool \( PUT \) はどのように使用されるのですか。](#)

[シスコ テクニカル サポートに連絡して、Cisco CallManager 4.0 の注文を緊急扱いすることはできますか。](#)

[Cisco CallManager 4.0 は、どのようにパッケージされていますか。](#)

[現在、Cisco CallManager 3.2 または 3.3 があり、サポート契約があります。Cisco CallManager 4.0 にアップグレードするには、どのくらいの費用がかかりますか。](#)

[Cisco CallManager 4.0 に必ずアップグレードしなければならないのですか。](#)

[Cisco CallManager 4.0 へのアップグレードに関する技術的な質問がある場合、どうすればよいのですか。](#)

[評価用の Cisco CallManager 4.0 デモ ソフトウェアは、どうすれば入手できますか。](#)

[Cisco CallManager 4.0 の CD を受け取りました。新しいインストールおよびアップグレードで、それらが動作するかどうかを教えてください。](#)

[CD を紛失したか、追加セットが必要な場合は、どのようにする必要があるのですか。](#)

[アップグレードの資格があるはずなのに、製品アップデート ツールでそれが提示されない場合、だれに連絡したらいいのですか。](#)

[Cisco CallManager の前のバージョン \( 3.1x、3.2x、3.3x など \) のためのアップグレードおよびパッチは、どうすれば入手できますか。](#)

[サーバをアップグレードする前に、Cisco CallManager のバックアップを作成するには、どんなソフトウェアを使用できますか。](#)

[Cisco CallManager Express \( CME \) /Cisco Unity Express \( CUE \) から Cisco CallManager に移行するには、どんな手順を実行すればいいのですか。](#)

### 関連情報

## 概要

このドキュメントでは、Cisco CallManager アップグレード用のソフトウェアの入手方法について、よくある質問の一部に対する回答を示します。

このドキュメントで説明する情報は、サポート契約に関する一般情報の代わりには使用できません。サポート契約および注文の詳細については、お近くのサービス営業担当者にお問い合わせください。

Cisco CallManager のアップグレードに関する技術情報については、『[Cisco CallManager 4.0 リリース ノート](#)』を参照してください。

**Q. Cisco CallManager 4.0 アップグレードは Cisco.com で入手可能ですか。**

A. はい、有効なソフトウェア契約のお客様の Product Upgrade Tool ( PUT ) により、購入したり無料利用したりできます。

## Q. Product Upgrade Tool ( PUT ) はどのように使用されるのですか。

- お客様には、有効なシスコの Software Application Support Plus Upgrade ( SASU ) 契約が必要です。
- 契約には、特定の製品が部品番号でリストされている必要があります。
- 部品番号は、次に実際のアップグレード部品番号にマッピングされます。
- PUT がセールス オーダーを作成します。オーダーは製造部門で手配されます。

## Q. シスコ テクニカル サポートに連絡して、Cisco CallManager 4.0 の注文を緊急扱いすることはできますか。

A. Cisco CallManager 4.0 が新製品保留中であるため、カスタマー サービス担当者 ( CSR ) またはアカウント チームに連絡して、保留解除を依頼する必要があります。注文を緊急扱いにするには、0120-532-440 で担当の CSR に連絡してください。シスコ テクニカル サポートでは、このプロセスのサポートをすることができません。

## Q. Cisco CallManager 4.0 は、どのようにパッケージされていますか。

A. Cisco CallManager 4.0 は、CD-ROM バンドルとして入手可能であり、Cisco.com からはダウンロードできません。

## Q. 現在、Cisco CallManager 3.2 または 3.3 があり、サポート契約があります。Cisco CallManager 4.0 にアップグレードするには、どのくらいの費用がかかりますか。

A. 現在 Cisco CallManager 3.2 または 3.3 を実行しており、Cisco ソフトウェア アプリケーション サポート プラス アップグレード ( SASU ) の契約をお持ちのお客様は、[Product Upgrade Tool \( PUT \)](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) を使用して、Cisco CallManager 4.0 への無料アップグレードを注文することができます。ツールに Cisco CallManager 4.0 のためのオプションが表示されない場合は、問題を修正するため、アカウント チームまたはサービス営業担当者にご連絡いただく必要があります。シスコ テクニカル サポートでは、注文についての質問や問題に対応することができません。

SASU 契約のないお客様は、その価格について、アカウント チームまたはお近くのサービス営業担当者にお問い合わせください。

## Q. Cisco CallManager 4.0 に必ずアップグレードしなければならないのですか。

A. いいえ。通常、Cisco CallManager 4.0 へのアップグレードをする目的は、新しい機能を使用することです。それらの新しい機能を必要としない場合は、Cisco CallManager 3.x を引き続きご利用いただけます。Cisco CallManager 3.x はアクティブなソフトウェア トレーンであり、バグ修正を含む新しいリリースが継続的に提供されています。新しい機能の一覧については、『[Cisco CallManager 4.0 リリース ノート](#)』を参照してください。

## Q. Cisco CallManager 4.0 へのアップグレードに関する技術的な質問がある場合、どうすればよいですか。

A. 『[Cisco CallManager 4.0 のアップグレードに関してよく良くせられる質問 \( FAQ \)](#)』を参照してください。

**Q. 評価用の Cisco CallManager 4.0 デモ ソフトウェアは、どうすれば入手できますか。**

A. アカウント チームまたは営業担当者にお問い合わせください。シスコのテクニカル サポートでは、お客様にこのソフトウェアを提供することはできません。

**Q. Cisco CallManager 4.0 の CD を受け取りました。新しいインストールおよびアップグレードで、それらが動作するかどうかを教えてください。**

A. はい、Cisco CallManager 4.0 の CD は、新規インストールでもアップグレードでも動作します。

**Q. CD を紛失したか、追加セットが必要な場合は、どのようにする必要があるのですか。**

A. [Product Upgrade Tool \( PUT \)](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) を参照してください。

シスコの Software Application Support Plus Upgrade ( SASU ) 契約番号を入力して、CD あるいは CD セットを注文する必要があります。

**Q. アップグレードの資格があるはずなのに、製品アップデート ツールでそれが提示されない場合、だれに連絡したらいいのですか。**

A. 有効なサポート契約を特定します。 [Service Contract Center](#) の Web サイトには、サービス契約の関連情報が記載されています。資格賦与レベルについての質問の場合には、局所 サービス営業担当者 ( [Service Contract Center](#) Web サイトの名前を検索するか、または探すことができます参照して下さい また、米国の契約販売部門に連絡することもできます ( 1-800-553-6387 をダイヤルし、オプション 4 を押します )。

有効な契約が [Product Upgrade Tool](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) に入力されているが、このドキュメントで説明されている該当の部品 ID が示されていない場合、[mp-upgrades@cisco.com](mailto:mp-upgrades@cisco.com) に電子メールメッセージを送信してください。電子メールメッセージには、契約番号と更新の部品番号を含めてください。

**Q. Cisco CallManager の前のバージョン ( 3.1x、3.2x、3.3x など ) のためのアップグレードおよびパッチは、どうすれば入手できますか。**

A. Cisco CallManager の有効なソフトウェア サポート契約がある場合、Cisco CallManager 3.1x、3.2x、および 3.3x パッチへのアップグレードが、Cisco.com アカウントを使用して [Cisco Software Center](#) から入手できます。

**Q. サーバをアップグレードする前に、Cisco CallManager のバックアップを作成するには、どんなソフトウェアを使用できますか。**

A. Cisco CallManager サーバのバックアップまたは「ゴースト化」ソフトウェアは推奨されません。シスコでは、Cisco IP Telephony Backup & Restore System ( BARS ) ユーティリティの使

用を推奨しており、サポートしています。

BARS ユーティリティでは、以下のアプリケーションがサポートされています。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions ( CRS )
- Cisco CDR Analysis and Reporting ( CAR )
- Cisco Emergency Responder ( CER ) [CiscoEmergencyResponderCER]

Cisco CallManager 3.3 以降を実行している場合、サポートされている BARS ユーティリティを使用します。Cisco CallManager の旧バージョンを使用している場合は、Cisco IP Telephony Applications Backup Utility ( 3.5 ) を使用します。BARS ユーティリティで復元されるのは、BARS でバックアップしたファイルのみです。

BARS ユーティリティは Cisco CallManager の CD の一部として入手可能です。また、[CallManager & Voice Apps Crypto Software - Software Download \( 登録ユーザ専用 \)](#) から BARS の最新バージョンをダウンロードすることもできます。

Cisco Unity については、[Cisco Unity Tools - Unity Disaster Recovery Tools](#) からダウンロードできる Cisco Unity Disaster Recovery Tool ( DiRT ) を利用することができます。

UnityDisasterRecovery.htm ヘルプ ファイルは、UnityDisasterRecoveryRestore.exe と同じディレクトリに入っています。ヘルプに注意深く従ってください。DIRT には、ツールを正しく使うために理解する必要のあるオプションが多数含まれています。

## Q. Cisco CallManager Express ( CME ) /Cisco Unity Express ( CUE ) から Cisco CallManager に移行するには、どんな手順を実行すればいいですか。

A. 電話を Cisco CallManager Express から Cisco CallManager に移行するための移行手順はありません。移行するには、Cisco CallManager で電話機を設定し、電話機の TFTP サーバアドレスをパブリッシャー サーバに指定して、電話機が Cisco CallManager に登録されるようにするだけです。電話機で DHCP を使用している場合、DHCP サーバのオプション 150 の値を変更する必要があります。

Cisco CallManager Express を完全に除去するには、Cisco CallManager Express を指すルート パターンを削除する必要がある場合があります。また、Cisco CallManager クラスタで使用するすべてのボイスメール システムにユーザを追加し、Cisco Unity Express からそれらのユーザを削除してください。

## 関連情報

- [AVVID CD ソフトウェア要求サービス リクエスト FAQ](#)
- [Cisco CallManager Q&A](#)
- [IP テレフォニー アプリケーションのプロダクト キー](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)