



Serviceability について

Cisco Unified CCX Serviceability は Cisco Unified CCX システムの遠隔からのネットワーク管理サポートを可能にします。Serviceability による遠隔サポートは、CiscoWorks および標準プロトコルを使用する任意のサードパーティ ネットワーク管理システム (NMS) から行うことができます。ここで標準プロトコルとは、Syslog、Simple Network Management Protocol (SNMP; 簡易ネットワーク管理プロトコル)、XML、および HTTP を指します。

このセクションは、次のトピックで構成されています。

- 「[Cisco Unified CCX Serviceability について](#)」 (P.1-1)
- 「[Serviceability のサポート](#)」 (P.1-2)
- 「[CiscoWorks のサポート](#)」 (P.1-3)
- 「[Syslog のサポート](#)」 (P.1-3)
- 「[遠隔サービサビリティ](#)」 (P.1-4)
- 「[Cisco Unified CCX コール統計情報、記録、モニタリング サーバのサービサビリティ サポート](#)」 (P.1-4)

Cisco Unified CCX Serviceability について

Cisco Unified CCX Serviceability は Cisco Unified CCX システムの遠隔からのネットワーク管理サポートを可能にします。Serviceability による遠隔サポートは、CiscoWorks および標準プロトコルを使用する任意のサードパーティ NMS から行うことができます。ここで標準プロトコルとは、Syslog、SNMP、XML、および HTTP を指します。

Serviceability のサポート

Serviceability により任意の NMS から Cisco Unified CCX システムのインストール済みのコンポーネント、サブシステム、およびサービスを監視しそれらの状態を知ることができます。また、Serviceability から得られた情報をトラブルシューティングに活用することもできます（トラブルシューティングの詳細については、このガイドのパート 2 を参照してください）。

Serviceability によるサポートとして次の事項を含みます。

- **SNMP サポート** : CiscoWorks あるいは SNMP ベースの NMS との統合が可能になります。SNMP エージェントにより Management Information Bases (MIB; 管理情報ベース) に基づいてネットワーク装置の監視が行われます。詳細については、「[CiscoWorks のサポート](#)」(P.1-3) および「[Simple Network Management Protocol のサポート](#)」(P.2-1) を参照してください。
- **SNMP トラップ** : Cisco Unified CCX Engine の緊急度の高いエラーに関する通知メッセージを送ります。詳細については、「[Simple Network Management Protocol のサポート](#)」(P.2-1) を参照してください。
- **アラーム** : アラームを使用して Cisco Unified CCX システムの状態やランタイム状態を取得し、問題が検出されれば修正措置を取ります。アラームを Syslog サーバ、SNMP トラップ サブエージェント、または Windows イベントログに転送することもできます。詳細については、「[アラーム サービス](#)」(P.3-1) を参照してください。
- **トレース** : システム問題の解決に役立つ Cisco Unified CCX の具体的で詳細な情報を提供します。更に詳しく解析するためにアラームをトレース ファイルに転送することができ、また、どのレベルのイベント情報をトレース ファイルに転送するかを指定することもできます。詳細については、「[トレース](#)」(P.4-1) を参照してください。
- **Cisco Discovery Protocol (CDP; シスコ ディスカバリ プロトコル) のサポート** : 指定されたマルチキャスト アドレスに、システム情報を載せたメッセージを送信します。詳細については、「[Cisco Discovery Protocol \(CDP\) のサポート](#)」(P.5-1) を参照してください。
- **Syslog のサポート** : 任意のサードパーティ Syslog サーバに共通イベントログ メッセージを標準の Syslog フォーマットで送信します。詳細については、「[アラーム サービス](#)」(P.3-1) を参照してください。
- **Cisco Support Tools** : Cisco Support Tools の Node Agent ユティリティによりログ情報を収集し Cisco Unified CCX サーバのトラブルシューティングに役立てることができます。詳細については、「[Cisco サポート ツール](#)」(P.6-1) を参照してください。

次のツールを使用してトラブルシューティング情報をさらに収集することができます。

- **CiscoWorks** : シスコ製の機器を管理するための Web ベースのアプリケーション一式です。詳細については、「[CiscoWorks のサポート](#)」(P.1-3) を参照してください。
- **サードパーティ ネットワーク管理システム** : 簡易ネットワーク管理プロトコル (SNMP) ベースのブラウザ、Syslog のサポート、およびその他のシステム管理ツールを提供します。
- **Microsoft Windows 2003 パフォーマンス モニタ** : Cisco Unified CCX システムのパフォーマンスを監視することができます。詳細については Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。
- **Microsoft Windows 2003 ターミナル サービス** : 遠隔システムからターミナル エミュレータにより Windows ベースのアプリケーションにアクセスすることができます。Windows 2003 Server ターミナル サービスは Windows 2003 のオペレーティング システムに含まれています。詳細については Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。

CiscoWorks のサポート

CiscoWorks は個別パッケージとして提供され、シスコ製の装置を管理する Web ベースのアプリケーション一式が含まれます。NMS である CiscoWorks は、Cisco Unified CCX システムおよびその他のシスコ製装置に対応します。

Cisco Unified CCX システムは次の CiscoWorks アプリケーションと統合することができます。

- **Cisco Unified Operations Manager (Operations Manager)** : Operations Manager はネットワーク内のシスコ製の音声装置を積極的にモニタして Cisco Unified Communications 環境の正常性を監視することにより、問題の可能性があれば運用スタッフに通知し、Unified Communications のダウンタイムを最小限に留めます。
- **Resource Management Essentials (RME)** : 複数の情報源から Syslog メッセージを収集してシステム レベルの障害を監視し分析するためのツールです。
- **Campus Manager** : ネットワークトポロジサービスの提供、ユーザ トラッキング、およびパス分析を行います。**Campus Manager Topology Services** はネットワーク図を表示するとともに、ネットワーク上の個々の装置のさまざまな情報も表示することができます。装置内のアプリケーションのバージョン情報、ランタイム状態、および URL を表示しますが、フィルタリングして指定された装置だけを表示することもできます。**User Tracking** は Voice over IP (VoIP; ボイスオーバー IP) ネットワーク上の IP 電話機の追跡を行います。**Path Analysis** はネットワーク上に指定された 2 点間の接続をトレースし、物理パスおよび論理パスを分析する診断アプリケーションです。

CiscoWorks の詳細については、次の URL のマニュアルを参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/cscowork/ps3996/tsd_products_support_series_home.html

Syslog のサポート

トレース ファイルに情報を書き込むとともに、Cisco Unified CCX システムでは 標準イベントログメッセージを Alarm Service を介して Syslog サーバへ送信します。これらメッセージには Cisco Unified CCX Engine およびサブシステムの動作に関する情報が含まれています。Syslog サーバを使用してこれらのメッセージを分析することができます。

Syslog メッセージを分析するために、Cisco Unified CCX システムを CiscoWorks RME と統合することができます。RME Cisco Syslog Analyzer はすべてのイベントメッセージを制御し、表示します。これによりメッセージを解読し、フィルターし、システム運用やトラブルシューティングに利用することが容易になります。Syslog Analyzer ではこれらのレポートが WorkFlow Report で参照できます。Cisco Unified CCX システムからの Syslog 出力を加工して、標準 Syslog を受信できる別のネットワーク管理システムで利用することができます。

Syslog サーバの設定に関しては「アラーム サービスの設定」(P.3-3) を参照してください。

CiscoWorks の詳細については、次の URL のマニュアルを参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/cscowork/ps3996/tsd_products_support_series_home.html

遠隔サービサビリティ

Cisco Service Engineer (CSE; シスコ サービス エンジニア) は、さまざまなサービサビリティ ツールを使用して Cisco Unified CCX システムの運用管理をサポートすることができます。トラブルシューティングやシステム診断が必要な時に、CSE がこれらツールを使用してシステム情報やデバッグ情報を遠隔から収集することができます。

CSE は許可を得たうえで Cisco Unified CCX にログインしてデスクトップまたはシェルを取得することにより、ローカルに実行できる機能をすべて実行することができます。

遠隔サービサビリティ用のツールとして次のものがあります。

- CiscoWorks : Cisco Unified CCX システムおよび Cisco Unified CCX ネットワークの遠隔管理機能を提供します。詳細については、「[CiscoWorks のサポート](#)」(P.1-3) を参照してください。
- Microsoft Windows 2003 パフォーマンス モニタリング : Cisco Unified CCX システムのパフォーマンス カウンタをローカルあるいはリモートシステムから監視することができます。詳細については Microsoft Windows のマニュアルを参照してください。
- Microsoft Windows 2003 ターミナル サービス : 遠隔システムからターミナル エミュレータにより Windows ベースのアプリケーションにアクセスすることができます。Windows 2003 Server ターミナル サービスは Windows 2003 のオペレーティング システムに含まれています。
- Virtual Network Computing (VNC; バーチャル ネットワーク コンピューティング) は コンピュータを遠隔から制御するデスクトップ プロトコルです。キーボード操作やマウスのクリックを 1 台のコンピュータから別のコンピュータに転送し、画面表示の変化をネットワーク上で逆方向に転送します。今日ではさまざまな VNC フリーウェアが入手可能です。

Cisco Unified CCX コール統計情報、記録、モニタリング サーバのサービサビリティ サポート

Cisco Unified CCX の統計情報をモニタ、記録、そして管理するための専用サーバを設置することができます。このようなサーバを Cisco Unified CCX コール統計情報、記録、モニタリング サーバと呼びます。さらにモニタ専用のサーバを 1 台または複数台設置することもできます。このサーバを Cisco Unified CCX コール モニタリング サーバと呼びます。Cisco Unified CCX のインストール手順により、自動的にこれら専用サーバのサービサビリティが設定されます。

サービサビリティにより CiscoWorks およびサードパーティ NMS のサポートが可能になります。サービサビリティとして次の事項を含みます。

- CDP のサポートにより CiscoWorks から Media Convergence Server (MCS; メディア コンバージェンス サーバ) が自動的に検出されます。
- CISCO-CDP-MIB のサポート。
- SYSAPPL-MIB のサポートにより、音声録音および音声モニタサービスに関するランタイム状態やバージョン情報の提供、およびアプリケーション ディスカバリが可能になります。
- 標準のサードパーティ MIB のサポート。
- CiscoWorks のための EMBLEM のサポート。