



このマニュアルについて

ここでは、マニュアルの目的、対象読者、マニュアルの構成、関連資料、使用されている表記法、および Web 上でシスコの資料にアクセスする方法について説明します。

この項の構成は、次のとおりです。

- [目的 \(P.xxviii\)](#)
- [対象読者 \(P.xxviii\)](#)
- [マニュアルの構成 \(P.xxix\)](#)
- [関連マニュアル \(P.xxxii\)](#)
- [表記法 \(P.xxxiii\)](#)
- [マニュアルの入手 \(P.xxxv\)](#)
- [テクニカルサポート \(P.xxxvi\)](#)
- [その他の資料および情報の入手 \(P.xxxviii\)](#)

目的

『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』では、Cisco CallManager Serviceability プログラム、リモート Serviceability ツール、および CDR Analysis and Reporting ツールに関する情報を提供しています。

本書は、『Cisco CallManager システム ガイド』、『Cisco CallManager アドミニストレーション ガイド』、および『Cisco CallManager Serviceability System Guide』と併せて使用してください。すべての資料には、Cisco CallManager プログラムの管理方法、および Cisco CallManager Administration を使用して行う作業手順の説明があります。

対象読者

『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』は、Cisco CallManager システムの管理とサポートを担当するネットワーク管理者を対象にしています。ネットワーク エンジニア、システム管理者、または通信エンジニアは、このマニュアルを使用して、リモート保守機能を管理するための知識を得ることができます。テレフォニーおよび IP ネットワーキングテクノロジーに関する知識が必要です。

マニュアルの構成

このマニュアルの構成は、次のとおりです。

章	説明
第 1 章「概要」	Cisco CallManager Serviceability プログラムとリモート保守プログラム、レポート作成ツールの概要を説明します。
第 2 章「アラームの設定」	Cisco CallManager アラーム ツールの設定手順を説明します。
第 3 章「アラーム定義」	Cisco CallManager アラーム定義ツールの検索および編集手順を説明します。
第 4 章「アラーム情報」	テキストおよび XML 形式の Cisco CallManager アラームを表示する手順を説明します。
第 5 章「トレースの設定」	Cisco CallManager トレース ツールの設定手順を説明します。
第 6 章「トレース収集の設定」	Cisco CallManager トレース収集ツールの設定手順を説明します。
第 7 章「トレース分析の設定」	Cisco CallManager トレース分析ツールの設定手順を説明します。
第 8 章「Q.931 変換プログラム」	Q.931 変換ツールの使用方法を説明します。
第 9 章「TroubleShootingTrace Setting の設定」	TroubleShooting Trace Setting ツールの設定手順を説明します。
第 10 章「Service Activation」	Cisco CallManager サービスを有効 / 無効にする、Serviceability Service Activation ツールの使用手順を説明します。
第 11 章「Control Center」	Cisco CallManager サービスをスタート / ストップする、Serviceability Control Center ツールの使用手順を説明します。
第 12 章「Real-Time Monitoring の設定」	Serviceability Real-Time Monitoring ツールの設定手順を説明します。

章	説明
第 13 章「QRT Viewer」	IP Phone Problem Reports ビューアの使用手順を説明します。
第 14 章「Serviceability Reports Archive の設定」	Serviceability Reports Archive の使用方法を説明します。
第 15 章「CDR Analysis and Reporting」	CDR Analysis and Reporting (CAR) の CDR サービスパラメータの設定および CAR のログイン/ログアウトの手順を説明します。
第 16 章「CAR システムの設定」	CAR のシステム パラメータ、システム スケジューラ、およびシステム データベースの設定手順を説明します。
第 17 章「CAR レポートの設定」	CAR レポートに関連する料金エンジン、QoS、および自動生成の設定手順を説明します。
第 18 章「CAR ユーザ レポートの設定」	CAR ユーザ レポートの使用に関連する個人および団体への課金、CTI ポート、および IP Phone サービスの設定手順を説明します。
第 19 章「CAR システム レポートの設定」	CAR システム レポートの使用に関連する QoS レポートとそのパラメータ、トラフィックの要約、システム状況の把握、および CDR エラーの設定手順を説明します。
第 20 章「CAR デバイス レポートの設定」	ゲートウェイ、Conference Bridge、およびボイスメールの使用に対する CAR デバイス レポートの設定手順を説明します。
第 21 章「CDR 検索の設定」	ユーザ エクステンションおよびゲートウェイに対する CAR CDR 検索の設定手順を説明します。
第 22 章「Export CDR/CMR records の設定」	Export CDR/CMR レコードの設定手順を説明します。
第 23 章「Microsoft Performance」	Cisco CallManager システムのパフォーマンスをモニタする Microsoft Performance プログラムの使用方法を説明します。
第 24 章「Bulk Trace Analysis」	膨大なトレース ログ ファイルを分析する Bulk Trace Analysis の使用方法を説明します。

章	説明
第 25 章「CiscoWorks2000 の概要」	CiscoWorks2000 を使用する Cisco CallManager システムをリモートからモニタする方法を説明します。
第 26 章「Path Analysis の設定」	パス分析およびコール詳細ログを設定する方法を説明します。
第 27 章「システム ログ管理の設定」	Syslog ファイルを CiscoWorks2000 とともに使用する場合の設定方法を説明します。
第 28 章「Cisco Discovery Protocol サポートの設定」	Cisco Discovery Protocol (CDP) の概要とその使用手順を説明します。
第 29 章「Cisco Secure Telnet の設定」	Cisco Secure Telnet を Cisco CallManager システムとともに使用する場合の概要と使用手順を説明します。
第 30 章「show コマンドラインインターフェイス」	Cisco show コマンドの概要を説明します。
第 31 章「SNMP の設定」	SNMP エージェントと SNMP トラップ レシーバの設定手順、SNMP エージェントのスタートおよび Management Information Base (MIB; 管理情報ベース) の更新手順を説明します。
付録 A「CAR レポートの概要」	すべての CAR レポートの結果を説明します。

関連マニュアル

Cisco IP テレフォニー関連のアプリケーションと製品の詳細については、次の資料を参照してください。

- *Cisco CallManager Release 3.3 インストレーションガイド*
- *Release Notes for Cisco CallManager Release 3.3*
- *Cisco CallManager アドミニストレーションガイド*
- *Cisco CallManager システム ガイド*
- *Cisco CallManager Serviceability System Guide*
- *Hardware Configuration Guide for the Cisco Voice Gateway 200*
- *Cisco VG 200 ソフトウェア コンフィギュレーションガイド*
- *Cisco IP Phone 7900 Family Administration Guide*
- *Cisco IP Telephony Troubleshooting Guide for Cisco CallManager*
- *Cisco IP テレフォニー ネットワーク デザイン ガイド*

表記法

このマニュアルでは、次の表記法に従います。

表記法	説明
boldface フォント	コマンドおよびキーワードは boldface で表します。
<i>italic</i> フォント	ユーザが入力する引数は <i>italic</i> で表します。
[]	オプション要素は、角カッコで囲んで表記します。
{ x y z }	どれかを選択すべき必須のキーワードは、波カッコで囲み、パイプ記号で区切って表記します。
[x y z]	どれかを選択できるオプションのキーワードは、角カッコで囲み、パイプ記号で区切って表記します。
string	引用符を含まない文字列です。文字列の前後に引用符を入れると、引用符も文字列とみなされます。
screen フォント	端末セッションおよびシステム情報の表示出力には、screen フォントを使用します。
boldface screen フォント	ユーザが入力すべき情報は、 boldface screen フォントで表します。
<i>italic screen</i> フォント	ユーザが入力する引数のスクリーン表示は、 <i>italic screen</i> フォントで表します。
————→	このポインタは、例文中の重要な行を強調表示します。
^	^記号は、Control キーを表します。たとえば、画面に表示される ^D というキーの組み合わせは、Control キーを押しながら D キーを押すことを意味します。
< >	パスワードなどの表示されない文字は、かぎカッコで囲みます。

注釈では、次の表記法を使用しています。



(注) 「注釈」を意味します。役立つ情報や、このマニュアル以外の参考資料などを紹介しています。

ワンポイントアドバイスでは、次の表記法を使用しています。



ワンポイント・アドバイス

時間を節約する方法です。ここに紹介している方法で作業を行うと、時間を短縮できます。

ヒントでは、次の表記法を使用しています。



ヒント

便利なヒントです。

注意では、次の表記法を使用しています。



注意

「注意」が必要であることを意味します。この記号がある場合、装置の故障またはデータの消失につながる可能性がありますので、注意して作業してください。

警告では、次の表記法に従います。



警告

危険であることを意味します。人身事故を予防するための注意事項が記述されています。機器の作業を行うときは、電気回路の危険性および一般的な事故防止対策に十分注意してください。

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。本誌は季刊誌として発行され、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、事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>

