



リモート保守の概要

シスコ サービス エンジニア (CSE) は、Cisco CallManager システムの管理を補助するリモート保守ツールを使用できます。リモート側からトラブルシューティングや診断ヘルプを行う必要がある場合は、CSE はこれらのツールを使用してシステム情報とデバッグ情報を収集します。

この章の構成は、次のとおりです。

- [リモート保守ツールとリモート保守プログラム \(P.15-2\)](#)
- [リモート保守オプションのチェックリスト \(P.15-3\)](#)
- [参考情報 \(P.15-5\)](#)

リモート保守ツールとリモート保守プログラム

お客様の承諾があれば、技術サポート エンジニアは Cisco CallManager サーバにログオンし、デスクトップやシェルを使用して、ローカル ログオン セッションから実行可能なあらゆる機能を実行できます。

リモート保守は、マルチホスト、マルチプラットフォームの Cisco IP Telephony ソリューション環境内で多種多様なアプリケーションをサポートします。ツールを使用して、大量に収集したローカルまたはリモートの Cisco CallManager の設定データとシステム情報を処理し、レポートを作成できます。

Cisco CallManager では、次のリモート保守機能をサポートしています。

- Cisco Secure Telnet : CSE は、お客様のリモートサイトにログオンして Cisco CallManager システムのトラブルシューティングを行います。
- Show コマンドラインインターフェイス : CSE は、お客様のネットワークに関する Cisco CallManager システムの統計を表示します。
- SNMP : システム管理者は、リモートからネットワーク パフォーマンスの管理、ネットワークの問題の検出と解決、およびネットワークの拡張計画を行うことができます。
- Cisco Discovery Protocol サポート : Cisco CallManager サーバを特定し、CiscoWorks2000 によるこれらのサーバの管理を可能にします。

リモート保守オプションのチェックリスト

表 15-1 に、リモート保守のオプションの概要を示します。

表 15-1 リモート保守設定のチェックリスト

オプション		関連項目
ステップ 1	<p>透過的なファイアウォールプログラムを使用して Cisco CallManager ネットワーク サーバのモニタと保守をリモートで行います。CSE が使用する、この Cisco Secure Telnet 機能により、シスコのファイアウォール内のシスコ Telnet クライアントは、お客様のファイアウォールの内側にある Telnet デーモンに接続します。</p>	<p>第 16 章「Cisco Secure Telnet」</p> <p>『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』の「Cisco Secure Telnet の設定」</p>
ステップ 2	<p>Cisco CallManager のコンフィギュレーション データベース、コンフィギュレーション ファイル、メモリ統計、および Windows 診断情報の内容を表示します。Cisco CallManager ネットワーク上の Telnet セッションまたはコンソールから Show を実行します。</p>	<p>第 17 章「show コマンドライン インターフェイス」</p> <p>『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』の「show コマンドライン インターフェイス」</p>
ステップ 3	<p>Simple Network Management Protocol (SNMP) を使用して、リモートの Cisco CallManager ネットワークにアクセスします。</p>	<p>第 18 章「SNMP」</p> <p>『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』の「SNMP の設定」</p>

■ リモート保守オプションのチェックリスト

表 15-1 リモート保守設定のチェックリスト (続き)

オプション	関連項目
<p data-bbox="95 285 763 423">ステップ 4 CiscoWorks2000 を使用して、Cisco CallManager ネットワークをリモートで管理します。CiscoWorks2000 とともに動作するツールには、次のツールがあります。</p> <ul data-bbox="263 451 559 602" style="list-style-type: none"> • システム ログ • Path Analysis • Cisco Discovery Protocol • SNMP 	<p data-bbox="778 285 973 318">第 18 章 「SNMP」</p> <p data-bbox="778 342 1080 375">第 19 章 「CiscoWorks2000」</p> <p data-bbox="778 399 1042 431">第 20 章 「Path Analysis」</p> <p data-bbox="778 456 1112 488">第 21 章 「システム ログ管理」</p> <p data-bbox="778 513 1237 570">第 22 章 「Cisco Discovery Protocol サポート」</p> <p data-bbox="778 594 1224 691">『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド』の「CiscoWorks2000 の概要」</p> <p data-bbox="778 716 1224 813">『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド』の「Path Analysis の設定」</p> <p data-bbox="778 837 1237 935">『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド』の「システム ログ管理の設定」</p> <p data-bbox="778 959 1237 1057">『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』の「Cisco Discovery Protocol サポートの設定」</p> <p data-bbox="778 1081 1237 1179">『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーションガイド』の「SNMP の設定」</p>

参考情報

関連項目

- 第 16 章 「Cisco Secure Telnet」
- 第 17 章 「show コマンドライン インターフェイス」
- 第 18 章 「SNMP」
- 第 19 章 「CiscoWorks2000」
- 『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』の第 25 章 「CiscoWorks2000 の概要」
- 『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』の第 29 章 「Cisco Secure Telnet の設定」
- 『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』の第 30 章 「show コマンドライン インターフェイス」
- 『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』の第 31 章 「SNMP の設定」

参考資料

- Cisco CallManager トラブルシューティング ガイド
- CiscoWorks2000 ユーザ マニュアル
<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/rtrmgmt/cw2000/index.htm>

