



# Cisco IP Telephony Locale Installer の 使用方法 Cisco CallManager 4.1(2)

## 本書の目的

このマニュアルでは、システム管理者を対象に、Cisco IP Telephony Locale Installer のインストール手順を説明します。Cisco IP Telephony Locale Installer は、英語（米国）以外の言語および米国以外の国のネットワーク トーンと断続周期をサポートし、Cisco CallManager およびその他の Cisco IP テレフォニー製品と連携して使用されます。さらに、ユーザ ロケールとネットワーク ロケール、統合と移行に関する考慮事項、およびインストール前のタスクについて説明し、さらに Locale Installer の動作の概要も示します。

## 目次

- [概要 \(P.2\)](#)
- [サポートされている Cisco IP テレフォニー製品 \(P.3\)](#)
- [統合に関する考慮事項 \(P.6\)](#)
- [Cisco IP Telephony Locale Installer のインストール \(P.7\)](#)
- [トラブルシューティング \(P.10\)](#)
  - [エラー メッセージ \(P.10\)](#)
  - [注意事項 \(P.10\)](#)
- [Cisco IP Telephony Locale Installer リリース ノートの入手 \(P.12\)](#)

## 概要

シスコでは、Cisco IP Telephony Locale Installer のロケール固有のバージョンを [www.cisco.com](http://www.cisco.com) で提供しています。システム管理者により Locale Installer がインストールされると、サポートされているインターフェイスを扱うときに、翻訳されたテキストまたはトーンのうち、適用可能なものを選択して表示または受信できます。

### ユーザ ロケールの定義

ユーザ ロケール ファイルは、ユーザが選択するロケールにおいて、電話機のディスプレイ、ユーザ アプリケーション、およびユーザ Web ページに関する、使用可能な翻訳されたテキストやボイス プロンプトを提供します。ユーザ ロケール ファイルのみをバンドルした Locale Installer が、[cisco.com](http://cisco.com) から提供される場合があります。

### ネットワーク ロケールの定義

ネットワーク ロケール ファイルは、使用可能な国別の電話トーンおよびゲートウェイ トーンを提供します。ネットワーク ロケール ファイルのみをバンドルした Locale Installer が [cisco.com](http://cisco.com) から提供される場合があります。

シスコでは、単一の Locale Installer に、複数のネットワーク ロケールを結合する場合があります。

### 結合ロケールの定義

Cisco IP Telephony Locale Installer は、適用可能なユーザ ロケールとネットワーク ロケールを結合し、Web からダウンロードされる単一のファイルとして提供します。



(注)

Cisco Media Convergence Server (MCS) またはお客様が用意するシスコ認定のサーバは、複数のロケールをサポートできます。複数の Locale Installer をインストールすると、多数のロケールの中から、確実に選択できるようになります。

変更内容は、クラスタ内のすべてのサーバを再起動するまで有効になりません。クラスタ内のすべてのサーバ上にすべてのロケールをインストールするまで、サーバを再起動しないことを強く推奨します。コール処理の中断を最小限に抑えるため、サーバの再起動は、通常の営業時間後に行ってください。

## サポートされている Cisco IP テレフォニー製品

Cisco IP Telephony Locale Installer は、Cisco IP テレフォニー製品と表 1 に示すように対応しています。

表 1 サポートされている Cisco IP テレフォニー製品



製品	サポートされている Locale Installer のタイプ	注意事項
Cisco IP Phone Model 7940G および 7960G	<p>ユーザ（電話機の LCD の場合）</p> <p>ネットワーク（電話トーンの場合）</p>	<p>Cisco CallManager User Option ページで、電話機に表示されるユーザ ロケールを選択できます。<sup>1</sup></p> <p>電話トーンを設定するには、管理者が、Cisco CallManager Administration を実行するサーバにアクセスし、Phone Configuration ウィンドウからネットワーク ロケールを選択します。</p> <p></p> <p><b>ヒント</b> Cisco IP Phone Model 7960G および 7940G は、ISO8859-1、ISO8859-2、Windows-1251、および Windows-1253 をサポートしています。</p>
Cisco IP Phone Model 7905G および 7912G	<p>ユーザ（電話機の LCD の場合）</p> <p>ネットワーク（電話トーンの場合）</p>	<p>Cisco CallManager User Option ページで、電話機に表示されるユーザ ロケールを選択できます。<sup>1</sup></p> <p>電話トーンを設定するには、管理者が、Cisco CallManager Administration を実行するサーバにアクセスし、Phone Configuration ウィンドウからネットワーク ロケールを選択します。</p> <p></p> <p><b>ヒント</b> Cisco IP Phone Model 7905G および 7912G は、ISO8859-1、BIG5（繁体字中国語）、GB2312（簡体字中国語）、および EUC-KR（韓国語）をサポートしています。</p>
Cisco Quality Reporting Tool	ユーザ	Cisco CallManager User Option ページで、電話機に表示されるロケールを選択します。 <sup>1</sup>
Cisco CallBack	ユーザ	Cisco CallManager User Option ページで、電話機に表示されるロケールを選択します。 <sup>1</sup>
Cisco WebDialer	ユーザ	Cisco CallManager User Option ページで、電話機に表示されるロケールを選択します。 <sup>1</sup>
Cisco CallManager エクステンション モビリティ	ユーザ	Cisco CallManager User Option ページで、電話機に表示されるロケールを選択します。 <sup>1</sup>
Gateway Tones	ネットワーク	<p>ネットワーク ロケールが対応していないゲートウェイ デバイスもあります。<sup>2</sup></p> <p>Locale Installer 内のゲートウェイ トーンは、データベース内に存在するバージョンを上書きします。</p> <p>ゲートウェイ トーンを設定するには、管理者が、Cisco CallManager Administration を実行するサーバにアクセスし、Gateway Configuration ウィンドウから Network Locale を選択します。</p>

表 1 サポートされている Cisco IP テレフォニー製品 (続き)

製品	サポートされている Locale Installer のタイプ	注意事項
Cisco Tool for Auto-Registered Phones Support (TAPS)	ローカライズされたボイスプロンプトを提供するユーザ ロケール	ロケールをサーバにインストールしたら、Cisco Customer Response Solutions (CRS) サーバを再起動する必要はありません。  Locale Installer のインストール後、ボイス プロンプトが English_United_States で表示される場合は、P.10 の「トラブルシューティング」を参照してください。
Cisco CallManager User Option ページ	ユーザ	このページから、Web ページ上に表示するロケールを選択できません。
Cisco CallManager Administration User ページ	ユーザ	このページに関する注意事項については、P.10 の「トラブルシューティング」を参照してください。
Cisco CallManager Attendant Console 1.4(1)	ユーザ	担当者は、Attendant Console のログイン ウィンドウからロケールを選択します。ロケールが Cisco CallManager サーバ上に存在しない場合、メッセージが表示されます。ロケールが存在しない場合、Attendant Console はデフォルトでは英語になっています。  サーバを Cisco CallManager 4.1(2) にアップグレードした後で、Attendant Console PC 上に Attendant Console プラグインを再インストールする必要があります。Cisco CallManager Attendant Console 1.4(1) (またはそれ以降) のリリースのみが Locale Installer と連携できます。
Cisco IP Manager Assistant (コンソール GUI)	ユーザ	Locale Installer をインストールする前に、IP Manager クライアントおよび IP Assistant クライアントのすべてのセッションを閉じます。  マネージャーは、アシスタントと別のロケールを使用できることに注意してください。  Cisco CallManager Administration User ページでロケールを選択します。  これらのページでロケールを設定する方法の詳細については、『Cisco CallManager アドミニストレーションガイド』を参照してください。
Cisco CDR Analysis and Reporting (CAR)	ユーザ ロケールは、エンドユーザ レポートのローカライズされたバージョン、およびエンドユーザ グラフィカル ユーザ インターフェイス (GUI) を提供します。	CAR でサポートされるのは、英文字のセット (ISO-Latin1 または ISO-8859-1)、たとえば、英語 (米国) および西ヨーロッパ言語だけです。  CAR ユーザのユーザ ロケールを設定するには、管理者が、Cisco CallManager Administration を実行するサーバにアクセスし、User Configuration ウィンドウから User Locale を選択します。  管理者が CAR ユーザのユーザ ロケールを設定していない場合、CAR ユーザは Cisco IP User Option ページでロケールを選択できません。CAR ユーザは、Change the Locale for the device profile(s) and these web pages へのリンクをクリックし、ロケールを選択します。  サーバにアクセスして English_United_States ではない他のロケールでレポートおよび GUI を表示する場合、適切な権限 (管理者特権ではない) を持つユーザ名とパスワードを入力する必要があります。

表 1 サポートされている Cisco IP テレフォニー製品 (続き)

製品	サポートされている Locale Installer のタイプ	注意事項
Cisco ATA 186 Analog Telephone Adaptor	ネットワーク	トーンを設定するには、管理者が、Cisco CallManager Administration を実行するサーバにアクセスし、Phone Configuration ウィンドウからネットワーク ロケールを選択します。
Annunciator Tones and Announcements	ユーザおよびネットワーク	ユーザが Locale Installer をインストールすると、Annunciator Tones and Announcements はローカリゼーションを自動的にサポートし、Cisco IP Phone (または適切なデバイス プール) のロケール設定を構成します。Annunciator の詳細については、『Cisco CallManager システム ガイド』を参照してください。

1. 管理者は、Cisco CallManager Administration の Phone Configuration ウィンドウでユーザ ロケールを選択できます。電話機をリセットした場合、電話機に表示されるロケールは、管理者またはユーザが前回選択した内容で決まります。選択した内容に優先順位はありません。
2. 次のゲートウェイには対応するネットワーク ロケールが存在します。Cisco Catalyst 6500 Series、Cisco 7600 Series Communication Media Module、Cisco Catalyst 4224 Access Gateway Switch、Cisco Catalyst 4000 Series、Cisco Catalyst 6000 8 Port Voice E1 および Services Module、Cisco Catalyst 6000 8 Port Voice T1 および Services Module、Cisco Catalyst 6000 24 Port FXS Analog Interface Module、Cisco Catalyst 6000 24 Port FXO Analog Interface Module、Cisco Voice Gateway 200、Cisco 2610、Cisco 2611、Cisco 2612、Cisco 2620、Cisco 2613、Cisco 2621、Cisco 2650、Cisco 2651、Cisco 2620XM、Cisco 2621XM、Cisco 2650XM、Cisco 2651XM、Cisco 2610XM、Cisco 2611XM、Cisco 2691、Cisco 3640、Cisco 3640A、Cisco 3620、Cisco 3660、Cisco 3725、Cisco 3745、Cisco 1700、Cisco 1760、および Cisco 1751 です。

### Cisco Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) および Cisco Telephony Service Provider (TSP) について

Cisco JTAPI および Cisco TSP の場合、Locale Installer をダウンロードしてロケールを取得する必要はありません。ロケールは、アプリケーション内に自動的に組み込まれます。アプリケーションをインストールする場合は、インストールの表示に使用するロケールを選択します。新しいロケールが追加された場合や、現在のロケールをアップグレードする場合は、アプリケーションのアップデート バージョンを入手し、アプリケーションを再度インストールする必要があります。

## 統合に関する考慮事項

Cisco IP Telephony Locale Installer 4.1(2) は、Cisco CallManager Release 4.1(2) をサポートしています。統合と移行の詳細については、表 2 を参照してください。

表 2 統合に関する考慮事項

Cisco IP Telephony アプリケーションのバージョン	考慮事項
<b>Cisco CallManager</b>	
旧バージョンから 4.1(2) へのアップグレード	<p>Cisco CallManager Release 4.1(2) にアップグレードすると、Release 3.2 以降の Cisco CallManager に存在するすべてのロケールが移行されます。ただし、この Cisco CallManager のバージョンに適切な Cisco IP Telephony Locale Installer をクラスタ内のすべてのサーバにインストールするまで、新しいフレーズおよびボイス プロンプトは English_United_States でのみ表示されます。</p> <p>クラスタ内のすべてのサーバに Locale Installer をダウンロードし、必要に応じて Cisco CallManager Administration からロケールを選択するまで、新しい Cisco IP Telephony 製品のエンドユーザ GUI は English_United_States で表示されます。Cisco CallManager Administration からロケールを選択するかどうかを判断するには、製品の資料を参照してください。</p> <p>Locale Installer がインストールを行うたびに、既存のインストール情報が上書きされ、最初のインストール時と同様の状態になります。</p>
4.1(2) の新規インストール	<p>Cisco CallManager をインストールする場合、クラスタ内のサーバには English_United_States ユーザとネットワーク ロケールだけがインストールされます。</p> <p>English_United_States 以外のロケールを取得するには、クラスタ内のすべてのサーバに Cisco IP Telephony Locale Installer をインストールする必要があります。</p> <p>Locale Installer をインストールした後でもフレーズとボイス プロンプトが English_United_States で表示される場合は、P.10 の「トラブルシューティング」を参照してください。</p>
<b>Cisco Customer Response Solutions (CRS)</b>	
CRS 2.0 または 3.0 のすべてのバージョンのインストールまたはアップグレード	これらのバージョンは、CRS サーバに Cisco IP Telephony Locale Installer をインストールするための最小要件を満たしています。
CRS 4.0 またはそれ以降のインストールまたはアップグレード	Locale Installer 4.1(2) は、CRS 4.0 またはそれ以降のインストールを検出すると、TAPS ファイルを AAR ファイルに格納します。ただし、それらのファイルを自動的にインストールはしません。ファイルは、ユーザが CRS Application Administration を使用してアップロードする必要があります。Locale Installer のインストール中に、TAPS ファイルのアップロード方法を指示するメッセージが表示されます。

## Cisco IP Telephony Locale Installer のインストール



### 注意

クラスタ内のすべてのサーバに Cisco CallManager 4.1(2) をインストールしてから、Cisco IP Telephony Locale Installer をインストールする必要があります。



### 注意

変更内容を有効にするには、サーバをリブートする必要があります。ローカルのインストール手順がすべて完了したら、クラスタ内の各サーバを再起動します。クラスタ内のすべてのサーバを再起動するまで、システム内でのアップデートは行われません。サービスはサーバのリブート後に再起動されます。

コール処理の中断を最小限に抑えるため、通常の営業時間中はサーバを再起動しないでください。



### ヒント

タスクを実行する場合は、Virtual Network Computing (VNC) から Cisco IP Telephony Locale Installer をインストールできます。

Cisco CallManager のインストール時に Microsoft Terminal Services (TS; ターミナル サービス) がインストールされた場合は、TS を使用して Cisco IP Telephony Locale Installer をインストールできます。

## 手順

- ステップ 1** クラスタ内のすべてのサーバに Cisco CallManager 4.1(2) をインストールしたことを確認します。
- ステップ 2** <http://www.cisco.com/kobayashi/sw-center/telephony/callmgr/locale-installer.shtml> をクリックし、**ステップ 3** に進みます。
- Cisco CallManager Administration の Plugin ページから Locale Installer をインストールする場合は、次の手順を実行します。
- a. **Start > Programs > Cisco CallManager > Cisco CallManager Administration** を選択します。
  - b. Administrator アカウントとパスワードを使用して、Cisco CallManager Administration にログインします。
  - c. **Application > Install Plugins** を選択します。
  - d. Cisco IP Telephony Locale Installer を表すアイコンをクリックします。
- Web サイトの Voice Products のソフトウェア ページが表示されます。
- ステップ 3** Cisco IP Telephony Locale Installer のバージョンをクリックします。
- Locale Installer のページが表示されます。
- ステップ 4** 実行可能なプログラムをサーバにダウンロードするには、該当するプログラムをクリックします。
- ステップ 5** ファイルをダウンロードしたら、ファイルをハードドライブに保存します。

**ステップ 6** 保存したファイルの場所を書き留めます。

**ステップ 7** ファイルをダブルクリックして、インストールを開始します。

**ステップ 8** Setup ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスに、Installer が前回アップデートされた日付が表示されます。Setup をクリックします。

ファイルの抽出が開始します。Setup ダイアログボックスのステータスバーに開始したことが表示されます。

Install Wizard ウィンドウには、インストールの開始から終了までの手引きが示されます。Cancel をクリックすると、プログラムが終了します。

**ステップ 9** Welcome ウィンドウに、サーバにインストールできるコンポーネントとバージョンが表示されま  
す。Next をクリックします。

アプリケーションが設定ファイルにアクセスできない場合、セットアッププロセスが停止したことを示すプロンプトが表示されます。

**ステップ 10** License Agreement ウィンドウが表示されたら、ペイン内の情報を注意して読みます。使用許諾のすべての内容に同意する場合は、Yes をクリックします。

**ステップ 11** Component Selection ウィンドウに、インストールに使用できるコンポーネントがすべて表示されま  
す。ウィンドウ内のすべてのチェックボックスが自動的にオンになります。インストールしないコン  
ポーネントがある場合は、そのコンポーネントのチェックボックスをオフにします。Next をク  
リックします。

**ステップ 12** Start Copying Files ウィンドウで、インストールするコンポーネントを確認します。Next をクリック  
します。



(注) ペインにリストされているファイルとは別のファイルをインストールする場合、Back をクリック  
し、適切なコンポーネントを選択します。

Setup Status ウィンドウが表示され、インストールのステータスが示されます。インストール プロ  
セスに要する時間は、要求された操作によって異なりますが、1～3分を要します。

**ステップ 13** Installation Completion ウィンドウが表示されます。目的に応じて、次の手順を実行します。

a. 別のロケールをインストールしない場合や、単一のロケールをすべてのサーバにインストール  
した場合は、**Yes, I want to restart my computer now** をクリックし、**ステップ 14**に進みます。

この選択は、クラスタ内のすべてのサーバ上で、ロケールのインストールがすべて完了した場  
合にだけ行うことを推奨します。

b. 別のロケールをインストールする場合や、単一のロケールをすべてのサーバにインストールし  
ていない場合は、**No, I do not want to restart my computer now** をクリックし、**ステップ 14**に進  
みます。

コール処理の中断を最小限に抑えるため、通常の営業時間中はサーバを再起動しないでくださ  
い。

**ステップ 14** Finish をクリックします。



**ステップ 15 Setup** ダイアログボックスが表示されます。ボタンをクリックしたり、キーを押したりしないでください。

ダイアログボックスが自動的に閉じると、サーバでのインストールが完了します。

**ステップ 16** クラスタ内のすべてのサーバに Cisco IP Telephony Locale Installer をインストールします。



**ヒント**

クラスタ内のすべてのサーバに同一のコンポーネントをインストールしたことを確認してください。

**ステップ 17** 別のロケールをインストールする場合は、クラスタ内のすべてのサーバに対して、[ステップ 2](#)～[ステップ 16](#) を実行します。

**ステップ 18** ロケールのインストール手順がすべて完了したら、クラスタ内の各サーバを再起動します。

クラスタ内のすべてのサーバを再起動するまで、システム内でのアップデートは行われません。サービスはサーバのリブート後に再起動されます。

**ステップ 19** サポートされている製品のロケール（複数）をユーザが選択できることを確認します。

## トラブルシューティング

次の「[エラーメッセージ](#)」と「[注意事項](#)」に記載されているトラブルシューティングのヒントを検討します。

### エラーメッセージ

次のエラーメッセージを参照してください。これらのメッセージは、インストールの作業中に表示されることがあります。

**This machine is neither a TAPS server nor a Cisco CallManager server.**

インストールに適したサーバを使用してください。

**The locale installer cannot install a component; for example, error updating CAR image file, cannot find/create directory, cannot install component files.**

インストールが失敗した場合は、Cisco CallManager データベースから、インストール済みのファイルおよびエントリがすべて削除されます。

**The Locale Installer 4.1(2) will not run on Cisco CallManager versions prior to 4.1(2).**

Locale Installer 4.1(2) は、Cisco CallManager Release 4.1(2) 以前のバージョンにはインストールできません。Locale Installer のインストールが停止します。

### 注意事項

Cisco IP Telephony Locale Installer に固有の問題については、次の注意事項、および対応するバージョンの Cisco IP Telephony Locale Installer のリリース ノートを参照してください。リリース ノートを入手するには、次の URL をクリックします。

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_callmg/locinst/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_callmg/locinst/index.htm)



#### 注意

DC Directory、Netscape Directory、または Active Directory で、英語以外の文字セットを使用すると、ディレクトリ データベース エラーが発生する可能性があります。Cisco CallManager Release 4.0 でサポートされるのは、どのディレクトリに対しても英文字のセット (ISO-Latin1 または ISO-8859-1)、Windows 1251-Cyrillic、および Windows 1253-Greek だけです。

**インストール完了後に、English\_United\_States フレーズおよびボイス プロンプトが表示されません。**

この状況では、クラスタに問題は発生しません。cisco.com から入手できる最新の Locale Installer を使用していない可能性があります。さらに、シスコが Cisco CallManager データベースをアップデートしても、Cisco IP Telephony Locale Installer をすぐにはアップデートしないことがあります。

再度、すべてのサーバに Locale Installer のインストールを試みます。English\_United\_States のフレーズまたはボイス プロンプトが表示される場合は、Locale Installer のアップデート バージョンが cisco.com 上に掲載されるまで待ちます。Locale Installer のアップデート バージョンをダウンロードして、インストールします。



(注) Cisco TAPS ボイス プロンプトと Cisco Non-IOS ゲートウェイ ネットワーク トーンは、English\_United\_States には戻りません。

**Cisco CallManager は、Cisco CallManager Administration の User 領域で、英文字のセットのみをサポートしています。**

Locale Installer をダウンロードすると、Cisco CallManager Administration の User 領域のフィールド名を、選択した言語で表示できます。ただし、Cisco CallManager では、フィールドにおいても、これらのウィンドウへのアクセスに必要なすべてのユーザアカウントとパスワードにおいても、サポートされるのは英文字のセット（ISO-Latin1 または ISO-8859-1）だけです。ユーザが英文字のセット以外のデータを入力した場合は、ダイアログボックスが表示され、英文字のセットでデータ入力する必要があることが警告されます。

**ご使用のシステムでは、電話機のトーンおよびゲートウェイ トーンを別々に選択できます。**

別のネットワーク ロケールを使用する場合は、パラメータまたはデバイス プールのネットワーク ロケールを選択したことを確認します。パラメータまたはデバイス プールは、Locale Installer を使用するゲートウェイおよび電話機のすべてのデバイス タイプでサポートされています。

**新しい Locale Installer が存在します。**

Release 4.1(2) 以外のバージョンの Cisco CallManager に対して、新しい Locale Installer をインストールすることはできません。ただし、本書、readme ドキュメント、または『Cisco CallManager Compatibility Matrix』で特に明記されている場合を除きます。

**ロケールまたは Cisco IP Telephony Locale Installer は、アンインストールできません。**

ロケールまたは Locale Installer を変更、修復、または削除するオプションは用意されていません。Locale Installer を何度も実行すると、ロケールがサーバにインストールされていない場合と同じように、ロケールが再インストールされます。

**復元手順を実行したら、Locale Installer を再インストールする必要があります。**

Cisco IP Telephony Applications Server Restore Utility は Locale Installer を復元しません。Cisco CallManager データを復元したら、Locale Installer を再インストールする必要があります。

**Cisco IP Phone では、ファースト ダイヤル コードとファースト ダイヤルサービスまたは個人アドレス帳はローカライズされていません。**

電話機上では、ファースト ダイヤルと個人アドレス帳のテキストは、英語のみで表示されます。

## Cisco IP Telephony Locale Installer リリース ノートの入手

Cisco IP Telephony Locale Installer のリリース ノートを手に入れるには、次の URL をクリックします。

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_callmg/locinst/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_callmg/locinst/index.htm)

## マニュアルの入手

シスコの製品マニュアルやその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。また、テクニカルサポートおよびその他のリソースを、さまざまな方法で入手することができます。ここでは、シスコ製品に関する技術情報を入手する方法について説明します。

### Cisco.com

次の URL から、シスコ製品の最新資料を手に入れることができます。

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

シスコの 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>

また、シスコの Web サイトの各国語版へは、次の URL からアクセスできます。

[http://www.cisco.com/public/countries\\_languages.shtml](http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml)

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp>

## マニュアルの発注方法（英語版）

英文マニュアルの発注方法については、次の URL にアクセスしてください。

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es\\_inpk/pdi.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/pdi.htm)

シスコ製品の英文マニュアルは、次の方法で発注できます。

- Cisco.com（Cisco Direct Customers）に登録されている場合、Ordering Tool からシスコ製品の英文マニュアルを発注できます。次の URL にアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>
- Cisco.com に登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

## シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

なお、技術内容に関するお問い合わせは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各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。サービス契約が有効で、ユーザ ID または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://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>



(注)

Web または電話でサービス リクエストを発行する前に、Cisco Product Identification (CPI) ツールを使用して製品のシリアル番号を確認してください。CPI ツールには、Cisco Technical Support Web サイトから、Documentation & Tools の下の **Tools & Resources** リンクをクリックするとアクセスできます。アルファベット順の索引ドロップダウンリストから **Cisco Product Identification Tool** を選択するか、Alerts & RMAs の下の **Cisco Product Identification Tool** リンクをクリックします。CPI ツールには、3 つの検索オプションがあります。製品 ID またはモデル名による検索、ツリー表示による検索、**show** コマンド出力のコピー アンド ペーストによる特定製品の検索です。検索結果では、製品が図示され、シリアル番号ラベルの位置が強調表示されます。ご使用の製品でシリアル番号ラベルを確認し、その情報を記録してからサービス コールをかけてください。

### 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」した状態か、業務に致命的な損害が発生した場合。お客様およびシスコが、24 時間体制でこの問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 2 (S2) : 既存のネットワーク動作が著しく低下したか、シスコ製品が十分に機能しないため、業務に重大な影響を及ぼした場合。お客様およびシスコが、通常の業務中の全時間を費やして、この問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 3 (S3) : ネットワークの動作パフォーマンスが低下しているが、ほとんどの業務運用は継続できる場合。お客様およびシスコが、業務時間中にサービスを十分なレベルにまで復旧させる必要があると判断した場合。

シビラティ 4 (S4) : シスコ製品の機能、インストラクション、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な場合。業務の運用には、ほとんど影響がありません。

## その他の資料および情報の入手方法

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワーク ソリューションに関する情報について、さまざまな資料をオンラインおよび印刷物で入手できます。

- 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』には、シスコシステムズが提供するネットワーキング製品のほか、発注方法やカスタマー サポート サービスについての情報が記載されています。『Cisco Product Catalog』には、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、ネットワーク全般、トレーニング、および認定資格に関する出版物を幅広く発行しています。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 の最新の出版情報などについては、次の URL から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クへの投資を最大限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、最新テクノロジー、シスコ製品やソリューション情報が記載されています。また、ネットワーク構成およびトラブルシューティングに関するヒント、コンフィギュレーション例、カスタマー ケース スタディ、認定情報とトレーニング情報、および充実したオンラインサービスへのリンクの内容が含まれます。『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/packet>  
日本語版『Packet』は、米国版『Packet』と日本版のオリジナル記事で構成されています。日本語版『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/news/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。『iQ Magazine』には、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、インターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用を担当するエンジニア向けに、シスコが発行する季刊誌です。『Internet Protocol Journal』には、次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/ipj>
- シスコは、国際的なレベルのネットワーク関連トレーニングを実施しています。最新情報については、次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

CCSP、Cisco Square Bridge のロゴ、Follow Me Browsing、および StackWise は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、および iQuick Study は、Cisco Systems, Inc. のサービスマークです。Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Cisco Unity、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherFast、EtherSwitch、Fast Step、FormShare、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers のロゴ、Networking Academy、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、ProConnect、RateMUX、ScriptShare、SlideCast、SMARTnet、StrataView Plus、SwitchProbe、TeleRouter、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、TransPath、および VCO は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. とその関連会社の登録商標です。

このマニュアルまたは Web サイトで言及されているその他の商標はすべて、それぞれの所有者のもです。「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0411R)

Copyright © 2003, Cisco Systems, Inc.  
All rights reserved.

お問い合わせは、購入された各代理店へご連絡ください。



シスコシステムズでは以下のURLで最新の日本語マニュアルを公開しております。  
本書とあわせてご利用ください。

**Cisco.com 日本語サイト**

[http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual\\_j/](http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/)

日本語マニュアルの購入を希望される方は、以下のURLからお申し込みいただけます。

**シスコシステムズマニュアルセンター**

<http://www2.hipri.com/cisco/>

上記の両サイトで、日本語マニュアルの記述内容に関するご意見もお受けいたしますので、  
どうぞご利用ください。

なお、技術内容に関するご質問は、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。



シスコシステムズ株式会社

URL:<http://www.cisco.com/jp/>

問合せ URL:<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL.03-5549-6500 FAX.03-5549-6501