



Cisco MobilityManager インストールガイド

Cisco MobilityManager は、Cisco CallManager と連携して Mobile Connect 機能を提供する Computer Telephony Integration (CTI; コンピュータ / テレフォニー インテグレーション) アプリケーションサーバです。



(注)

Mobile Connect は機能のセットであり、具体的には、デスクの電話または携帯電話で着信コールに応答する機能、接続を中断せずにデスクの電話または携帯電話で進行中のコールをピックアップする機能、および携帯電話から企業の内線コールを発信する機能などがあります。

次の各項では、Cisco MobilityManager, Release 1.0 をインストールする方法および追加情報を取得する方法について説明します。

- [定義 \(P.2\)](#)
- [ハードウェア要件とソフトウェア要件 \(P.4\)](#)
- [インストール情報の収集 \(P.6\)](#)
- [サーバへの Cisco MobilityManager のインストール \(P.8\)](#)
- [Cisco MobilityManager と連携するための Cisco CallManager の設定 \(P.19\)](#)

定義

表 1 に、このガイドで使用する重要な用語の定義を示します。

表 1 用語と定義

用語	定義
コーリング サーチ スペース	検索されるルート ポイント パーティションの集合を表し、発信元番号をルーティングする方法を決定します。P.23 の「 コーリング サーチ スペースの作成 」を参照してください。
CTI ポート	Cisco CallManager 内の仮想電話デバイスを表します。ポートの必須番号は、予想される使用パターンおよび外部トランク回線の可用性に応じて異なります。
CTI ルート ポイント	複数のコールを同時に受信して適切な宛先にリダイレクトできる、Cisco CallManager 内の仮想デバイスを表します。Cisco MobilityManager によって接続される携帯電話やその他の有線電話の番号に正しい発信者番号を表示するために、Cisco MobilityManager 内では CTI ルート ポイントが使用されます。また、リモート宛先にコールを発信するために、CTI ルート ポイントは発信 CTI ポートでも使用されます。 CTI ルート ポイントは、ルート ポイント パーティションに割り当てられます。初期設定プロセスの一部として CTI ルート ポイントを作成します。P.29 の「 CTI ルート ポイントの作成 」を参照してください。
CTI ユーザ	Cisco CallManager で定義されたユーザ レコードを表します。Cisco MobilityManager 設定プロセスの一部として、2 つの CTI ユーザを作成する必要があります。一方のユーザは発信 CTI ポートをサポートし、もう一方のユーザは共有回線 CTI ポートを制御します。P.31 の「 Cisco MobilityManager の CTI ユーザの追加 」を参照してください。
Mobile Connect	ユーザが 1 つの電話番号を使用して仕事上のコールを管理し、デスクの電話と携帯電話で進行中のコールをピックアップできる機能のセットを表します。Mobile Connect 機能は、Cisco MobilityManager によってサポートされています。
Mobile Voice Access	Integrated Voice Response (IVR; 統合音声応答) システムであり、Mobile Connect コールの発信および Mobile Connect 機能の有効化 / 無効化に使用されます。

表 1 用語と定義 (続き)

用語	定義
発信 CTI ポート	Cisco MobilityManager がリモート宛先に発信するコールを管理します。5 つの共有回線ユーザの CTI ポートごとに、Cisco CallManager で発信 CTI ポートを少なくとも 1 つ作成することをお勧めします。P.24 の「発信コールに使用する CTI ポートのプールの作成」を参照してください。
パーティション	Cisco CallManager 内で Mobile Connect 着信コールを管理するための構造を表します。パーティションでは、組織、ロケーション、およびコールタイプに基づくインバウンドコールの論理サブセットを作成することにより、コールのルーティングが容易になります。各 CTI ルート ポイントは、このガイドに記載されている初期設定プロセス中に作成するパーティションに割り当てられます。次に、パーティションがコーリング サーチ スペースに割り当てられます。 P.22 の「ルート ポイントのパーティションの作成」を参照してください。
リモート宛先	Mobile Connect の応答とピックアップを使用できる携帯電話を表します。その他に、Cisco Mobile Voice Access アプリケーションを介したシステム リモート アクセスに使用される電機話も含まれます。
共有回線 CTI ポート	デスクの電話でコールに応答したり、コールをリモート宛先に誘導したりすることができます。共有回線を作成するには、実際の電話機と同じ電話番号を使用して Cisco CallManager で CTI ポートを設定します。この設定により、実際のデスクの電話または CTI ポートは同じコールに応答できるようになります。CTI ポートがコールに応答すると、そのコールはリモート宛先に自動的にリダイレクトされます。P.27 の「共有回線に使用する CTI ポートの作成」を参照してください。

ハードウェア要件とソフトウェア要件

この項では、Cisco MobilityManager のインストールと運用に関するハードウェア要件およびソフトウェア要件について説明します。この項に記載されている要件に加えて、次の作業も必要となります。

- ご使用の Cisco CallManager が Release 4.0.2a 以降であることを確認する。現在の互換性の要件については、次の URL を参照してください。
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_callmg/ccmcomp.htm
- Cisco CallManager Administration を使用して、コンピュータ / テレフォニー インテグレーション (CTI) の初期情報を設定する。P.19 の「Cisco MobilityManager と連携するための Cisco CallManager の設定」を参照してください。
- H.323 ゲートウェイを設定する。このゲートウェイは、Public Switched Telephone Network (PSTN; 公衆電話交換網) の番号に到達するように設定する必要があります。P.34 の「システム リモート アクセス用の H.323 ゲートウェイの設定」を参照してください。

ハードウェア要件

Cisco MobilityManager を実装するには、次のハードウェアが必要です。

- MCS-7815-I1-IPC3 サーバ。
- システム リモート アクセスの場合は、H.323 をサポートできるゲートウェイ。設定情報については、P.34 の「システム リモート アクセス用の H.323 ゲートウェイの設定」を参照してください。
- 携帯電話のピックアップ機能のために XML および HTTP をサポートする Cisco 79xx シリーズの IP Phone。この機能を使用すると、ユーザはコールを接続解除せずにデスクの電話から携帯電話にコールを切り替えることができます。
- 既存の携帯電話デバイスおよびその他のリモート電話機のエンドポイント。

ソフトウェア要件

Cisco MobilityManager のインストールとアクセスに必要なオペレーティング システムおよびその他のソフトウェアは、Cisco MobilityManager のインストール用 DVD にバンドルされています (Web ブラウザを除く)。

Cisco MobilityManager の完全なソリューションを実装するには、次のソフトウェアが必要です。

- 音声対応 IP ネットワーク (LAN および PSTN の音声ゲートウェイを含む)
- 企業 CPE ベースの IP テレフォニーおよびメッセージシステム (Cisco CallManager および Cisco Unity のボイスメール アプリケーションを含む)
- Cisco MobilityManager

ブラウザ要件

次のブラウザを使用して Cisco MobilityManager にアクセスできます。

- Microsoft Internet Explorer バージョン 6.0 以降
- Netscape Navigator バージョン 7.2 以降

インストール情報の収集

この項では、Cisco MobilityManager のインストールに必要な設定データを示します。表 2 の中央のカラムに、ご使用のシステムとネットワークの設定情報を記入してください。



(注)

一部の項目はオプションであり、お客様のインストールには該当しない場合があります。たとえば、DHCP の使用を予定している場合は、他のネットワーク設定値を入力する必要はありません。



注意

一部の項目は、ソフトウェアを再インストールしない限り、インストール後に変更することはできません。インストール後に変更できる項目かどうかを判断するには、表 2 の一番右側のカラムを参照してください。

表 2 設定データ

設定データ	ユーザのシステムとネットワークの設定値	インストール後に変更できる項目か？
ドメイン名 サービス (DNS) の使用		いいえ
プライマリ DNS サーバの IP アドレス (該当する場合)		いいえ
セカンダリ DNS サーバの IP アドレス (該当する場合)		いいえ
DHCP		はい CLI > set dhcp
ホスト名		いいえ

表2 設定データ (続き)

設定データ	ユーザのシステムとネットワークの設定値	インストール後に変更できる項目か？
サーバの IP アドレス (DHCP を使用しない場合)		はい  (注) アドレスを変更できますが、アップグレード中は値が保存されません。
IP ネットマスク (DHCP を使用しない場合)		はい  (注) ネットマスクを変更できますが、アップグレード中は値が保存されません。 CLI > set IP
ゲートウェイの IP アドレス (DHCP を使用しない場合)		はい CLI > set IP  (注) アドレスを変更できますが、アップグレード中は値が保存されません。
時間帯		いいえ
ドメイン名		いいえ
管理者の ID		いいえ
管理者のパスワード		はい CLI > set password admin
root のパスワード		はい root としてログインし、次のように入力します。 # setrootpw.sh

サーバへの Cisco MobilityManager のインストール

この項では、インストール用 DVD を使用してサーバにオペレーティング システムと Cisco MobilityManager をインストールおよび設定する方法について説明します。ただし、作業を始める前に、次のトピックを確認してください。

- [インストール情報の収集 \(P.6\)](#) : 入力した設定データを確認します。
- [インストール ウィザード内のナビゲート \(P.9\)](#) : インストール ウィザードについて理解します。
- [インストール プロセス \(P.11\)](#) : インストール プロセスの全体像を把握します。
- [アップグレード プロセス \(P.15\)](#) : すでにインストールされている Cisco MobilityManager をアップグレードする方法について理解します。

サーバハードウェアへの接続

初めてサーバの電源を入れる場合は、モニター、キーボード、およびネットワーク ケーブルを事前に接続しておく必要があります。接続するには、次の手順に従います。

手順

-
- ステップ 1** マウスとキーボードのプラグを、サーバの背面に印が付いている標準のマウスとキーボードのコネクタに差し込みます。
 - ステップ 2** モニタ ケーブルを、サーバの背面にあるモニタのコネクタに差し込みます。
 - ステップ 3** ネットワーク ケーブルをサーバからネットワークに接続します。
-

インストール ウィザード内のナビゲート

次のインストール ウィザードにより、インストールと設定の手順が案内されます。



- **Server Installation Wizard** : すべての Cisco IPT アプライアンスに共通のウィザードです。
- **Cisco MobilityManager Installation Wizard**: Cisco MobilityManager のインストールおよび設定専用のウィザードです。

インストール ウィザード内をナビゲートする方法については、[表 3](#) を参照してください。




(注) インストール ウィザード内のフィールドはすべて、大文字と小文字が区別されます。

表 3 インストール ウィザード内のナビゲート

目的	操作
次のフィールドに移動する	<p>Tab キーを押します。</p> <p> (注) ドロップダウン メニューのあるフィールドに Tab キーで移動すると、ドロップダウン メニューが開きます。</p>
前のフィールドに移動する	<p>Shift+Tab キーを押します。</p> <p> (注) 前のフィールドのエントリがそれよりも前のフィールドに依存している場合は、Shift+Tab キーを押すと、前のフィールドを通過して移動することがあります。</p>
ドロップダウン メニューでオプションを選択する	<p>Tab キーを押します。</p>

■ サーバへの Cisco MobilityManager のインストール

表3 インストールウィザード内のナビゲート (続き)

目的	操作
ウィンドウを完了する	Enter キーを押します。
ウィンドウのヘルプ情報を取得する	? を押します。
ヘルプ ウィンドウを閉じる	Tab キーを押します。
ヘルプのポップアップ ウィンドウまたはドロップダウン ボックスで上下にスクロールする (ヘルプ ウィンドウやドロップダウン ボックスに追加のテキストやオプションがある場合は、左側余白に「#」が表示されます)	↑キーまたは↓キーを押します。
ウィザードで前のページに移動する	ページの下部が表示されている場合は、 P を押します。 前のページの上部が表示されるまで、 Shift+Tab キーを押します。
	 (注) Server Installation Wizard と Cisco MobilityManager Installation Wizard との間の移動には、 P および Shift+Tab キーを使用できません。

インストール プロセス

オペレーティング システムおよび Cisco MobilityManager をインストールするには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 DNS サーバがネットワークで稼働していることを確認します。



(注) DNS を使用するには、DNS サーバの IP アドレスが正しくなければなりません。また、Cisco MobilityManager サーバのホスト名が DNS サーバで設定されている必要があります。

ステップ 2 サーバの電源を入れます。

ステップ 3 サーバのブート中に DVD を挿入します。DVD の挿入後、サーバの電源を再投入します。

サーバが DVD からリブートされ、メニューにソフトウェア バージョンが表示されます。

ステップ 4 **Yes** と入力し、**Enter** キーを押してハード ドライブを上書きします。

オペレーティング システムのインストールが開始されます。

ステップ 5 OS のインストールが完了すると、DVD スロットが自動的に開きます。DVD を取り出します。

ステップ 6 **Enter** キーを押してシステムをリブートします。

コンピュータがリブートし、メニューにブート オプションが表示されます。オプションを選択しないと、システムにより 10 秒後に自動選択されます。キーボードのいずれかのキーを押すと、オプションを選択するまで画面はそのまま表示されています。

■ サーバへの Cisco MobilityManager のインストール

ステップ 7 > プロンプトで **Enter** キーを押して、事前設定されたデータなしでインストールプロセスを続行します。

Server Installation Wizard が開きます。

ステップ 8 **Yes** と入力し、**Enter** キーを押して、表 4 に示すインストールの質問に回答します。回答には、表 2 に記入した情報を使用してください。

ステップ 9 インストールの質問に回答すると、要約画面に設定パラメータがすべて表示されます。**Enter** キーを押して設定を受け入れ、インストールを開始します。

システムにより、Cisco MobilityManager がインストールおよび設定されます。



(注) このプロセスには 30 ～ 40 分ほどかかります。この間、メッセージは表示されません。この間に画面がスクリーンセーバーモードになっても問題ありません。



(注) ブート中に Cisco MobilityManager サーバがハングする場合があります。この場合、サーバが始動ルーチンを続行できないか、または正常にシャットダウンできない状態になっています。他のネットワークに IP 接続を復元すると、数分後にブートシーケンスが再開されます。

インストールおよび設定のプロセスが完了すると、Cisco MobilityManager が自動的に起動し、ログイン画面が表示されます。次に、P.19 の「Cisco MobilityManager と連携するための Cisco CallManager の設定」の手順に従って Cisco CallManager で値を設定します。



Cisco MobilityManager を使用して Mobile Connect 機能を設定および管理する方法については、『Cisco MobilityManager Administration Guide』を参照してください。

表 4 インストールの質問

プロンプト	説明
Do you want to change timezone?	デフォルトは Pacific Standard Time です。時間帯を変更するには、 Tab キーを押します。
Set hardware clock?	Tab キーを押して時、分、秒、日、週、および年を選択し、矢印キーを使用して目的の値に設定します。 Enter キーを押してクロックの設定を保存します。
DHCP select	<p>DHCP を使用してサーバ上のネットワーク設定値を自動的に設定するには、Yes を選択します。Yes を選択すると、IP アドレスのフィールドが無効になります。</p> <p>No を選択すると、次に示す必須フィールドの情報を入力する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hostname ネットワークで一意のホスト名を入力します。ホスト名には 64 文字まで入力でき、英数字とハイフンを使用できます。 • IP Address IP アドレスを d.d.d.d の形式で入力します。d には 0 ~ 255 の値を使用できます (0.0.0.0 を除く)。 • IP Mask IP マスクを d.d.d.d の形式で入力します。d には 0 ~ 255 の値を使用できます (0.0.0.0 を除く)。 • Gateway address (GW address) ゲートウェイの IP アドレスを d.d.d.d の形式で入力します。d には 0 ~ 255 の値を使用できます (0.0.0.0 を除く)。ゲートウェイがない場合でも、このフィールドにはデータを入力する必要があります。このとき、値は 255.255.255.255 に設定します。ゲートウェイがない場合は、サブネット上のデバイスとの通信しかできない可能性があります。
DNS Enabled	DNS が正しく設定されていることを確認し、 Yes を選択して DNS をイネーブルにします。 No を選択すると、システムはドメイン名を解決できません。
Primary DNS	プライマリ DNS サーバとして指定する DNS サーバの IP アドレスを d.d.d.d の形式で入力します。d には 0 ~ 255 の値を使用できます (0.0.0.0 を除く)。DNS が Yes に設定されている場合、このフィールドは必須となります。

■ サーバへの Cisco MobilityManager のインストール

表 4 インストールの質問 (続き)

プロンプト	説明
Secondary	このオプションのフィールドには、セカンダリ DNS の IP アドレスを入力します。IP アドレスを d.d.d.d というドット付き 10 進形式で入力します。d には 0 ~ 255 の値を使用できます (0.0.0.0 を除く)。
Domain	サーバの DNS ドメイン サフィクスを入力します (xxx.com)。
Administrator ID	<p>この ID は、サーバ コンソールへのアクセスに使用されます。ID は一意である必要があります。小文字の英数字、ハイフン、および下線を使用できます。ただし、最初の文字は小文字の英数字にする必要があります。</p> <p>この必須フィールドの値は、サーバの CLI にログインするときに使用するの で、記録しておいてください。</p> <p>インストール後に、このフィールドの値を変更することはできません。</p>
Password	<p>パスワードを入力し、Confirm Password フィールドに再入力します。パスワードは 6 文字以上にする必要があります。英数字、ハイフン、および下線を使用できます。パスワードは、サーバ コンソールにアクセスするために、管理者の ID と共に使用されます。</p> <p>このフィールドは必須です。このフィールドの値は、Cisco MobilityManager にログインするときに使用するの で、記録しておく必要があります。</p> <p> (注) インストール中に管理者または root のパスワードを変更する必要がある場合、または入力間違いに気付いた場合は、前の画面に移動してから現在の画面に戻ります。これで、パスワードを変更できます。</p>
Root Password	<p>root ユーザ アクセスのパスワードを入力し、Confirm Root Password フィールドに再入力します。パスワードは 6 文字以上にする必要があります。英数字、ハイフン、および下線を使用できます。</p> <p>このフィールドは必須です。このフィールドの値は、Cisco MobilityManager にログインするときに使用するの で、記録しておく必要があります。</p> <p> (注) root のパスワードを使用するのは、トラブルシューティングの場合だけです。</p>

アップグレード プロセス

この項では、DVD またはリモート ネットワーク ロケーションから Cisco MobilityManager サーバをアップグレードする方法について説明します。IP Telephony (IPT) Platform Administration ページを使用してアップグレードを実行します。

DVD から Cisco MobilityManager サーバをアップグレードするには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 次のいずれかの方法で、IP Telephony Platform Administration Web ページを開きます。

- Cisco MobilityManager Administration のメイン ページで、画面の右上にある Applications プルダウン リスト ボックスから **Platform Administration** を選択し、**OK** をクリックします。Cisco MobilityManager Administration ページにアクセスする方法については、『Cisco MobilityManager Administration Guide』を参照してください。
- サポートされている Web ブラウザを開き、次の URL を入力します。

`http://<Mobility Server>:8080/iptplatform`

<Mobility Server> は、表 2 に記入したサーバの名前または IP アドレスです。

ステップ 2 プラットフォーム管理のユーザ名とパスワードを使用してログインします。

ステップ 3 **Software Upgrade** をクリックします。

ステップ 4 現在稼働しているバージョンを確認する場合は、**Show Current Version** をクリックします。

ステップ 5 **From Local Source** をクリックします。



(注) 別のインストール セッションまたはアップグレード セッションが進行中か、または以前に正常終了していなかった場合は、警告が表示されることがあります。警告が表示された場合は、/common/log/install ディレクトリで最新のインストールまたはアップグレードのログを検査して、インストールまたはアップグレードのアクティブ インスタンスが他にないことを確認した上で、作業を続行するようにしてください。

ステップ 6 **Continue** をクリックします。

ステップ 7 プロンプトに従ってアップグレード用 DVD を挿入します。次に、プロンプトに従って、バージョンが含まれるディレクトリ (/mnt/cdrom) を入力します。

アップグレード バージョンのリストが表示されます。

ステップ 8 適用するバージョンを選択し、**Submit** をクリックします。

ステップ 9 アップグレードを続行してバージョンの適用とリポートを実行する場合は、確認のために **Yes** をクリックします。

アップグレードが完了すると、システムは自動的にリポートします。

ステップ 10 **ステップ 1** ~ **ステップ 2** の手順に従って、IPT Platform Administration ページにログインします。

ステップ 11 **Software Upgrade** をクリックします。

ステップ 12 **Show Current Version** をクリックします。

ステップ 13 **Retrieve** をクリックして、現在のソフトウェア バージョンを表示します。

ステップ 14 コンピュータから DVD を取り出します。

リモート ネットワーク ロケーションから Cisco MobilityManager サーバをアップグレードするには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 次のいずれかの方法で、IPT Platform Administration Web ページを開きます。

- Cisco MobilityManager Administration のメイン ページで、画面の右上にある Applications プルダウン リスト ボックスから **Platform Administration** を選択し、**OK** をクリックします。Cisco MobilityManager Administration ページにアクセスする方法については、『Cisco MobilityManager Administration Guide』を参照してください。
- サポートされている Web ブラウザを開き、次の URL を入力します。
`http://<Mobility Server>:8080/iptplatform`
<Mobility Server> は、表 2 に記入したサーバの名前または IP アドレスです。

ステップ 2 プラットフォーム管理のユーザ名とパスワードを使用してログインします。

ステップ 3 **Software Upgrade** をクリックします。

ステップ 4 現在稼働しているバージョンを確認する場合は、**Show Current Version** をクリックします。

ステップ 5 **From Remote Source** をクリックします。



(注) 別のインストール セッションまたはアップグレード セッションが進行中か、または以前に正常終了していなかった場合は、警告が表示されることがあります。警告が表示された場合は、/common/log/install ディレクトリで最新のインストールまたはアップグレードのログを検査して、インストールまたはアップグレードのアクティブ インスタンスが他にないことを確認した上で、作業を続行するようにしてください。

ステップ 6 **Continue** をクリックします。

■ サーバへの Cisco MobilityManager のインストール

ステップ 7 次の情報を入力します。

- ダウンロード サーバのアドレス
- ユーザ ID
- パスワード
- アップグレード ソフトウェアが含まれるディレクトリ
- ダウンロード プロトコルとサブミット

ステップ 8 バージョンのリストが表示されます。適用するバージョンを選択し、**Submit** をクリックします。



(注) リモート アップグレードの実行中は、IPT Platform Administration ページ内のページ (Local Upgrade など) をクリックしないでください。これらのアクティビティが互いに干渉し合うためです。

ステップ 9 アップグレードを続行してバージョンの適用とリポートを実行する場合は、確認のために **Yes** をクリックします。

アップグレードが完了すると、システムは自動的にリポートします。

ステップ 10 [ステップ 1](#) ~ [ステップ 2](#) の手順に従って、IPT Platform Administration ページにログインします。

ステップ 11 **Software Upgrade Label** をクリックします。

ステップ 12 **Show Current Version Label** をクリックして、現在稼働しているバージョンを確認します。

ステップ 13 コンピュータから DVD を取り出します。

Cisco MobilityManager と連携するための Cisco CallManager の設定

Cisco MobilityManager を使用して Mobile Connect を設定する前に、Cisco CallManager システムの設定値を設定する必要があります。この項では、Cisco CallManager で必要な設定値を設定する方法について説明します。

まず最初に、Cisco CallManager の管理インターフェイスにログインし、次のサービスが稼働していることを確認します。

- Cisco CallManager
- Cisco CTIManager



(注)

Serviceability を使用して、サービスが有効になって稼働していることを確認できます。詳細については、『*Cisco CallManager Serviceability Administration Guide*』および『*Cisco CallManager Administration Guide*』を参照してください。

この項に記載されている次のタスクをこの順序で実行する必要があります。

1. [Cisco CallManager での Mobile Connect IP Phone Service のパラメータの設定 \(P.20\)](#)
2. [ルート ポイントのパーティションの作成 \(P.22\)](#)
3. [コーリング サーチ スペースの作成 \(P.23\)](#)
4. [発信コールに使用する CTI ポートのプールの作成 \(P.24\)](#)
5. [共有回線に使用する CTI ポートの作成 \(P.27\)](#)
6. [CTI ルート ポイントの作成 \(P.29\)](#)
7. [Cisco MobilityManager の CTI ユーザの追加 \(P.31\)](#)
8. [システム リモート アクセス用の H.323 ゲートウェイの設定 \(P.34\)](#)
9. [デスクの電話に関する設定の確認 \(P.37\)](#)

Cisco CallManager での Mobile Connect IP Phone Service のパラメータの設定

Mobile Connect IP Phone Service は個々の電話機に割り当てられています。Mobile Connect IP Phone Service を使用すると、ユーザは自分の電話機に関する Mobile Connect 機能のステータスを確認したり、定義されたりリモート宛先でコールをピックアップしたりすることができます。

Cisco CallManager で Mobile Connect IP Phone Service のパラメータを設定するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager にログインします。

ステップ 2 **Feature > Cisco IP Phone Services** を選択します。

Cisco IP Phone Services Configuration ウィンドウが開きます。

ステップ 3 **Add a New IP Phone Service** をクリックします。

ステップ 4 サービスに対して、**Mobile Connect** または別の名前を入力します。

ステップ 5 Mobile Connect としてサービスを識別する説明を入力します。

ステップ 6 Service URL フィールドに次の URL を入力します。

http://<CMM IPAddr>:8081/ip_phone/main.xml

ステップ 7 文字セットが Western European (Latin 1) になっていることを確認します。

ステップ 8 **Insert** をクリックします。

サービスが追加され、再表示されたウィンドウに Service Parameter Information 領域が表示されます。

ステップ 9 **New** をクリックして、新しいパラメータを追加します。

Configure Cisco IP Phone Service Parameter ポップアップ ウィンドウが開きます。

ステップ 10 パラメータ名として **dn** と入力します。

ステップ 11 Parameter Display Name フィールドに**共有回線の電話番号**を入力します。間違った電話番号が設定されると、ピックアップ機能は動作しません。

ステップ 12 これが共有回線用であることを示す説明（「Shared Line Directory Number」など）を入力します。

ステップ 13 Parameter is Required チェックボックスをオンにして、Parameter is a Password チェックボックスをオフのままにします。

ステップ 14 **Insert and Close** をクリックします。

ステップ 15 登録内容を更新する前にすべての変更を行ったことを確認するために、ポップアップ ウィンドウが開いて注意が表示されます。**OK** をクリックします。

ステップ 16 **Device > Phone** を選択します。

ステップ 17 Find and List Phones 画面を使用して、Mobile Connect サービスで使用される電話機を検索します。

ステップ 18 電話機の設定ページに移動します。

ステップ 19 画面の右上にある **Subscribe/Unsubscribe Services** をクリックします。

ステップ 20 設定したサービス名を選択し、**Continue** をクリックします。

ステップ 21 Shared Line Directory Number フィールドに共有回線の内線番号を入力し、**Subscribe** をクリックします。



(注) Shared Line Directory Number フィールドに入力した番号は検証されません。デスクの電話の番号または内線番号が正しく入力されていないと、ユーザは Mobile Connect サービスを利用できなくなります。

ステップ 22 **Update** をクリックし、Service Subscription ウィンドウを閉じます。

ルート ポイントのパーティションの作成

Cisco CallManager の CTI ルート ポイントは、複数のコールを同時に受信して適切な宛先にリダイレクトできる仮想デバイスを表します。Cisco MobilityManager によって接続される携帯電話やその他の有線電話の番号に正しい発信者番号を表示するために、Cisco MobilityManager 内では CTI ルート ポイントが使用されます。また、リモート宛先にコールを発信するために、CTI ルート ポイントは発信 CTI ポートでも使用されます。

CTI ルート ポイントを作成する方法については、[P.29](#) の「[CTI ルート ポイントの作成](#)」で説明します。その前に、CTI ルート ポイントのパーティションを作成する必要があります。パーティションでは、組織、ロケーション、およびコールタイプに基づくインバウンド コールの論理サブセットを作成することにより、コールのルーティングが容易になります。また、パーティションのコーリングサーチ スペースを作成し、発信コールおよび共有回線用の CTI ポートを設定する必要もあります。

パーティションを作成するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager にログインします。

ステップ 2 **Route Plan > Class of Control > Partition** を選択します。

ステップ 3 **Add a New Partition** をクリックします。

ステップ 4 パーティション名と説明を入力します。

ステップ 5 **Insert** をクリックします。

ステップ 6 確認のために **OK** をクリックします。

新しいパーティションがパーティションのリストに表示されます。新しいエントリを探す場合は、必要に応じてリストのページを移動します。

コーリング サーチ スペースの作成

コーリング サーチ スペースは、検索されるパーティションの集合を表し、発信元番号をルーティングする方法を決定します。P.22の「ルート ポイントのパーティションの作成」で定義したパーティションを格納するために専用のコーリング サーチ スペースを作成する必要があります。CTI ポートは、<None> パーティションまたは CTI ルート ポイントに定義されたパーティションに属する宛先だけに到達できます。

コーリング サーチ スペースを作成するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager で、**Route Plan > Class of Control > Calling Search Space** を選択します。

ステップ 2 **Add a New Calling Search Space** をクリックします。

ステップ 3 Calling Search Space Name フィールドに、このコーリング サーチ スペースの名前を入力し、必要に応じて説明も追加します。

ステップ 4 使用可能なパーティションのリストから、P.22の「ルート ポイントのパーティションの作成」で作成したパーティションを選択し、矢印キーを使用してパーティションを Selected Partitions 領域に移動します。

ステップ 5 **Insert** をクリックします。

コーリング サーチ スペースが追加され、確認メッセージが画面に表示されます。

発信コールに使用する CTI ポートのプールの作成

CTI ポートのプールを作成して、Cisco MobilityManager から携帯電話およびその他の宛先への発信コールをすべて管理する必要があります。CTI ポートは仮想電話デバイスとして機能します。ポートの必須番号は、予想される使用パターンおよび外部トランク回線のアベイラビリティに応じて異なります。

最低 2 つの CTI ポートを作成する必要があります。ただし、5 つの共有回線ユーザの CTI ポートごとに、発信 CTI ポートを少なくとも 1 つ作成することをお勧めします。たとえば、50 のユーザに共有回線 CTI ポートを設定している場合は、最低 10 の発信 CTI ポートを作成します。



(注) 発信コール用の CTI ポートを設定する際には、CTI ポートの Media Resource グループに Music-On-Hold (MOH) サーバが含まれていないことを確認してください。



(注) 最大で 200 の発信 CTI ポートと 1000 の共有回線 CTI ポートを作成できます。

CTI ポートのプールを作成するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager で、**Device > Phone** を選択します。

ステップ 2 **Add a New Phone** をクリックします。

ステップ 3 プルダウン リスト ボックスで、CTI Port を探して選択します。

ステップ 4 **Next** をクリックして、Phone Configuration ウィンドウを開きます。

ステップ 5 Device Name フィールドに、CTI ポートを識別する名前を英数字で入力します。



(注) CTI ポートの名前にはプレフィクス (CMM_ など) を付加する必要があります。このようなプレフィクスにより、Phone Configuration ページで CTI ポートを検索する際に簡単に識別できます。このプレフィクスは、他の CTI ポート (Mobile Connect で使用されない CTI ポート) に割り当てられたプレフィクスとは異なるものにする必要があります。たとえば、デバイス名「CMM_10001」は、Mobile Connect の CTI ポート 10001 としてデバイスを識別できます。

ステップ 6 Description フィールドに、ポートの説明を入力します。このフィールドを空白のままにした場合は、デバイス名に対応するデフォルトの説明が使用されます。

Device Pool フィールドのプルダウンリスト ボックスで、デバイス プールを選択します。デフォルトのプールを選択することもできます。

ステップ 7 P.23 の「[コーリング サーチ スペースの作成](#)」で作成したコーリング サーチ スペースを入力します。



(注) このウィンドウでは、その他のフィールドに値を選択する必要はありません。

ステップ 8 **Insert** をクリックします。

CTI ポートが Cisco CallManager に追加されます。CTI ポートの電話番号を追加するように求められます。

ステップ 9 **OK** をクリックして、電話番号を追加します。

Directory Number Configuration ウィンドウが開きます。

ステップ 10 Directory Number フィールドに、通常のデスクの電話で普段使用されていない番号を入力します。デスクの電話のプールとは異なる仮想番号（90001 で始まる一連の番号など）のプールを作成することをお勧めします。

ステップ 11 Partition プルダウンリストボックスで、[P.22 の「ルート ポイントのパーティションの作成」](#) で作成したパーティションを選択します。



(注) このウィンドウでは、その他のフィールドに値を選択する必要はありません。

ステップ 12 Add をクリックします。

ステップ 13 確認のために **OK** をクリックし、Phone Configuration ページに戻ります。



(注) 追加の CTI ポートを作成するには、Copy（ポート数が 10 未満の場合）または BAT（ポート数が 10 以上の場合）を使用します。

CTI ポート設定の確認

すべての CTI ポートが正しく設定されたことを確認するには、CTI ポートに共通の Device Name プレフィクスを使用して検索を実行します。

検索を実行するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager で、**Device > Phones** を選択します。

ステップ 2 CTI デバイス名のプレフィックスを入力し、**Find** をクリックします。

作成したすべての CTI ポートのデバイス名が、デバイスのリストに表示されません。

共有回線に使用する CTI ポートの作成

共有回線を作成するには、実際の電話機と同じ電話番号を使用して CTI ポートを 1 つ設定する必要があります。共有回線では、実際のデスクの電話または CTI ポートのいずれかで同じコールに応答できます。



(注) 共有回線用の CTI ポートを設定する際には、CTI ポートの Media Resource グループに Music-On-Hold (MOH) サーバが含まれていないことを確認してください。

共有回線を作成するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager で、**Device > Phone** を選択します。

ステップ 2 **Add a New Phone** をクリックします。

ステップ 3 プルダウン リスト ボックスで、**CTI Port** を探して選択します。

Next をクリックして、Phone Configuration ウィンドウを開きます。

ステップ 4 Device Name フィールドに、共有回線の名前を英数字で入力します。



(注) CTI ポートの名前にはプレフィクス (CMM_ など) を付加する必要があります。このようなプレフィクスにより、Phone Configuration ページで CTI ポートを検索する際に簡単に識別できます。このプレフィクスは、他の CTI ポート (Mobile Connect で使用されない CTI ポート) に割り当てられたプレフィクスとは異なるものにする必要があります。たとえば、デバイス名「CMM_2003」は、Mobile Connect の共有回線 CTI ポートとして、実際の電話番号 2003 でデバイスを識別できます。

ステップ 5 共有回線に使用する実際の電話機のパラメータと同じになるように、この CTI ポートにデバイス プールとその他のパラメータを割り当てます。

ステップ 6 **Insert** をクリックして、レコードを作成します。

ステップ 7 **OK** をクリックして、電話番号を設定します。

ステップ 8 Directory Number フィールドに、実際の電話機と同じ電話番号を入力します。

ステップ 9 ウィンドウ内のその他のパラメータも実際の電話機と同じ値を持つように設定します。



(注) Directory Number フィールドの右側の赤いテキスト ラベルは、これが共有回線であることを示します。

ステップ 10 **Add** ボタンをクリックして、CTI ポートに電話番号を追加します。

ステップ 11 **OK** をクリックして、Phone Configuration ウィンドウに戻ります。

ステップ 12 これでプロセスは完了です。番号を追加するには、**Copy** をクリックし、このプロセスの手順を繰り返します。

CTI ルート ポイントの作成

CTI ルート ポイントを作成して、受信側の電話機に正しい発信者番号を表示する必要があります。CTI ルート ポイントがない場合、着信コールの表示は、発信元の実際の電話番号ではなく、コールを発信している CTI ポートの発信者番号だけを示します。また、リモート宛先にコールを発信するために、CTI ルート ポイントは発信 CTI ポートでも使用されます。

CTI ルート ポイントを作成するには、次の手順に従います。

手順

- ステップ 1** Cisco CallManager で、**Device > CTI Route Point** を選択します。
- ステップ 2** **Add a New CTI Route Point** をクリックします。
- ステップ 3** Device Name フィールドに、CTI ルート ポイントを識別する名前を英数字で入力します。
- ステップ 4** オプションの Description フィールドに、ポートの説明を入力します。このフィールドを空白のままにした場合は、デバイス名に対応するデフォルトの説明が使用されます。
- ステップ 5** Device Pool プルダウン リスト ボックスからデバイス プールを選択します。デフォルトのプールを選択することもできます。
- ステップ 6** Calling Search Space プルダウン リスト ボックスからサーチ スペースを選択します。

大多数のデスクの電話と同じコーリング サーチ スペースを選択する必要があります。サーチ スペースは、PSTN にコールを発信できる音声ゲートウェイに到達可能でなければなりません。また、サーチ スペースにデスクの電話を含めることもできます。この場合、その電話機は Mobile Connect の有効な宛先の電話機となります。

さまざまなタイプのコール（市内通話、長距離電話、クラスタ間のトランクコールなど）に対応するさまざまなタイプのゲートウェイが Cisco CallManager ネットワークにある場合、コーリング サーチ スペースは、適切なタイプのゲートウェイを指すルート パターンに到達できます。また、コーリング サーチ スペースは、ユーザが設定できる宛先を制限する手段としても使用できます。



(注) <None> スペースにある電話機またはゲートウェイはいずれも、発信 CTI ポートから直接コールされます。CTI ルート ポイントは、コールを代行受信したり、正しい発信者番号を表示したりすることができません。このため、発信者番号は不正確になりますが、Mobile Connect の全体的な機能が損なわれることはありません。<None> パーティションにデバイスを含めないようにすることをお勧めします。

- ステップ 7** **Insert** をクリックして、Cisco CallManager に CTI ルート ポイントを追加します。
- ステップ 8** ダイアログボックスで **OK** をクリックして、CTI ルート ポイントに電話番号を追加します。
- ステップ 9** Directory Number フィールドに、!（引用符のない 1 つの感嘆符）を入力します。
- ステップ 10** P.22 の「[ルート ポイントのパーティションの作成](#)」で作成したパーティションを選択します。
- ステップ 11** Calling Search Space で、デスクの電話と同じスペースであり、かつ音声ゲートウェイを含むスペースを選択します。
- このページ内のその他のフィールドは、デフォルト値のままにしておきます。
- ステップ 12** **Add** をクリックします。
- ステップ 13** 確認のためにダイアログボックスで **OK** をクリックし、CTI Route Point Configuration ウィンドウに戻ります。

Cisco MobilityManager の CTI ユーザの追加

Cisco MobilityManager をサポートするには、2つのユーザを作成する必要があります。一方のユーザは発信 CTI ポートを制御します。もう一方のユーザは、実際のデスクの電話との共有回線を持つ CTI ポートを制御し、また CTI ルートポイントも制御します。

発信 CTI ポートのユーザの追加

発信 CTI ポートを制御するユーザを追加するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 Cisco CallManager で、**User > Add a New User** を選択します。

User Configuration ウィンドウが開きます。

ステップ 2 First Name フィールドと Last Name フィールドに、ユーザの名と姓を入力します。

ステップ 3 User ID フィールドに、ID を英数字で入力します。



(注) 名、姓、およびユーザ ID の選択は、Cisco MobilityManager の動作に影響を与えません。ただし、CMM などの共通プレフィクスを持つ名前を使用すると、後でユーザの検索を簡単に行うことができます。

ステップ 4 パスワードを入力し、確認します。パスワードは、Mobile Connect の XML 設定ファイルへのアクセスに使用されます。パスワードは 5 文字以上にする必要があります。

ステップ 5 PIN を入力します。PIN フィールドは必須ですが、Mobile Connect は PIN を使用しないので、どのような値を入力してもかまいません。PIN は 5 文字以上にする必要があります。

ステップ 6 Enable CTI Application Use、Call Park Retrieval Allowed、および Enable Calling Party Number Modification の各チェックボックスをすべてオンにします。

- ステップ 7** **Insert** をクリックして、Cisco CallManager データベースにユーザを追加します。
- これで、ユーザをデバイスに関連付けることができます。
- ステップ 8** **Device Association** をクリックします。
- ステップ 9** Device Association ウィンドウが開きます。
- ステップ 10** P.24 の「発信コールに使用する CTI ポートのプールの作成」で作成したすべてのデバイスを検索して関連付けます。
- ステップ 11** **Check All in Search** および **No Primary Extension** を選択し、プールされた CTI ポートを CTI ユーザに追加します。検索基準に一致するユーザの数によっては、複数ページになることがあります。
- ステップ 12** **Update** を選択します。
- ステップ 13** User Configuration ページが再度開きます。下にスクロールして、正しいポートが Controlled Devices セクションに表示されていることを確認します。
-

共有回線 CTI ポートとルート ポイントのユーザの追加

共有回線 CTI ポートおよびルート ポイントを制御するユーザを追加するには、次の手順に従います。

手順

- ステップ 1** Cisco CallManager で、**User > Add a New User** を選択します。
- User Configuration ウィンドウが開きます。
- ステップ 2** First Name フィールドと Last Name フィールドに、ユーザの名と姓を入力します。

ステップ 3 User ID フィールドに、ID を英数字で入力します。

ステップ 4 パスワードを入力し、確認します。

ステップ 5 PIN を入力します。

ステップ 6 Enable CTI Application Use、Call Park Retrieval Allowed、および Enable Calling Party Number Modification の各チェックボックスをすべてオンにします。

ステップ 7 **Insert** をクリックして、Cisco CallManager データベースにユーザを追加します。

これで、ルート ポイントおよび共有回線 CTI ポートにユーザを関連付けることができます。

ステップ 8 **Device Association** をクリックします。

Device Association ウィンドウが開きます。

ステップ 9 ルート ポイントの名前を入力し、**Select Devices** をクリックします。

ステップ 10 **Check All in Search** および **No Primary Extension** を選択します。

ステップ 11 **Update Selected** をクリックします。

User Configuration ページが再度開きます。

ステップ 12 **Device Association** をクリックします。

Device Association ウィンドウが開きます。

ステップ 13 共有回線 CTI ポートを定義する際に使用したプレフィクス (CMM_ など) を入力し、**Begins With** を選択して、**Select Devices** をクリックします。P.27 の「[共有回線に使用する CTI ポートの作成](#)」を参照してください。定義される共有回線 CTI ポートの数によっては、リストが複数ページになることがあります。

ステップ 14 **Check All in Search** および **No Primary Extension** を選択します。

ステップ 15 Update Selected をクリックします。

User Configuration ページが再度開きます。下にスクロールして、正しいルートポイントと共有回線 CTI ポートが Controlled Devices セクションにすべて表示されていることを確認します。

システム リモート アクセス用の H.323 ゲートウェイの設定

Cisco CallManager で H.323 ゲートウェイをすでに設定している場合は、H.323 ゲートウェイを使用してシステム リモート アクセスをサポートできます。H.323 ゲートウェイがない場合は、追加して設定する必要があります。詳細については、『*Cisco CallManager Administration Guide*』で、Cisco IOS H.323 ゲートウェイの追加に関する項を参照してください。

ゲートウェイを設定するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 PSTN から PRI の T1/E1 コントローラを設定します。

設定例：

- controller T1 1/0
- framing esf
- linecode b8zs
- pri-group timeslots 1-24

ステップ 2 PRI (T1/E1) のシリアル インターフェイスを設定します。

設定例：

- interface Serial 1/0:23
- ip address none
- logging event link-status none

- isdn switch-type primary 4ess
- isdn incoming-voice voice
- isdn bchan-number-order ascending
- no cdp enable

ステップ 3 Cisco MobilityManager サーバから VXML アプリケーションをロードします。

IOS バージョン 12.3(13) 以降の設定例 :

- application service CMM
- <http://<Mobility Server IP Addr>:8080/cmmivr/pages/IVRMainpage.vxml>

IOS バージョン 12.3(12) 以前の設定例 :

- call application voice CMM
- <http://<Mobility Server IP Addr>:8080/snrivr/pages/IVRMainpage.vxml>



(注) VXML はバージョン 12.2(11) で追加されました。ただし、バージョン 12.3(8)、12.3(9)、12.3(14)T1、および 12.2(15) は VXML の問題があるため使用できません。最新版の互換性の情報については、Cisco MobilityManager のリリース ノートを参照してください。

ステップ 4 ダイヤルピアを設定して、Mobile Connect アプリケーションをシステム リモート アクセスに関連付けます。

IOS 12.3(13) 以降の設定例 :

- dial-peer voice 58888 pots
- service cmm
- incoming called-number 58888
- no digit-strip

IOS 12.3(12) 以前の設定例 :

- dial-peer voice 100 pots
- application CMM (*Mobile Connect VXML アプリケーション*)

Cisco MobilityManager と連携するための Cisco CallManager の設定

- incoming called-number 1234567 (1234567 は *Mobile Voice Access* の番号)
- no digit-strip

ステップ 5 発信 CTI ポートにコールを転送するためのダイヤルピアを追加します。

プライマリ Cisco CallManager の設定例 :

- dial-peer voice 101 voip
- preference 1
- destination-pattern <wild-card>



(注) destination-pattern の値は、発信ポートの電話番号と一致する必要があります。たとえば、発信ポートが 16000 ~ 16999 の場合は、destination-pattern 16... と設定します。

- session target ipv4:10.1.30.3
- codec g711ulaw
- dtmf-relay h245-alphanumeric
- no vad

セカンダリ Cisco CallManager の設定例 (必要な場合) :

- dial-peer voice 102 voip
- preference 2
- destination-pattern <wild-card>



(注) destination-pattern の値は、発信ポートの電話番号と一致する必要があります。たとえば、発信ポートが 16000 ~ 16999 の場合は、destination-pattern 16... と設定します。

- session target ipv4:10.1.30.3
- codec g711ulaw
- dtmf-relay h245-alphanumeric
- no vad

ステップ 6 (オプション) 企業から公衆電話交換網 (PSTN) にコールを発信するためのダイヤルピアを追加します。これは、System Remote Access Call Take Back Timer の有効期限が切れた後にアナウンスを再生するために使用されます。

設定例 :

- dial-peer voice 3 pots
 - destination-pattern T
 - port 1/0:23
-

デスクの電話に関する設定の確認

Cisco MobilityManager を使用するには、実際のデスクの電話に関する設定を変更する必要はありません。ただし、企業のボイスメール システムが着信コールの代行受信を開始するまで許可されるタイムアウト値を増やすことをお勧めします。通常のデフォルト値は、コールがユーザのボイスメール ボックスにリダイレクトされるまで 4 回の呼び出し音が許可されています。Mobile Connect の場合、リモート内線で発信または応答されるコールに対してタイムアウト値を増やす必要があります。タイマーの設定については、『*Cisco MobilityManager Administration Guide*』を参照してください。

PSTN または携帯電話のエンドポイントに音声ゲートウェイを介してコールが発信される場合、ほとんどのキャリアでは約 20 秒の遅延で十分です。ご使用のシステムでの適切な値を決定するには、ある程度の試行錯誤が必要になります。到達先のエンドポイントのタイプに応じて、ユーザごとに値が異なる場合もあります。

Mobile Connect サービスを短縮ダイヤルとして設定できます。設定するには、『*Cisco CallManager Administration Guide*』の「Configuring Cisco IP Phones」の項を参照してください。

関連資料

関連する Cisco IP Telephony アプリケーションおよび製品の詳細については、次のマニュアルを参照してください。

Cisco MobilityManager

次に示す Cisco MobilityManager のマニュアルは、
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_mobmg/index.htm からアクセスできます。

- *Cisco MobilityManager Quick Start Guide*
- *Cisco MobilityManager インストレーションガイド*
- *Cisco MobilityManager Administration Guide*
- *Cisco MobilityManager User Guide*
- *Release Notes for Cisco MobilityManager*

Cisco CallManager

次に示す Cisco CallManager のマニュアルは、
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_callmg/index.htm からアクセスできます。

- *Installing Cisco CallManager Release 4.1(3)*
- *Upgrading Cisco CallManager Release 4.1(3)*
- *Release Notes for Cisco CallManager Release 4.1(3)*
- *Cisco CallManager System Guide*
- *Cisco CallManager Administration Guide*
- *Cisco CallManager Serviceability Administration Guide*
- *Cisco CallManager Serviceability System Guide*
- *Cisco CallManager Features and Services Guide*
- *Troubleshooting Guide for Cisco CallManager*
- *Bulk Administration Tool Guide for Cisco CallManager*
- *Cisco CallManager Compatibility Matrix*

その他

次に示す Cisco IP Telephony のマニュアルは、
<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/backup/index.htm> からアクセスできます。

- *Cisco IP Telephony Backup and Restore System (BARS) Administration Guide*

技術情報の入手方法

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入手することができます。

<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

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_inpck/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 登録ユーザ（Cisco Direct Customers）の場合、Ordering ツール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>

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、インストレーション、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ク製品のほか、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/>

■ その他の資料および情報の入手方法

- 『*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>