



Call Home

- [Call Home \(1 ページ\)](#)

Call Home

この章では、Unified Communications Manager Call Home サービスの概要と Unified Communications Manager Call Home 機能を設定する方法について説明します。Call Home 機能を使用すると、Smart Call Home バックエンド サーバと通信し、診断アラート、インベントリなどのメッセージを送信できます。

Smart Call Home

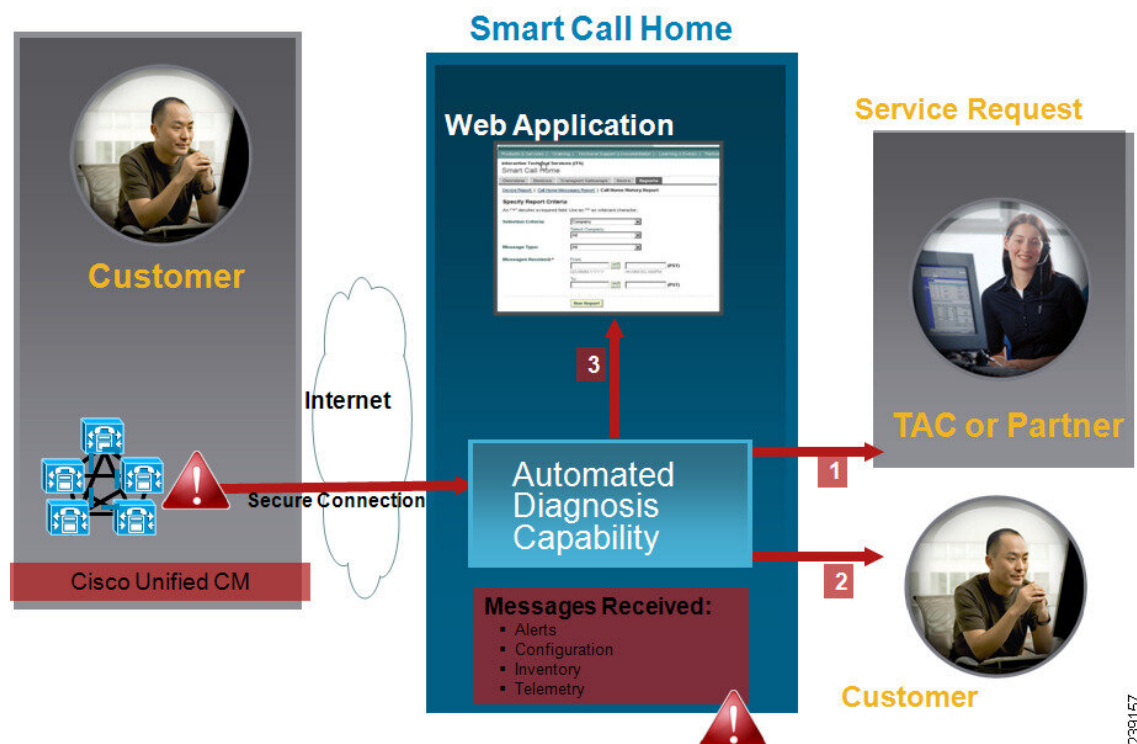
Smart Call Home は、さまざまなシスコデバイスを対象として予防的診断、リアルタイムアラート、および修復を実行し、ネットワークの可用性と運用効率を向上させます。Smart Call Home が有効化された Unified Communications Manager から診断アラート、インベントリ、その他のメッセージを受け取り、分析することでも、同様の結果が得られます。Unified Communications Manager のこの機能は、Unified Communications Manager Call Home と呼ばれます。

Smart Call Home の機能は次のとおりです。

- 次の機能によって予防的で迅速な問題解決を行い、ネットワークの可用性を向上させます。
 - 継続的モニタリング、リアルタイムの予防的なアラート、および詳細な診断により、問題を迅速に識別できるようにします。
 - ネットワーク内のデバイスのタイプに特有のアラートを発生させ、潜在的な問題を認識できるようにします。Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエキスパートに直接かつ自動的にアクセスして、重大な問題を迅速に解決します。
- ユーザに次の機能を提供して、運用効率を向上させます。
 - トラブルシューティングに必要な時間を短縮することにより、スタッフリソースを効率よく活用できます。

- 必要な情報に迅速に Web ベースでアクセスでき、ユーザが次のことを実行できるようにします。
 - すべての Call Home メッセージ、診断、および推奨事項を一箇所で確認できます。
 - サービス リクエスト ステータスを迅速に確認できます。
 - すべての Call Home デバイスに関する最新のインベントリおよび設定情報を参照できます。

図 1: Cisco Smart Call Home の概要



239157

Smart Call Home には、次のタスクを実行するモジュールが含まれています。

- ユーザへの Call Home メッセージの通知。
- 影響分析と修正手順の提供。

Smart Call Home の詳細については、次の URL の Smart Call Home のページを参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps7334/serv_home.html

Smart Call Home 証明書の更新に関する情報

Cisco リリース 10.5(2) 以降では、Smart Call Home 機能のサポートを継続するには、更新要求の都度、管理者が新しい証明書を手動でアップロードすることになります。証明書のアップロードは、Cisco Unified Operating System (OS) 管理 Web GUI を使用して行うことができます。セ

セキュリティ > 証明書管理 > 証明書または証明書チェーンのアップロードを開きます。証明書として **tomcat-trust** を選択して、保存した接続先から証明書をアップロードします。

以下の「.PEM」拡張子の証明書を tomcat-trust にアップロードする必要があります。



(注) 管理者は、文字列全体をコピーして、「-----BEGIN CERTIFICATE----- and -----END CERTIFICATE-----」を含めてテキストファイルにペーストして、「.PEM」の拡張子で保存します。

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
MIIIfzCCA5+gAwIBAgICBQkwDQYJKoZIhvcNAQEFBQAwRTElMAkGA1UEBhMCQk0x
GTAXBgNVBAoTEFF1b1ZkZGZlIEpjbWl0ZWQxGzAZBgNVBAMTElF1b1ZkZGZlIFJv
b3QgQ0EgMjAeFw0wNjExMjQxODIzMDBaFw0zMTExMjQxODIzNaMEUxCzAJBgNV
BAYTAKJNMkRwFwYDVQQKExBRdW9WYWRpcyBMAW1pdGVkMRswGQYDVQQDEExJRdW9
WYWRpcyBSb290IENBIDlwgglIEMA0GCsqGSIb3DQEBAQUAA4ICDwAwggIKAoICAQCa
GMpLlA0ALa8DKYrWd4HlRkwZhR0In6spRIXzL4GtMh6QRr+jhiYaHv5+HBg6XJxg
Fyo6dIMzMH1hVBHL7avg5tKifvVrbxi3Cgst/ek+7wrGsxDP3MJGF/hd/aTa/55J
WpzmM+YkIvc/ulsrHHo1wtZn/qtmUIttKGA79dgw8eTvI02kfN/+NsRE8Scd3bB
rrcCaoF6qUWD4gXmuVbBIDePSHFjluwXZQeVikvfj8ZaCuWw419eaxGrDPMf60Tp
+ARz8un+XJiM9XOva7R+zdRcAitMoEgylZUtQofX1bOQQ7dsE/He3fE+Ik/0XX1
ksOR1YqI0JDs3G3eicJlcZaLDQP9nL9bFqyS2+r+eXyt66/3FsvbzSUR5R/7mp/i
Ucw6UwxI5g69yB2BILmEROFCmMDBOAE NisgQLodKcftslWZvB1JdxnwQ5hYIiz
PtGo/KPaHbDRsSNU30R2be1B2MGyIrZTHN81Hdyhdyox5C315eXbyOD/5YDXC2Og
/zOhD7osFRXql7PSorW+8oyWHhqPHWyYTe5hnMz15eWniN9gqRMgeKh0bnpX5UH
oycR7hYQe7xFSkyyBNKr79X9DFHOUGoIMfmR2gyPZFwDwzqLID9ujWc90tb+fVuI
yV77zGHcizN300QyNQliBJIWENieJ0f7OyHj+OsdWwIDAQABo4GwMIGtMA8GA1Ud
EwEB/wQFMAMBAf8wCwYDVR0PBAQDAgEGMB0GA1UdDgQWBQBQahGK8SEwzJQTU7tD2
A8QZRtGUazBuBgNVHSMEZzBlgBQahGK8SEwzJQTU7tD2A8QZRtGUa6FJpEwRTEL
MAkGA1UEBhMCQk0xGTAXBgNVBAoTEFF1b1ZkZGZlIEpjbWl0ZWQxGzAZBgNVBAMT
ElF1b1ZkZGZlIFJvb3QgQ0EgMoICBQkwDQYJKoZIhvcNAQEFBQADggIBAD4KfK2f
BluornFdLwUvZ+YTRYPENvbwzCYMDbVHZF34tHLJRqUDGCdViXh9duqWNlAXINzn
g/iN/Ae4219NlmeYhP3ZRPx3UIHmLTJDQtyU/h2BwdBR5YM++CCJpNVjP4iH2Bl
ff/nJrP3MpCYUNQ3cVX2kiF495V5+vgtJodmVjB3pjd4M1IQWK4/YY7yarHvGH5K
WWPKjaJw1acvVFYfzznB4vsKqBUSfU16Y8Zsl0Q80m/DShcK+JDSV6IZUaUtl0Ha
B0+pUNqQjZRG4T7wlpQADj1O+hA4bRuVhogzG9Yje0uRY/W6ZM/57Es3zrWIozc
hLsib9D45MY56QSIPMO661V6bYCZJPVsAfv4l7CUW+v90m/xd2gNNWQjrLhVoQPR
```

```
TUIZ3Ph1WVaj+ahJefivDrkRoHy3au000LYmYjgahwz46P0u05B/B5EqHdZ+XIWD
mbA4CD/pXvk1B+TJYm5Xf6dQlfe6yJvmjqIBxdZmv3lh8zwc4bmCXF2gw+nYSL0Z
ohEUGW6yhhtoPkg3Goi3XZZenMfvJ2II4pEZXNLxId26F0KCl3GBUzGpn/Z9Yr9y
4aOTHcyKJloJONDO1w2AFrR4pTqHTI2KpdVGI/IsELm8VCLAABpQ570su9t+Oza
8eOx79+Rj1QqCyXBjhnEUhAFZdWCEOrCMc0u
-----END CERTIFICATE-----
```

匿名 Call Home

匿名 Call Home 機能は、Cisco が匿名でインベントリおよびテレメトリ メッセージを受けられるようにする、Smart Call Home 機能のサブ機能です。ID の匿名性を保つには、この機能を有効にします。

匿名 Call Home の特徴は、次のとおりです。

- Unified Communications Manager は Smart Call Home バックエンドにインベントリおよびテレメトリ メッセージのみを送信し、診断および設定情報は送信しません。
- また、ユーザに関する情報を送信しません（登録デバイスやアップグレード履歴など）。
- 匿名 Call Home オプションは、Cisco の Smart Call Home 機能への登録または権限付与を必要としません。
- インベントリおよびテレメトリ メッセージは Call Home バックエンドに定期的に送信されます（各月の最初の日）。
- Cisco Unified Communications Manager が匿名 Call Home を使用するように設定されている場合、トレースログと診断情報を含める オプションは無効になります。

インベントリ メッセージには、クラスタ、ノード、ライセンスに関する情報が含まれます。

次の表に、Smart Call Home と匿名 Call Home のインベントリ メッセージを示します。

表 1: Smart Call Home と匿名 Call Home のインベントリ メッセージ

インベントリ メッセージ	Smart Call Home	匿名 Call Home
連絡先の電子メール (Contact Email)	適用可能	該当なし
連絡先電話番号 (Contact Phone Number)	適用可能	該当なし
住所 (Street Address)	適用可能	該当なし
サーバ名 (Server Name)	適用可能	該当なし
サーバの IP アドレス (Server IP Address)	適用可能	該当なし

インベントリ メッセージ	Smart Call Home	匿名 Call Home
ライセンス サーバ (Licence Server)	適用可能	該当なし
OS のバージョン (OS Version)	適用可能	適用可能
モデル (Model)	適用可能	適用可能
シリアル番号 (Serial Number)	適用可能	適用可能
CPU 速度 (CPU Speed)	適用可能	適用可能
RAM	適用可能	適用可能
ストレージのパーティション (Storage Partition)	適用可能	適用可能
ファームウェアのバージョン (Firmware version)	適用可能	適用可能
BIOS のバージョン (BIOS Version)	適用可能	適用可能
BIOS 情報 (BIOS Information)	適用可能	適用可能
RAID 設定 (Raid Configuration)	適用可能	適用可能
アクティブ サービス (Active Services)	適用可能	適用可能
パブリッシャ名 (Publisher Name)	適用可能	該当なし
パブリッシャ IP (Publisher IP)	適用可能	該当なし
製品 ID (Product ID)	適用可能	適用可能
アクティブなバージョン (Active Version)	適用可能	適用可能
アクティブでないバージョン (Inactive Version)	適用可能	適用可能
製品の略称 (Product Short name)	適用可能	適用可能

テレメトリ メッセージには、Unified Communications Manager クラスタで使用できる各デバイスタイプのデバイス数（IP 電話、ゲートウェイ、会議ブリッジなど）に関する情報が含まれます。テレメトリ データには、クラスタ全体のデバイスの数が含まれます。

次の表に、Smart Call Home と匿名 Call Home のテレメトリ メッセージを示します。

表 2: Smart Call Home と匿名 Call Home のテレメトリ メッセージ

テレメトリ メッセージ	Smart Call Home	匿名 Call Home
連絡先の電子メール (Contact Email)	適用可能	該当なし
連絡先電話番号 (Contact Phone Number)	適用可能	該当なし
住所 (Street Address)	適用可能	該当なし
サーバ名 (Server name)	適用可能	該当なし
CM ユーザ数 (CM User Count)	適用可能	該当なし
シリアル番号 (Serial Number)	適用可能	適用可能
パブリッシャ名 (Publisher name)	適用可能	該当なし
デバイス数およびモデル (Device count and Model)	適用可能	適用可能
電話ユーザの数 (Phone User Count)	適用可能	適用可能
CM のコール アクティビティ (CM Call Activity)	適用可能	適用可能
登録されたデバイスの数 (Registered Device count)	適用可能	該当なし
アップグレードの履歴 (Upgrade history)	適用可能	該当なし

テレメトリ メッセージ	Smart Call Home	匿名 Call Home
システム ステータス (System Status)	ホスト名、日付、ロケール、製品バージョン、OS のバージョン、ライセンス MAC、アップタイム、MPの状態、使用メモリ、ディスク使用率、使用アクティブおよび非アクティブパーティション、DNS に適用可能	日付、ロケール、製品バージョン、OS のバージョン、ライセンス MAC、アップタイム、使用メモリ、ディスク使用率、使用アクティブおよび非アクティブパーティションに適用可能

設定メッセージには、設定に関連する各データベーステーブルの行数に関する情報が含まれます。この設定データはクラスタ全体の各テーブルのテーブル名と行数で構成されます。

Smart Call Home による処理

Cisco Systems と直接サービス契約を結んでいる場合は、Cisco Smart Call Home サービスに Unified Communications Manager を登録することができます。Smart Call Home は、Unified Communications Manager から送信された Call Home メッセージを分析し、背景情報および推奨事項を提供して、システムの問題を迅速に解決します。

Cisco Unified CM Call Home 機能は、Smart Call Home バックエンドサーバに次のメッセージを送信します。

- アラート：環境、ハードウェア障害、システムパフォーマンスに関連するさまざまな状況のアラート情報が含まれています。アラートは、Unified Communications Manager クラスタ内の任意のノードから生成される場合があります。アラートの詳細には、アラートのタイプに応じて、トラブルシューティングに必要なノードなどの情報が含まれています。Smart Call Home バックエンドサーバに送信されるアラートについては、Smart Call Home による処理に関するトピックを参照してください。

Smart Call Home のアラートは、次のとおりです。

デフォルトでは、Smart Call Home は 24 時間に 1 回アラートを処理します。混在クラスタ (Unified Communication Manager および Cisco Unified Presence) で 24 時間以内に同じアラートが繰り返し発生した場合は、Smart Call Home は処理を行いません。



重要

収集された情報は、48 年後にプライマリ AMC サーバから削除されます。デフォルトでは、Unified Communications Manager パブリッシャがプライマリ AMC サーバとなります。

パフォーマンスに関連するアラート

- CallProcessingNodeCPUpegging
- CodeYellow
- CPUpegging

- LowActivePartitionAvailableDiskSpace
- LowAvailableVirtualMemory
- LowSwapPartitionAvailableDiskSpace
- データベースに関連するアラート
 - DBReplicationFailure
- 失敗したコールに関連するアラート
 - MediaListExhausted
 - RouteListExhausted
- クラッシュに関連するアラート
 - Coredumpfilefound
 - CriticalServiceDown

設定、インベントリ、テレメトリメッセージは Call Home バックエンドに定期的に送信されま
す（各月の最初の日）。これらのメッセージの情報を活用することで、TAC はお客様がネット
ワークを維持管理する上で役立つサービスをタイムリーかつ予防的に提供します。

Call Home の前提条件

Unified Communications Manager Call Home サービスをサポートするには、以下が必要となりま
す。

- 対応する Unified Communications Manager サービス契約に関連付けられた Cisco.com ユー
ザー ID。
- ドメイン ネーム システム (DNS) と Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) の両サーバを
Unified Communications Manager Call Home 機能用に設定することを推奨します。
 - DNS 設定は、セキュア Web (HTTPS) を使用して Call Home メッセージを送信する
ために必要です。
 - SMTP 設定は、Call Home メッセージを Cisco TAC に送信したり、電子メールを介し
て受信者のリストにメッセージのコピーを送信するために必要です。

Call Home へのアクセス

Unified CM Call Home にアクセスするには、Cisco Unified Serviceability 管理を開き、**CallHome**
(Cisco Unified Serviceability > CallHome > Call Home の設定) を選択します。

Call Home の設定

以下の表は、Unified Communications Manager Call Home のデフォルト設定の一覧です。

表 3: Call Home のデフォルト設定

パラメータ	デフォルト
Call Home	有効
次を使用して Cisco Technical Assistance Center (TAC) にデータを送信 (Send Data to Cisco Technical Assistance Center (TAC) using)	セキュア Web (HTTPS)

デフォルト Smart Call Home 設定がインストール中に変更された場合、同じ設定が Call Home のユーザ インターフェイスに反映されます。



- (注) 転送方式に [電子メール (Email)] を選択し、[セキュア Web (HTTPS) (Secure Web (HTTPS))] オプションで SMTP 設定が必要でない場合、SMTP 設定を行う必要があります。

Call Home の設定

Cisco Unified Serviceability で、[Call Home] > [Call Home の設定 (Call Home Configuration)] を選択します。

[Call Home の設定 (Call Home Configuration)] ウィンドウが表示されます。



- (注) Unified Communications Manager のインストール時に Cisco Smart Call Home を設定することもできます。

Smart Call Home 機能は、インストール時に Smart Call Home オプションを設定すると有効になります。なしを選択すると、通知メッセージは Cisco Unified Communications Manager 管理にログインする際に表示されます。Smart Call Home を設定するか、Cisco Unified Serviceability を使用してリマインダを無効にする手順が表示されます。

次の表では、Cisco Unified Communications Manager Call Home の設定について説明しています。

表 4: Unified Communications Manager Call Home の設定の構成

フィールド名	説明
Call Home メッセージスケジュール (Call Home Message Schedule)	最後に送信された Call Home メッセージと、スケジュール設定されている次のメッセージの日付と時刻を表示します。

フィールド名	説明
Call Home*	

フィールド名	説明
	<p>ドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • なし : Call Home を有効または無効にする場合は、このオプションを選択します。Smart Call Home が設定されていません、という再通知が表示されます。Smart Call Home の設定、あるいは再通知を無効にするには、[Cisco Unified Serviceability > Call Home] を開くか、管理者ページで、ここをクリックします。 • 無効 : Call Home を無効にする場合に、このオプションを選択します。 • 有効 (Smart Call Home) : インストール中に Smart Call Home を選択した場合は、このオプションが有効となります。このオプションを選択すると、[カスタマーの連絡先詳細 (Customer Contact Details)] の下のすべてのフィールドが有効になります。同じ設定で、[送信データ (Send Data)] のオプションも有効になります。 • 有効 (匿名 Call Home) : 匿名モードで Call Home を使用する場合には、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[カスタマーの連絡先詳細 (Customer Contact Details)] の下のすべてのフィールドが無効になります。同じ設定で、[送信データ (Send Data)] の [次の電子メールアドレスにコピーを送信します(複数のアドレスはカンマで区切ります) (Send a copy to the following email addresses (separate multiple addresses with comma))] フィールドが有効になり、[Call Home] ページで [トレースログと診断情報を含める (Include Trace logs and Diagnostics Information)] が無効になります。 <p>(注) 匿名 Call Home を有効にすると、サーバからシスコに使用状況の統計情報を送信します。この情報は、シスコが製品のユー</p>

フィールド名	説明
	ザエクスペリエンスを理解し、製品の方向性を推進するために役立ちます。
カスタマーの連絡先詳細	
電子メールアドレス (Email Address) *	顧客の連絡先の電子メールアドレスを入力します。これは必須フィールドです。
会社 (Company)	(任意) 会社名を入力します。入力できるのは最大 255 文字です。
連絡先名 (Contact Name)	(任意) 顧客の担当者名を入力します。入力できるのは最大 128 文字です。 担当者には、英数字とドット (.)、下線 (_)、ハイフン (-) などの一部の特殊文字を使用できます。
アドレス (Address)	(任意) 顧客の住所を入力します。入力できるのは最大 1024 文字です。
電話 (Phone)	(任意) 顧客の電話番号を入力します。
送信データ	

フィールド名	説明
<p>次を使用して Cisco Technical Assistance Center (TAC) にデータを送信 (Send Data to Cisco Technical Assistance Center (TAC) using)</p>	<p>これは必須フィールドです。ドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択して Call Home メッセージを Cisco TAC に送信します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • セキュア Web (HTTPS) : セキュア Web を使用して Cisco TAC にデータを送信する場合は、このオプションを選択します。 • 電子メール : 電子メールを使用して Cisco TAC にデータを送信する場合は、このオプションを選択します。電子メールの場合は、SMTP サーバを設定する必要があります。設定された SMTP サーバのホスト名または IP アドレスを表示することができます。 <p>(注) SMTP サーバを設定していない場合は、警告メッセージが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [プロキシ経由のセキュア Web (HTTPS) (Secure Web (HTTPS) through Proxy)] : プロキシ経由で Cisco TAC にデータを送信する場合には、このオプションを選択します。現在、プロキシレベルでの認証はサポートしていません。次のフィールドがこのオプションの設定時に表示されます。 • HTTPS プロキシ IP または ホスト名 *: プロキシの IP あるいはホスト名を入力します。 • [HTTPS プロキシポート (HTTPS Proxy Port)]* : 通信のためのプロキシポート番号を入力します。
<p>次の電子メールアドレスにコピーを送信します(複数のアドレスはカンマで区切ります) (Send a copy to the following email addresses (separate multiple addresses with comma))</p>	<p>指定した電子メールアドレスに Call Home メッセージのコピーを送信するには、このチェックボックスをオンにします。最大 1024 文字まで入力できます。</p>

フィールド名	説明
トレースログと診断情報を含める (Include Trace logs and Diagnostics Information)	<p>Cisco Unified CM のログおよび診断情報の収集を有効にするには、このチェック ボックスをオンにします。</p> <p>(注) このオプションは、Smart Call Home を有効にした場合にのみアクティブになります。</p> <p>メッセージには、アラート時に収集された診断情報とトレースメッセージが含まれます。トレースのサイズが 3 MB 未満の場合は、トレースがエンコードされてアラートメッセージの一部として送信され、トレースが 3 MB を超える場合には、トレースの場所のパスがアラートメッセージに表示されます。</p>
保存 (Save)	<p>Call Home 設定を保存します。</p> <p>(注) Call Home 設定を保存すると、エンドユーザライセンス契約 (EULA) のメッセージが表示されます。初めて設定する場合は、ライセンス契約に同意する必要があります。</p> <p>ヒント アクティブ化した Call Home サービスを非アクティブ化するには、ドロップダウンリストから [無効 (Disabled)] オプションを選択して [保存 (Save)] をクリックします。</p>
リセット (Reset)	<p>最後に保存された設定にリセットします。</p>
保存して今すぐ Call Home を送信 (Save and Call Home Now)	<p>Call Home メッセージを保存し、送信します。</p> <p>(注) メッセージが正常に送信されると、「Call Home 設定が保存され、すべての Call Home メッセージが正常に送信されました (Call Home Configuration saved and all Call Home Messages sent successfully)」というメッセージが表示されます。</p>

制約事項

Unified Communications Manager サーバあるいは Cisco Unified Presence サーバがダウンしている場合、または接続不能である場合には、以下の制限事項が適用されます。

- Smart Call Home は、サーバが到達可能になるまで、送信された最後の Call Home メッセージおよびスケジュール設定されている次のメッセージの日時をキャプチャできません。
- Smart Call Home は、サーバが到達可能になるまで、Call Home メッセージを送信しません。
- Smart Call Home は、パブリッシャがダウンしていると、インベントリのメールでライセンス情報を取得できません。

次の制限事項は、Alert Manager and Collector (AMC) に起因します。

- ノード A でアラートが発生してプライマリ AMC サーバ (デフォルトではパブリッシャ) を再起動する場合、同じノードで 24 時間以内に同じアラートが発生すると、Smart Call Home はノード A からアラートデータを再送信します。プライマリ AMC が再行動されたため、Smart Call Home はすでに発生していたアラートを認識できません。
- ノード A でアラートが発生し、プライマリ AMC サーバを別のノードに変更する場合、同じノードで 24 時間以内に同じアラートが発生すると、Smart Call Home はノード A を新しいアラートとして認識し、アラートデータを送信します。
- プライマリ AMC サーバで収集したトレースは、シナリオによっては最大 60 時間、プライマリ AMC サーバ上に存在する可能性があります。

混在クラスタ (Cisco Unified Communications Manager および IM and Presence) シナリオにおける制限事項は以下の通りです。

- **CallProcessingNodeCpuPegging**、**Media List Exhausted**、**Route List Exhausted** などのアラートは、IM and Presence には適用されません。
- ユーザがプライマリ AMC サーバを IM and Presence に変更した場合、Smart Call Home は **Media List Exhausted** および **Route List Exhausted** のクラスタ概要レポートを生成できません。
- ユーザがプライマリ AMC サーバを IM and Presence に変更した場合、Smart Call Home は **DB Replication** アラートの概要レポートを生成できません。

Call Home の参照先

Smart Call Home の詳細については、次の URL を参照してください。

- Smart Call Home サービスの概要
http://www.cisco.com/en/US/products/ps7334/serv_home.html

