



# Serviceability Connector

- [Serviceability Connector の概要 \(1 ページ\)](#)
- [Serviceability サービスを使用する利点 \(2 ページ\)](#)
- [他のハイブリッドサービスとの違い \(2 ページ\)](#)
- [仕組みの概略説明 \(2 ページ\)](#)
- [TAC ケースの展開アーキテクチャ \(3 ページ\)](#)
- [Serviceability Connector の TAC サポート \(5 ページ\)](#)

## Serviceability Connector の概要

Webex Serviceability サービスを使用すると、ログの収集を容易にすることができます。このサービスでは、診断ログや情報を検索、取得、保管するタスクを自動化します。

この機能は、お客様の社内に導入された *Serviceability Connector* を使用します。*Serviceability Connector* は、ネットワーク内の専用ホスト（「コネクタ ホスト」）で実行されます。次のいずれかのコンポーネントにコネクタを取り付けできます。

- Enterprise Platform (ECP) の利用: 推奨

ECP は、Docker コンテナを使用してサービスを分離、保護、管理します。ホストとサービスアビリティ コネクタ アプリケーションがクラウドからインストールされます。最新の状態で安全な状態を確保するために、手動でアップグレードする必要はありません。



**重要** ECPの使用を推奨します。私たちの将来の開発は、このプラットフォームに焦点を当てます。Expressway に有用性コネクタをインストールすると、一部の新機能が使用できなくなります。

- Cisco Expressway

Serviceability サービスは、次の目的で使用できます。

- サービス要求のログおよびシステム情報の自動取得
- クラウド接続型 UC 導入内の Unified CM クラスタのログ収集

## Serviceability サービスを使用する利点

サービスには次の利点があります。

- ログの収集速度を上がります。TAC エンジニアは、問題の診断を実行する際に関連するログを取得できます。追加のログリクエストや手動による収集と配送の待機の遅延を回避できます。この自動化により、問題解決に要する時間を数日短縮できる可能性があります。
- TAC のコラボレーション ソリューション 解析ツールおよび診断署名データベースと連携します。システムは、ログを自動的に分析し、既知の問題を特定し、既知の修正または回避策を推奨します。

## 他のハイブリッド サービスとの違い

Serviceability Connector の導入と管理は、Hybrid Calendar Service やハイブリッド コール サービスなどの他の Expressway ベースのハイブリッド カレンダー サービスと同様に Control Hub を介して行います。ただし、重要な違いがいくつかあります。

このサービスには、ユーザ向けの機能がありません。TAC は、このサービスの主要なユーザです。他のハイブリッド サービスを使用する組織にはメリットがあります。一方、他のハイブリッド サービスを使用しない組織は共通のユーザです。

組織がすでに Control Hub で設定済みである場合は、既存の組織の管理者アカウントを使用してサービスを有効化できます。

Serviceability Connector は、ユーザに直接機能を提供するコネクタとは異なる負荷プロファイルがあります。コネクタは常に使用可能なので、TAC は必要に応じてデータを収集できます。ただし、時間が経過すると負荷は安定しません。TAC の担当者は、データ収集を手動で開始します。同じインフラストラクチャで提供される他のサービスへの影響を最小限に抑えるため、収集の適切な実行時間を調整します。

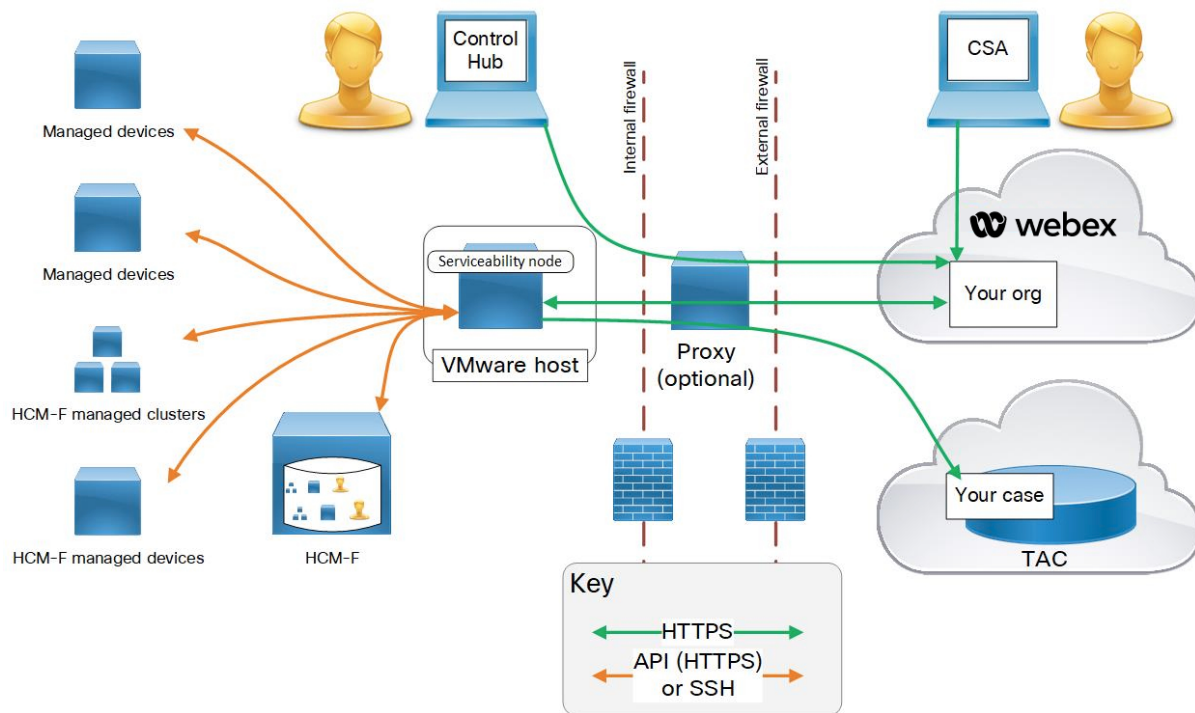
## 仕組みの概略説明

1. 管理者がシスコ TAC と協力して Serviceability サービスを導入します。[TAC ケースの展開アーキテクチャ \(3 ページ\)](#) を参照してください。
2. TAC が、ご使用のいずれかのシスコ デバイスに問題があることを確認します（お客様がケースをオープンした場合）。
3. TAC の担当者が Collaborations Solution Analyzer (CSA) の Web インターフェイスを使用して、関連デバイスからデータを収集するように Serviceability Connector に要求します。
4. Serviceability Connector は、リクエストを API コマンドに変換して、管理対象デバイスからリクエストされたデータを収集します。

5. Serviceability Connector が、データを収集して暗号化し、暗号化されたリンクを介してカスタマー エクスペリエンス ドライブ (CXD) にアップロードして、サービス リクエストにデータを関連付けます。
6. このデータは、1,000 種類を超える診断シグネチャを含む TAC データベースと照合して分析します。
7. TAC 担当者が結果を確認し、必要に応じてオリジナルのログを確認します。

## TAC ケースの展開アーキテクチャ

図 1: Expressway でのサービス コネクタを使用した展開



要素	説明
管理対象デバイス	<p>Serviceability サービスにログを提供するすべてのデバイスが含まれます。Serviceability コネクタ 1 つあたり最大 150 台の管理対象デバイスを追加できます。HCS の顧客の管理下のデバイスとクラスタ (デバイス数が多い場合は、<a href="https://help.webex.com/en-us/142g9e/Limits-and-Bounds-of-Serviceability-Service">https://help.webex.com/en-us/142g9e/Limits-and-Bounds-of-Serviceability-Service</a>を参照のこと)に関する情報を HCM-F (Hosted Collaboration Mediation Fulfillment) からインポートできます。</p> <p>このサービスは現在、次のデバイスで動作します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hosted Collaboration Mediation Fulfillment (HCM-F)</li> <li>• Cisco Unified Communications Manager</li> <li>• Cisco Unified CM IM and Presence Service</li> <li>• Cisco Expressway シリーズ</li> <li>• Cisco TelePresence Video Communication Server (VCS)</li> <li>• Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)</li> <li>• Cisco Unified Border Element (CUBE)</li> <li>• Cisco BroadWorks Application Server (AS)</li> <li>• Cisco BroadWorks Profile Server (PS)</li> <li>• Cisco BroadWorks Messaging Server (UMS)</li> <li>• Cisco BroadWorks Execution Server (XS)</li> <li>• Cisco Broadworks Xtended Services プラットフォーム (XSP)</li> </ul>
管理者	<p>Control Hub を使用してコネクタ ホストを登録し、Serviceability サービスを有効化します。URL は <a href="https://admin.webex.com">https://admin.webex.com</a> で、「組織の管理者」としての資格情報が必要です。</p>
コネクタ ホスト	<p>管理コネクタおよび Serviceability Connector をホストする Enterprise Compute Platform (ECP) または Expressway です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>管理コネクタ</b> (ECP または Expressway 上) と対応管理サービス (Webex) が登録を管理します。接続が保持されて、必要に応じてコネクタが更新され、ステータスとアラームがレポートされます。</li> <li>• <b>Serviceability Connector:</b> お客様の組織で Serviceability サービスが有効化された後にコネクタのホスト (ECP または Expressway) が Webex からダウンロードする、小サイズのアプリケーションです。</li> </ul>

要素	説明
プロキシ	(オプション) Serviceability Connector の起動後にプロキシ設定を変更した場合は、Serviceability Connector を再起動する必要があります。
Webex クラウド	Webex、Webex Calling、Webex Meetings、Webex ハイブリッドサービスをホストします。
★DTP: Delete [Technical Assistance Center] Section.	内容： <ul style="list-style-type: none"><li>• CSA を使用して Webex クラウド経由で Serviceability Connector と通信する TAC 担当者。</li><li>• Serviceability Connector が収集し、カスタマー エクスペリエンスドライブにアップロードしたケースと関連ログを含むTACケース管理システム。</li></ul>

## Serviceability Connector の TAC サポート

Serviceability Connector の詳細については、<https://www.cisco.com/go/serviceability> を参照するか、TAC の担当者に問い合わせてください。

