



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 \(2 ページ\)](#)
- [動作の簡単な説明 \(2 ページ\)](#)
- [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、診断ログと情報を検索、取得して、タスクを自動化します。

この機能は、オンプレミスで導入された有用性コネクタを使用します。有用性コネクタは、ネットワーク内の専用のネットワーク(「コネクタホスト」)で実行されます。コネクタは、次のいずれかのコンポーネントに取り付けることができます。

- エンタープライズ コンピューティング プラットフォーム (ECP) - 推奨

ECPは、Docker コンテナを使用して、サービスを分離、保護、および管理します。ホストと有用性コネクタアプリケーションはクラウドからインストールされます。最新かつ安全な状態を維持するために、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

次の目的で有用性コネクタを使用できます。

- サービスリクエストの自動ログおよびシステム情報取得
- クラウドに接続されている UC 展開での Unified CM クラスタのログ収集

両方のユースケースで同じ有用性コネクタを使用できます。

Serviceability サービスを使用する利点

このサービスには次の利点があります。

- ログの収集を高速化します。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。追加のログを要求し、手動での収集と配信を待機する遅延を回避できます。この自動化により、問題解決にかかる時間を数日にすることができます。
- TAC の Collaboration Solution Analyzer および診断シグニチャのデータベースと連携します。システムは自動的にログを分析し、既知の問題を特定して、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

ハイブリッドカレンダー サービスやハイブリッドコール サービスなどの他のサーバと同様の方法で、制御ハブを使用して有用性コネクタを展開および管理できます。ただし、重要な違いがあります。

このサービスには、ユーザ向けの機能はありません。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が、他のハイブリッドサービスを使用しない組織が一般的なユーザです。

すでに組織がコントロールハブで設定されている場合は、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にすることができます。

有用性コネクタには、ユーザに直接機能を提供するコネクタとは異なるロードプロファイルがあります。コネクタは常に使用可能であるため、TAC は必要に応じてデータを収集できます。ただし、時間の経過とともに安定したロードになるわけではありません。TAC 担当者が手動でデータ収集を開始します。担当者は同じインフラストラクチャによって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に、適切な時間をネゴシエートします。

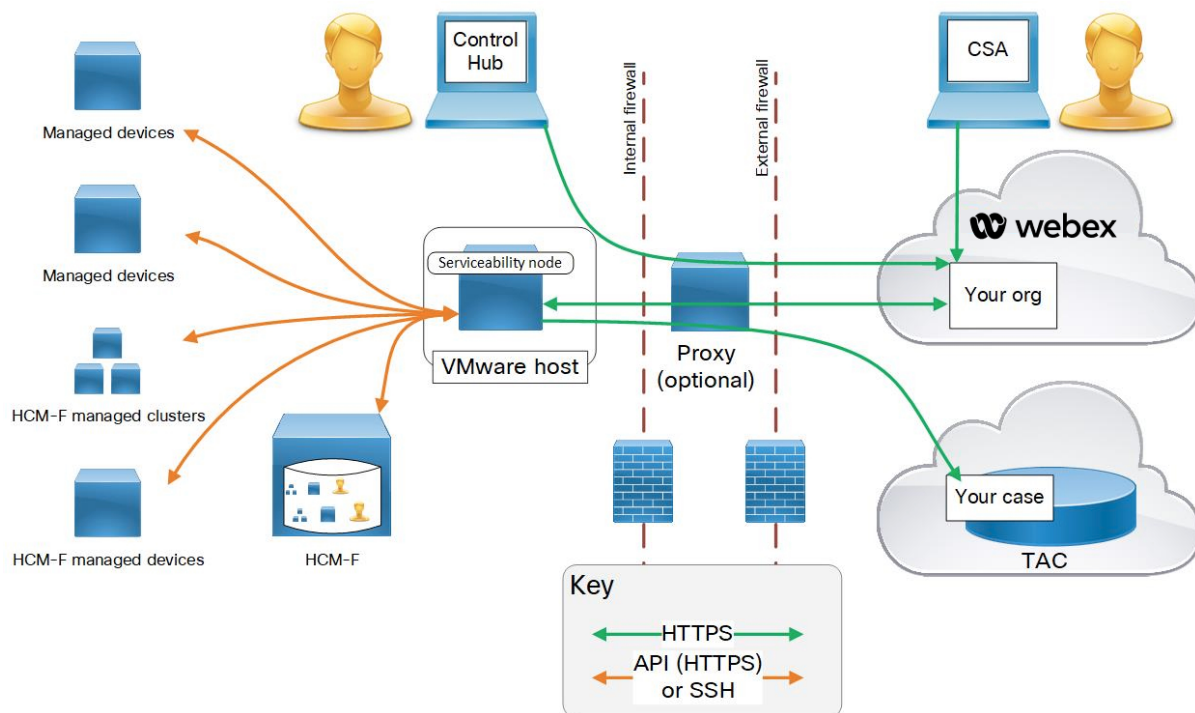
動作の簡単な説明

1. 管理者は、Cisco TAC と連携して、有用性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 は、いずれかのシスコデバイス(ケースをオープンした場合した場合)の問題を学習します。
3. TAC の担当者は、コラボレーションソリューションアナライザ(CSA)の Web インターフェイスを使用して、関連するデバイスからデータを収集するための有用性コネクタを要求します。

4. 有用性コネクタは、管理対象デバイスから要求されたデータを収集するために、API コマンドに要求を変換します。
5. 有用性コネクタは、カスタマー エクスペリエンス ドライブ (CXD) への暗号化されたリンクを介してそのデータを収集、暗号化、およびアップロードし、サービスリクエストにデータを関連付けます。
6. データは、1000を超える診断シグニチャの TAC データベースに対して分析します。
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>有用性サービスにログを提供するデバイスが含まれます。1つの有用性コネクタを使用して、最大150のローカル管理デバイスを追加できます。HCSのお客様の管理対象デバイスおよびクラスタ（デバイスの数が多い場合は https://help.webex.com/en-us/142g9e/Limits-and-Bounds-of-Serviceability-Service を参照）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>サービスは現在、次のデバイスと連携しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hosted Collaboration Mediation Fulfillment (HCM-F) • Cisco Unified Communications Manager • Cisco Unified CM IM and Presence サービス • Cisco Expressway シリーズ • Cisco TelePresence Video Communication Server（VCS） • Cisco Unified Contact Center Express（UCCX） • Cisco Unified Border Element（CUBE） • Cisco BroadWorks アプリケーションサーバ (AS) • Cisco BroadWorks Profile Server（PS） • Cisco BroadWorks Messaging Server（UMS） • Cisco BroadWorks Execution Server（XS） • Cisco Broadworks Xtended Services Platform（XSP）
管理者	<p>Control Hub を使用してコネクタホストを登録し、有用性サービスを有効にします。URL は https://admin.webex.com であり、「組織管理者」のクレデンシャルが必要です。</p>
コネクタホスト	<p>管理コネクタと有用性コネクタをホストする Enterprise Compute Platform（ECP）または Expressway。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理コネクタ（ECP または Expressway 上）および対応する管理サービス（Webex 内）が登録を管理します。接続を維持し、必要に応じてコネクタを更新して、ステータスとアラームを報告します。 • 有用性コネクタ：組織で有用性サービスを有効にした後、コネクタホスト（ECP または Expressway）が Webex からダウンロードする小さいアプリケーション。

要素	説明
[プロキシ (Proxy)]	(オプション) 有用性コネクタを起動した後にプロキシ設定を変更した場合は、有用性コネクタを再起動する必要があります。
Webex クラウド	Webex、Webex Calling、Webex Meetings、および Webex ハイブリッドサービスをホストします。
テクニカルアシスタンス センター	内容： <ul style="list-style-type: none">• CSA を使用して、Webex Cloud 経由で有用性コネクタと通信する TAC の担当者。• ケースと、有用性コネクタによって収集された関連ログを使用した TAC ケース管理システム。

Serviceability Connector の TAC サポート

有用性コネクタの詳細については<https://www.cisco.com/go/serviceability>、を参照するか、TAC の担当者にお問い合わせください。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。