



# 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

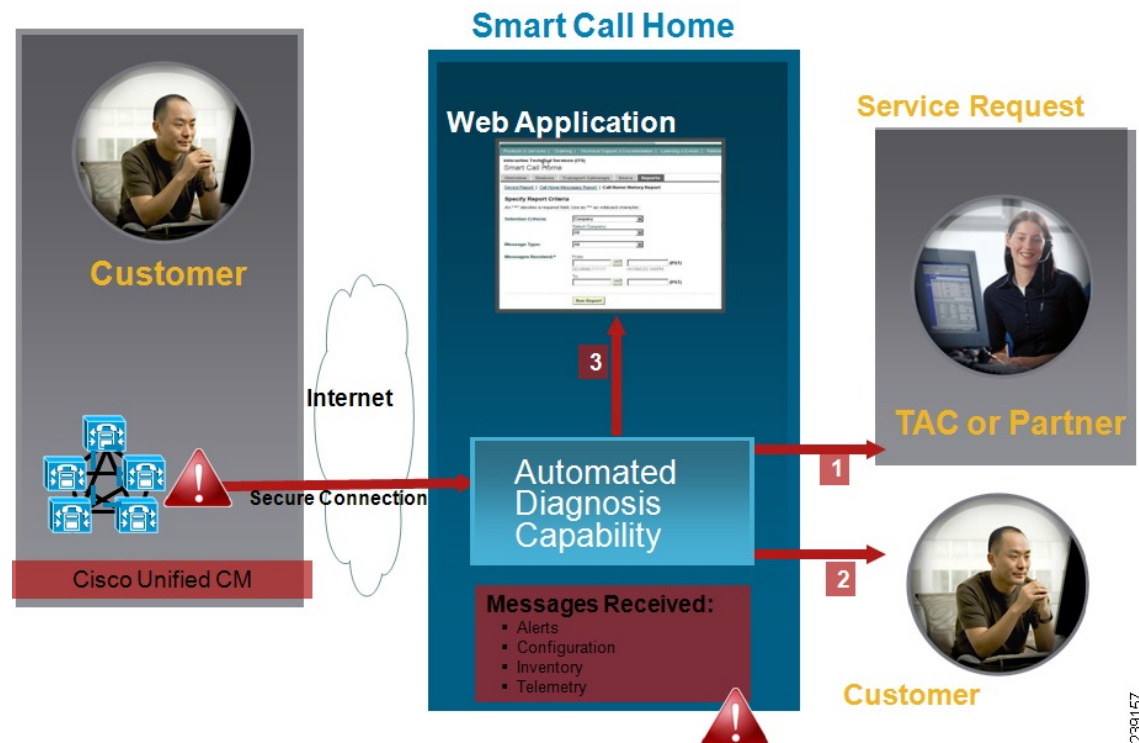
Smart Call Home では、さまざまなシスコ デバイスを対象として予防的診断、リアルタイムアラート、および修復を実行し、ネットワークの可用性と運用効率を向上させます。Smart Call Home が有効化された Unified Communications Manager から診断アラート、インベントリ、その他のメッセージを受け取り、分析することでも、同様の結果が得られます。Unified Communications Manager のこの機能は、Unified Communications Manager Call Home と呼ばれません。

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。
  - 継続的なモニタリング、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、問題を迅速に特定する。
  - 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要する時間を短縮し、人材を有効に活用する。

- 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。
  - Call Home のすべてのメッセージ、診断、推奨事項を 1 ヶ所で確認する。
  - サービス リクエスト ステータスを迅速に確認できます。
  - 全 Call Home デバイスの最新のインベントリおよび設定情報を表示する。

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](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必要があります。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-----
MIIFtzCCA5+gAwIBAgICBQkwDQYJKoZIhvcNAQEFBQAwRTElMAkGA1UEBhMCQk0x
GTAXBgNVBAoTEFF1b1ZhZGlzIExpWl0ZWQxGzAZBgNVBAMTElF1b1ZhZGlzIFJv
b3QgQ0EgMjAeFw0wNjExMjQxODIzMDBaFw0zMTEwMjQxODIzMDZNaMEUxCzAJBgNV
BAYTAKJNMkRwYDlVQkExBRdW9WYWRpcyBMAW1pdGVkMRswGQYDVQQDEExJRdW9
WYWRpcyBSb290IENBIDIwggliMA0GCsqGSIb3DQEBAQUAA4ICDwAwggIKAoICAQCa
GMpLlA0ALa8DKYrWd4HlRkwZhr0In6spRlXzL4GtMh6QRr+jhiYaHv5+HBg6XJxg
Fyo6dIMzMH1hVBHL7avg5tKifvVrbxi3Cgst/ek+7wrGsxDP3MJGF/hd/aTa/55J
WpzmM+Yklvc/ulsrHHo1wtZn/qtmUIttKGA79dgw8eTvI02kfN/+NsRE8Scd3bB
rrcCaoF6qUWD4gXmuVbBlDePSHFjluwXZQeVikvfj8ZaCuWw419eaxGrDPMf60Tp
+ARz8un+XJiM9XOva7R+zdRcAitMOeGylZUtQofX1bOQQ7dsE/He3fbE+Ik/0XX1
ksOR1YqI0JDs3G3eicJlcZaLDQP9nL9bFqyS2+r+eXyt66/3FsvbzSUR5R/7mp/i
Ucw6UwxI5g69ybr2BILmEROfcmMDBOAEenigGQLodKcftslWZvB1JdxnwQ5hYIiz
PtGo / KPaHbDRsSNU30R2be1B2MGyIrZTHN81Hdyhdyox5C315eXbyOD / 5YDXC2Og
/ zOhD7osFRXql7PSorW + 8oyWHhqPHWykYTe5hnMz15eWniN9gqRMgeKh0bnpX5UH
oycR7hYQe7xFSkyyBNKr79X9DFHOUGoIMfmR2gyPZFWdwzqLID9ujWc9Otb + fVuI
yV77zGHcizN300QyNQliBJIWENieJ0f7OyHj + OsdWwIDAQABo4GwMIGtMA8GA1Ud
EwEB / wQFMAMBAf8wCwYDVR0PBAQDAgEGMB0GA1UdDgQWBbQahGK8SEwzJQTU7tD2
A8QZRtGUazBuBgNVHSMEZzBlgBQahGK8SEwzJQTU7tD2A8QZRtGUa6FJpEcwRTEL
MAkGA1UEBhMCQk0xGTAXBgNVBAoTEFF1b1ZhZGlzIExpWl0ZWQxGzAZBgNVBAMT
ElF1b1ZhZGlzIFJvb3QgQ0EgMoICBQkwDQYJKoZIhvcNAQEFBQADggIBAD4Kfk2f
BlueornFdLwUvZ + YTRYPENvbzwCYMDbVHZF34tHLJRqUDGCdViXh9duqWNIAXINzn
g / iN / Ae42l9NLmeyhP3ZRPx3UIHmflTJDQTYU / h2BwdBR5YM ++ CCJpNVjP4iH2Bl
ff / nJrP3MpCYUNQ3cVX2kiF495V5 + vgtJodmVjB3pjd4M1IQWK4 / YY7yarHvGH5K
WWPKjaJW1acvvFYfzbnB4vsKqBUufU16Y8Zsl0Q80m / DShcK + JDSV6IZUaUtl0Ha
B0 + pUNqQjZRG4T7wlp0QADj1O + hA4bRuVhogzG9Yje0uRY / W6ZM / 57Es3zrWIoZc
hLsib9D45MY56QSIPMO661V6bYczJPVsAfv4l7CUW + v90m / xd2gNNWQjrLhVoQPR

```

```
TUIZ3Ph1WVaj + ahJefivDrkRoHy3au000LYmYjgahwz46P0u05B / B5EqHdZ + XIWD
mbA4CD / pXvk1B + TJYm5Xf6dQlfe6yJvmjqIBxdZmv3lh8zwc4bmCXF2gw + nYSL0Z
ohEUGW6yhhtoPkg3Goi3XZZenMfvJ2II4pEZXNLxId26F0KCl3GBUzGpn / Z9Yr9y
4aOTHcyKJloJONDO1w2AFrR4pTqHTI2KpdVGI / IsELm8VCLAABpQ570su9t + Oza
8eOx79 + Rj1QqCyXBJhnEUhAFZdWCEOrCMc0u
-----END CERTIFICATE-----
```

## Anonymous Call Home

Anonymous Call Home 機能は、Cisco がインベントリおよびテレメトリメッセージを匿名で受信できるようにする Smart Call Home 機能のサブ機能です。この機能を有効にして、識別情報を匿名のままにします。

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（毎月1日）送信されます。
- 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 および Anonymous Call Home のインベントリメッセージを示します。

表 1: Smart Call Home および Anonymous 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	Anonymous Call Home
連絡先の電子メール	IOS-XRイメージに	N/A
連絡先電話番号（Contact Phone Number）	IOS-XRイメージに	N/A
組織の番地（Street Address）	IOS-XRイメージに	N/A
サーバ名	IOS-XRイメージに	N/A
サーバIPアドレス	IOS-XRイメージに	N/A

インベントリ メッセージ	Smart Call Home	Anonymous Call Home
ライセンスサーバ	IOS-XRイメージに	N/A
OS Version	適用可能	適用可能
Model	適用可能	適用可能
シリアル番号	適用可能	適用可能
CPU 速度	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	適用可能	適用可能
BIOS Version	適用可能	適用可能
BIOS 情報	適用可能	適用可能
RAID 設定 (Raid Configuration)	適用可能	適用可能
[Active Services]	適用可能	適用可能
[Publisher Name]	IOS-XRイメージに	N/A
パブリッシャ IP	IOS-XRイメージに	N/A
製品 ID	適用可能	適用可能
Active Version	適用可能	適用可能
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 および Anonymous Call Home のテレメトリメッセージを示します。

表 2: Smart Call Home および Anonymous 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	Anonymous Call Home
連絡先の電子メール	IOS-XRイメージに	N/A

テレメトリ メッセージ	Smart Call Home	Anonymous Call Home
連絡先電話番号 (Contact Phone Number)	IOS-XRイメージに	N/A
組織の番地 (Street Address)	IOS-XRイメージに	N/A
サーバ名	IOS-XRイメージに	N/A
CM ユーザ数 (CM User Count)	IOS-XRイメージに	N/A
シリアル番号	適用可能	適用可能
パブリッシャ名 (Publisher name)	IOS-XRイメージに	N/A
デバイス数とモデル	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 コールアクティビティ	適用可能	適用可能
登録されたデバイスの数 (Registered Device count)	IOS-XRイメージに	N/A
アップグレードの履歴 (Upgrade history)	IOS-XRイメージに	N/A
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 バージョン、ライセンス MAC、アップタイム、MP Stat、使用されたメモリ、ディスク使用率、使用されているアクティブおよび非アクティブなパーティション、および DNS に適用されます。	日付、ロケール、製品バージョン、OS バージョン、ライセンス MAC、稼働時間、使用されたメモリ、ディスク使用率、および使用されているアクティブおよび非アクティブパーティションに適用されます。

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カウントに関する情報が含まれています。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。

次に、Smart Call Home のアラートを示します。

デフォルトでは、Smart Call Home はアラートを24時間に1回処理します。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
  - CallProcessingNodeCPUpeging
  - CodeYellow
  - CPUpeging
  - 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、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(毎月1日)送信されます。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 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 セットアップは、Call Home メッセージを Cisco TAC に送信したり、電子メールで受信者のリストにメッセージのコピーを送信したり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 (Enabled)
Send Data to Cisco Technical Assistance Center (TAC) using	セキュア Web (HTTPS)

インストール時にデフォルトの Smart Call Home 設定が変更された場合は、Call Home ユーザーインターフェイスに同じ設定が反映されます。



- (注) 転送方式として [電子メール (Email)] を選択し、[smtp 設定 (smtp setup)] を [セキュア Web (HTTPS) (SECURE Web (HTTPS))] オプションにする必要がない場合は、smtp を設定する必要があります。



## 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*	<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"> <li>• 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 &gt; Call Home] を開くか、管理者ページで、ここをクリックします。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。同じ設定では、[データの送信 (Send Data)] のオプションも有効になっています。</li> <li>• 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。同じ設定では、[データの送信 (Send Data)] で [次の電子メールアドレスにコピーを送信し (複数のアドレスをカンマで区切る) (Send a copy to the following email addresses (separate multiple addresses with comma))]、[データの送信 (Send Data)] フィールドが有効になっており、トレースログと診断情報は Call Home ページで無効になっています。</li> </ul> <p>(注) Anonymous Call Home を有効にすると、サーバはサーバから Cisco systems に使用状況の統計情報を送信します。この情報は、シスコが製品に関するユーザの体験を理解し、製品の方向を促進するのに役に立ちます。</p>
お客様の連絡先の詳細	
電子メール アドレス*	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。
企業名	(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。

フィールド名	説明
連絡先の名前	任意顧客の連絡先の名前を入力します。最大 128 文字を入力できます。 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	(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	(任意) 顧客の電話番号を入力します。
<b>送信データ</b>	
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)	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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>セキュア Web (HTTPS)</b> : 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。</li> <li>• <b>電子メール</b> : 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。設定されている SMTP サーバのホスト名または IP アドレスを確認できます。 (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。</li> <li>• [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されていません。このオプションの設定には、次のフィールドが表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>HTTPS プロキシ IP または ホスト名*</b>: プロキシの IP あるいはホスト名を入力します。</li> <li>• <b>HTTPS プロキシポート (HTTPS Proxy port) *</b>: 通信するプロキシポート番号を入力します。</li> </ul> </li> </ul>
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)。	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。

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 が有効になっている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ともに、トレースメッセージが含まれています。トレースサイズが 3 MB 未満の場合、トレースはエンコードされ、アラートメッセージの一部として送信されます。トレースが 3 MB を超えると、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、[保存 (Save)] をクリックします。</p>
リセット	最後に保存された設定にリセットします。
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て送信します。</p> <p>(注) メッセージが正常に送信されると、Call home の設定が保存され、すべての Call Home メッセージが正常に送信されます。</p>

## 制限事項

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。
- パブリッシャがダウンしている場合、Smart Call Home はインベントリメール内のライセンス情報をキャプチャできません。

次の制限は、Alert Manager と Collector (AMC) によるものです。

- ノード A でアラートが発生し、プライマリ AMC サーバ(デフォルトではパブリッシャ)が再起動され、同じアラートが同じノードで24時間の間に発生した場合、Smart Call Home はノード A からアラートデータを再送信します。Smart Call Home は `alre` があるアラートを認識できません。プライマリ AMC が再起動されたため、`ady` が発生しました。
- 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した場合、および同じノードで24時間の間に同じアラートが発生した場合、Smart Call Home はノード A の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 サーバで収集されたトレースは、いくつかのシナリオで、プライマリ AMC サーバに存在する可能性があり、最大60時間です。

混在クラスター (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**、メディアリストの枯渇、ルートリストの枯渇などのアラートは、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、メディアリストが使い果たされ、ルートリストが枯渇した場合に、cluster の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 レプリケーション**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](http://www.cisco.com/en/US/products/ps7334/serv_home.html)



## 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。