



Cisco Unified Analysis Manager

- [Cisco Unified Analysis Manager のプリファレンス](#) (1 ページ)
- [Cisco Unified Analysis Manager の制限事項](#) (4 ページ)
- [Cisco Unified Analysis Manager のセットアップ](#) (6 ページ)
- [Cisco Unified Analysis Manager ツール](#) (8 ページ)
- [Cisco Unified Analysis Manager のトラブルシューティング](#) (28 ページ)

Cisco Unified Analysis Manager のプリファレンス

Unified Analysis Manager のドロップダウンメニューを使用して、次のプリファレンスを設定します。

FTP サーバのセットアップ

この機能により、FTP サーバを設定し、これを使用して情報をエクスポートできます。Cisco TAC FTP サーバをこのサーバとして指定できます。この情報には、ログ、トレースファイル、およびシステム コールのトレース情報などを含めることができます。

デフォルトで、Cisco TAC FTP サーバは事前入力されています。デフォルトの FTP サーバでこの設定を変更できます。

[FTP サーバ (FTP Server)] オプションにより、設定済みのサーバを管理することができます。次の操作を実行できます。

- 新しい FTP サーバの追加
- 既存の FTP サーバの編集
- FTP サーバの削除
- FTP サーバとの接続のテスト

Cisco TAC には、ファイルのエクスポート用に設定できる次の 2 つの FTP サーバがあります。

- <ftp-rtt.cisco.com>
- <ftp-sj.cisco.com>



(注) どちらのサーバでも、ファイルは `/incoming` ディレクトリにアップロードする必要があります。

FTP サーバオプションへのアクセス

次の手順では、FTP サーバ オプションにアクセスする方法について説明します。

手順

-
- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] ドロップダウン メニューから、**[AnalysisManager] > [設定 (Preferences)]** の順に選択します。
- [設定 (Preferences)] ウィンドウが表示されます。[FTP サーバ (FTP Server)] をクリックします。
- ステップ 2** [FTP サーバ (FTP Servers)] 画面が表示され、設定済みサーバの一覧と、サーバの**追加、編集、削除**を行うボタンが併せて表示されます。[接続のテスト (Test Connection)] ボタンは、サーバへの接続をテストすることができます。
- ステップ 3** ボタンを使用して目的のオプションを選択します。
-

FTP サーバの追加または編集

FTP サーバを追加するか、既存の設定を編集するには、次の手順に従ってください。

手順

-
- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] ドロップダウン メニューから、**[AnalysisManager] > [設定 (Preferences)]** の順に選択します。[Preferences] ウィンドウが表示されます。[FTP サーバ (FTP Server)] をクリックします。
- ステップ 2** [FTP サーバ (FTP Servers)] 画面が表示され、設定済みサーバの一覧と、サーバの**追加、編集、削除**を行うボタンが併せて表示されます。[接続のテスト (Test Connection)] ボタンは、サーバへの接続をテストすることができます。
- ステップ 3** [追加 (Add)] ボタンをクリックしてサーバを追加するか、[編集 (Edit)] ボタンをクリックして既存の設定を編集します。[FTP サーバの追加 (Add FTP Server)] 画面が表示されます。
- ステップ 4** [名前/IP アドレス (Name/IP Address)] フィールドに、追加する FTP サーバの名前または IP アドレスを入力します。
- ステップ 5** [プロトコル (Protocol)] フィールドでは、接続しているサーバのタイプによって FTP または SFTP プロトコルを選択します。Cisco TAC サーバに接続している場合は SFTP を使用します。
- ステップ 6** [ユーザ名 (User Name)] フィールドと [パスワード (Password)] フィールドに、サーバへのアクセスを提供するユーザ名とパスワードを入力します。
- ステップ 7** [ポート (Port)] フィールドに、使用するサーバのポート番号を入力します。

- ステップ 8** [宛先ディレクトリ (Destination Directory)] フィールドに、ファイルをエクスポートするディレクトリのパスを入力します。Cisco TAC サーバを追加している場合は、/incoming ディレクトリを使用します。
- ステップ 9** [OK] ボタンをクリックすると、サーバが追加されます。[キャンセル (Cancel)] ボタンを使って、FTP サーバを追加せずに操作を終了できます。

メール サーバのセットアップ

このオプションを使用すると、トレースおよびログの収集やファイル転送など、Unified Analysis Manager の操作に関する状態を、ユーザが設定した一連の受信者に通知するように、メールサーバを設定できます。

通知を送信するには、少なくとも 1 台のメールサーバを設定する必要があります。



- (注)
- 最大2つのメールサーバを設定できます。
 - Unified Analysis Manager 通知には、このオプションを使って設定したメールサーバしか使用できません。RTMT 通知の場合は、別のメールサーバを設定する必要があります。

メール サーバの追加または編集

次の手順では、メールサーバを追加するか、または既存の設定を編集する方法について説明します。

手順

- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] ドロップダウンメニューから、[AnalysisManager] > [設定 (Preferences)] の順に選択します。
- [設定 (Preferences)] ウィンドウが表示されます。[メール サーバ (Mail Server)] をクリックします。
- ステップ 2** [メール サーバ (Mail Servers)] 画面が表示され、設定済みサーバの一覧と、サーバの**追加、編集、削除**を行うボタンが併せて表示されます。[接続のテスト (Test Connection)] ボタンは、サーバへの接続をテストすることができます。画面の下部には、サーバごとにリストされた受信者と、受信者の**追加、編集、削除**を行うボタンが表示されます。
- ステップ 3** [追加 (Add)] ボタンをクリックしてサーバを追加するか、[編集 (Edit)] ボタンをクリックして既存の設定を編集します。[追加 (Add)] ボタンをクリックすると、[メール サーバの追加 (Add Mail Server)] 画面が表示されます。
- ステップ 4** [名前/IP アドレス (Name/IP Address)] フィールドに、追加するメールサーバの名前または IP アドレスを入力します。

- ステップ 5** [ポート番号 (Port No.)] フィールドに、使用するサーバのポート番号を入力します。
- ステップ 6** [送信者のユーザ ID (Sender UserID)] フィールドに、通知が必要な送信者のユーザ ID を入力します。
- (注) [名前/IP アドレス (Name/IP Address)]、[ポート番号 (Port No.)]、および [送信者のユーザ ID (Sender UserID)] は必須フィールドです。
- ステップ 7** [OK] ボタンをクリックすると、サーバが追加されます。[クリア (Clear)] ボタンを使用してフィールドをクリアするか、[キャンセル (Cancel)] ボタンをクリックしてメールサーバを追加せずに操作を終了します。
- ステップ 8** 受信者を追加または編集するには、[メールサーバ (Mail Server)] 画面に戻り、[追加 (Add)] ボタンをクリックして受信者を追加するか、[編集 (Edit)] ボタンをクリックして既存の設定を編集します。[メールサーバの追加 (Add Mail Server)] 画面が表示されます。
- ステップ 9** [電子メールアドレス (Email address)] フィールドに、追加する受信者の名前またはメールアドレスを入力します。
- ステップ 10** [OK] ボタンをクリックすると、受信者が追加されます。[キャンセル (Cancel)] ボタンを使って、受信者を追加せずに操作を終了できます。

トレース収集ディレクトリの設定

次の手順では、トレース ログのディレクトリを設定するために、[設定 (Preferences)] でトレース収集オプションを使用する方法について説明します。

手順

- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] ドロップダウン メニューから、[AnalysisManager] > [設定 (Preferences)] の順に選択します。
- [設定 (Preferences)] ウィンドウが表示されます。[トレース収集 (Trace Collection)] をクリックします。
- ステップ 2** [トレース収集 (Trace Collection)] 画面が表示されます。トレース ログに使用するディレクトリを [ダウンロードディレクトリ (Download Directory)] ボックスに入力するか、[参照 (Browse)] ボタンを使用してディレクトリを特定します。オプションで、[デフォルト (Default)] ボタンをクリックして、デフォルトディレクトリを選択できます。
- ステップ 3** [保存 (Save)] をクリックします。

Cisco Unified Analysis Manager の制限事項

Unified Analysis Manager を使用する場合、次の制限事項を考慮してください。

- CallSearch Report で表示可能なコールレコードの最大数は 500 です。
- Call Track Report で表示可能なコールレコードの最大数は 100 です。
- 使用するグローバルに一意的な callID がないため、Unified Analysis Manager はコールをトレースするためにリンク単位のアプローチを使用します。コールパス中の製品の 1 台でコールのコールレコードが欠落している場合、リンクの残りの連鎖は壊れている可能性があります、トラッキングが完全ではない可能性があります。
- コールレコードは、データベースに保存される際、いずれの特定の列に基づく順序にも従いません。Call Search Report を実行する際、返されるレコード数は 500 に制限されます。取得された 500 レコードは、指定された時間範囲の（発生時間、接続時間、または切断時間に基づいた）最新のものではない可能性があります。指定した時間範囲内のすべてのコールレコードを確実に取得するには、返されるレコード数が 500 未満になるまで時間範囲を短くする必要があります。
- Cisco Unity Connection または IM and Presence ノードにはコールレコードのデータベースがないため、Unified RTMT がこれらの製品に接続するときに Unified Analysis Manager オプションが表示されません。

Unified RTMT を使用して Unified Communications Manager または Cisco Business Edition 5000 サーバに接続する場合、Unified Analysis Manager に Cisco Unity Connection および IM and Presence サーバを含めるようノードを追加することができます。
- コールトラッキングでは、Unified CCE および Unified IME から Cisco IOS ゲートウェイへの SIP Unified Outbound Option コールはサポートされません。
- コールトラッキングでは、Unified CCE から Unified CVP への GED-125 プロトコルを使用したコールパスの直接コールトラッキングはサポートされません。
- Unified Communications Manager からのコールをトラッキングするには、Unified Communications Manager がコールパス内にある必要があります。
- コールトラッキングでは、Unified Communications Manager からの単一分岐トラッキングだけがサポートされます。
- MGCP ゲートウェイはコール制御を実装しておらず、Q.931 がシグナリングのために Unified Communications Manager にトンネルされるため、MGCP ゲートウェイのコールに対してコール詳細レコード（CDR）は生成されません。CDR は Unified Communications Manager でのみ使用可能です。
- ACS サーバでは、Unified Analysis Manager はコールトレースにのみ使用され、その後は、トレースデータにゲートウェイの記録や情報を含める場合にのみ使用されます。ACS サーバ、または ACS サーバがサポートするハードウェア/ソフトウェアのバージョンがない場合、導入している Unified Analysis Manager 機能の大部分は引き続き動作しますが、ゲートウェイ情報はコールトレースに含まれません。

Cisco Unified Analysis Manager のセットアップ

[Unified Analysis Manager] メニューの [管理 (Administration)] オプションを使用して、デバイスおよびグループの設定を .csv ファイルにより Unified Analysis Manager ツールにインポートできます。

デバイスとグループの設定のインポート

Unified Analysis Manager に .csv ファイルからデバイスおよびグループ設定をインポートするには、次の手順に従ってください。

手順

- ステップ 1 [Unified Analysis Manager] メニューから、[管理 (Administration)] > [インポート (Import)] の順に選択します。
- ステップ 2 インポートする .csv コンフィギュレーションファイルを選択します。
- ステップ 3 [インポート (Import)] ボタンをクリックします。
選択したファイルが表示されます。

スケジュールされた **trace and log collection** ジョブのステータス表示

この機能では、スケジュールされたトレース設定のステータスを表示し、収集ジョブを記録できます。ジョブは Unified Analysis Manager ツールを使用してスケジュールできます。デバイスがグループに追加された場合、トレース設定をスケジュールし、デバイスに収集ジョブに記録できます。

スケジュールリングされたジョブは設定したマシンにリンクされ、異なるマシンでジョブを実行することはできません。ジョブがスケジュールされたマシンが何らかの理由で使用できない場合は、古いジョブのクローンを作成し、新しいパラメータを使用して新しいジョブとして保存し、新しいマシン上で実行することができます。

デバイスで実行されるジョブの状態は次のいずれかです。

- スケジュール設定済み：ジョブは Unified Analysis Manager 内でスケジュールされていますが、開始されていません
- 実行中：現在トレースを設定しているかログを収集しているジョブ
- 完了：完了したジョブ
- 保留中：ログ収集の実行が 1 回完了し、次の実行を開始するまで待機しているジョブ。
- 中止：予期しないエラーにより異常停止しているジョブ

- キャンセル：ユーザによるキャンセル操作によって停止されているジョブ。

[ジョブのステータス (Job Status)] 画面は、Unified Analysis Manager のすべてのジョブのシステムビューを提供します。複数実行されるジョブの場合、最後の実行のステータスと時間もこのページに表示されます。

次の操作をジョブで実行できます。

- 詳細の表示：ジョブの詳細ビューを入手するには、このオプションを使用します。
- キャンセル：ジョブをキャンセルするには、このオプションを使用します。キャンセル操作は、ジョブが実行中またはスケジュールされているマシンでのみ実行できます。このオプションは、完了/中止/キャンセル状態にあるジョブに使用できません。
- クローン：ジョブを選択し、新しいジョブとして保存するには、このオプションを使用します。どのような状態のジョブもクローンできます。このオプションは、保存する前にジョブの属性を変更することができます。ジョブのクローンはクローンするジョブの属性には影響しません。

FTP サーバへのファイルのアップロードと転送

このオプションを使用すると、設定済みのFTPサーバにファイルを転送し、関係者に電子メールを送信することができます。またこのオプションを使って、別のユーザが確認できるように、一部のファイルを別のマシンに転送することもできます。

この画面では、転送するファイルとフォルダの指定と、これらのファイルに添付する注釈の指定が実行できます。

次の手順では、FTP サーバにファイルを転送する方法を説明します。

手順

ステップ 1 [Unified Analysis Manager] メニューから、[管理 (Administration)] > [ファイルのアップロード (Upload Files)] の順に選択します。

[ファイルのアップロード (Upload Files)] 画面が表示されます。

ステップ 2 [ケース ID (Case ID)] フィールドに、Cisco TAC がケースに割り当てた番号を入力します。

ステップ 3 ファイルを送信するFTPサーバを選択するには、[送信先サーバ (Send to Server)] フィールドのドロップダウンリストボックスを使用します。

ステップ 4 ファイルに関する詳細情報を提供するには、[メモ (Notes)] ボックスを使用します。

ステップ 5 ファイルがアップロードされたことを知らせる通知を送信するメールアドレスを追加する場合は、[電子メール通知の送信 (Send Email Notifications)] チェックボックスを使用します。複数の電子メールアドレスを追加するには、メールIDをカンマで区切って追加します。メールアドレスは<username>だけの場合もあれば、username@domain.comの形式で指定することもできます。

ステップ 6 画面の下部にある [アップロードするファイル (Files to upload)] ボックスで、転送するファイルを選択します。ファイルを選択または選択解除するには、[追加 (Add)] または [削除 (Remove)] ボタンを使用します。選択されたファイルはデフォルトで zip 形式で圧縮された後、アップロードされます。zip 形式のファイル名は、<case id>_uploadedfile.zip という形式になります。

ステップ 7 [OK] ボタンをクリックすると、ファイルが転送されます。

Cisco Unified Analysis Manager ツール

ここでは、特定のデバイスおよびデバイス グループに対して管理タスクを実行できるツールセットを提供する Unified Analysis Manager の詳細を説明します。

Analyze Call Path ツール

Analysis Call Path ツールは複数の Cisco Unified Communications 製品間でコールをトレースすることができます。Analysis Call Path ツールを使用してコールをトレースするには、ノードが Unified Analysis Manager で定義され、ノードがグループに属している必要があります。



(注) ユーザ定義のすべてのノードは AllNodes グループにデフォルトで割り当てられます。異なるグループにノードを割り当てる場合は、ノードグループ機能を使用します。コールレコードリポジトリの設定に関する詳細については、Analyze Call Path 機能を使用する前に、Analysis Call Path のセットアップに関するトピックを参照してください。

手順

- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] メニューから、[ツール (Tools)] > [Analyze Call Path] の順に選択します。
- [Analyze Call Path] 情報ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [Continue (続行)] ボタンをクリックします。[検索条件 (Search Criteria)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** コールの発信元の番号を [発信番号 (Calling Number)] フィールドに入力します。デフォルトはアスタリスク (*) で、ノードのすべての数値を追跡するワイルドカードです。
- ステップ 4** コールが終了した番号を [着信番号 (Called Number)] フィールドに入力します。デフォルトはアスタリスク (*) で、ノードのすべての数値を追跡するワイルドカードです。
- ステップ 5** [終了原因 (Termination Cause)] ドロップダウンリストボックスを使用してコール終了の原因を選択します。放棄、ドロップ、失敗または 3 つすべてを選択できます。
- ステップ 6** トレースの開始時間を入力するには、[開始時間 (Start Time)] フィールドを使用します。

- ステップ 7** トレースする期間の長さを示すには、[期間 (Duration)] フィールドを使用します。
- ステップ 8** コールをトレースするタイムゾーンを選択するには、[タイムゾーン (Time Zone)] ドロップダウンリストボックスを使用します。
- ステップ 9** トレースするノードのグループを選択するには、[グループごとにノードをフィルタ (Filter Nodes by Group)] ドロップダウンリストボックスを使用します。
- ステップ 10** トレースするノードの種類を選択するには、[ノードタイプ (Node Type)] ドロップダウンリストボックスを使用します。
- グループおよびノードを選択した場合、ノードごとに情報が表示されます。表示された各ノードのチェックボックスを使用すると、ノードを選択または選択解除することができます。
- (注) 一度に選択できるノードの数の制限は 20 です。
- ステップ 11** トレースを開始するには、[実行 (Run)] ボタンをクリックします。トレース結果がウィンドウの下部に表示されます。複数のノードを選択した場合、タブはノードごとに表示されます。タブをクリックすると、そのノードの情報が表示されます。
- ステップ 12** 通話レコード情報が表示されると、[フルパスの表示 (View Full Path)] ボタンをクリックして完全なコールパスを表示できます。コールに関する情報を表示するには、[レコードの詳細の表示 (View Record Details)] ボタンをクリックできます。レポートを保存するには、[結果の保存 (Save Results)] ボタンを使用します。

Analyze Call Path ツールのセットアップに関する考慮事項



注意 コンピュータが英語以外の言語に設定されていると、Analyze Call Path ツールが正しく動作しない場合があります。

Analysis Call Path ツールを使用する場合、Unified Analysis Manager が管理する製品ごとに、設定に関する考慮事項があります。

Analysis Call Path ツールには、Cisco Unity Connection と、IM and Presence サーバの情報は含まれません。

Cisco Unified Communications Manager

ユニファイド・コミュニケーション・マネージャーのコールパスの分析を設定する場合、次の情報が適用されます。

- バージョンサポート：ユニファイド・コミュニケーション・マネージャーは、ユニファイド・コミュニケーション・マネージャーのリリース 8.0 (1) 以降をサポートしています。
- コールレコードのリポジトリ：HTTPS プロトコルおよびデフォルトポート 8443 のコールレコードのリポジトリとして最初のノード（パブリッシャ）を使用します。

- ユーザ グループおよびアクセス権限：ユーザは、次のリソースのコール レコードへのアクセスに必要な読み取りと更新の権限を持つロールのユーザグループに属している必要があります。
 - SOAP コール レコード API
 - SOAP コントロール センターに関する API
 - SOAP 診断ポータル データベース サービス
 - SOAP ログ収集 API
 - SOAP パフォーマンス情報に関する API
 - SOAP リアルタイム情報およびコントロール センターに関する API



(注) アップグレード時に追加された「SOAP 診断ポータルデータベース サービス」と「SOAP コール レコード API」の新しいソースには、既存のユーザに対するセキュリティ上の理由から、デフォルトで読み取りと更新の権限を付与しないでください。作成またはロールをカスタムリソースにコピーし、必要に応じて前述のリソースに対する権限を更新する必要があります。詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』を参照してください。

- NTP 設定：ソリューションに搭載されている各製品は、NTP クロック ソースの同じセットをポイントするように設定する必要があります。NTP は SCT 機能のコールを含むすべてのノードで設定する必要があります。ユニファイド・コミュニケーション・マネージャーの場合、**utils ntp config**CLI コマンドを使用してNTPを設定します。
- Cisco Unified Communications Manager Administration を記録するコールレコードをイネーブルにして [サービス パラメータ設定 (Service Parameter Configuration)] ウィンドウに移動し、[Cisco CallManager サービス (Cisco CallManager Service)] を選択します。[CDR 有効フラグ (CDR Enabled Flag)] および [接続時間がゼロのコールを CDR に記録するフラグ (CDR Log Calls with Zero Duration Flag)] をイネーブルにします。変更通知をすぐに有効にするために [Cisco CallManager] サービスを再起動します。ユニファイド・コミュニケーション・マネージャークラスタ内のすべてのノードに対してこの手順を繰り返します。



(注) 必要に応じてフラグが <https://<HOSTNAME:PORT>/ccmadmin/vendorConfigHelp.do> で設定されていることを確認できます。

- CAR CDR ロード : CDR Analysis and Reporting (CAR) ロードが [連続ロード 24/7 (Continuous Loading 24/7)] に設定されるようにします。これを確認するには、次の手順を実行します。
 - Cisco Unified Serviceability に移動し、[ツール (Tools)] > [CDR Analysis and Reporting (CAR)] ページの順に選択します。CAR ページが新しいブラウザで開きます。
 - [System > Scheduler > CDR Load] ページに移動します。
 - ロードと [連続ロード 24/7 (Continuous Loading 24/7)] がイネーブルであることを確認します。これにより、{1}Cisco Unified Communications Manager{1} ノードから生成された CDR レコードは、{2}Cisco Unified Communications Manager{2} の最初のノード (パブリッシャ) に到着するとすぐに CAR データベースにロードされます。

Unified Communications Manager でコールレコードが見つからない場合、CAR ロードが失敗したか、最新の CDR レコードのロードに遅延がある可能性があります。この場合、CAR の [システム (System)] > [データベース (Database)] > [手動消去 (Manual Purge)] ページに移動し、[テーブル情報 (Table Information)] ボタンをクリックします。CAR データベースで使用できる最も古い CDR レコードと最も新しい CDR レコードを確認します。レコードが最新の日付に設定されていない場合は、[システム (System)] > [ログ画面 (Log Screens)] > [イベントログ (Event Log)] に移動して [CDR ロード (CDR Load)] を選択し、最近の実行状態と失敗した実行があるかどうかを確認します。CDR ロードにエラーがある場合は、CAR スケジューラのトレースを収集し、トラブルシューティングのためにシスコのサポートに提供します。
- raw コール レコードの詳細 : raw コール レコードに関する情報については、*Cisco Unified Communications Manager* の場合、『Cisco Unified Communications Manager 通話詳細記録管理ガイド』を参照してください。

Cisco Unified Contact Center Express

次の情報は、Analyze Call Path を Unified CCX に対して設定するときに適用されます。

- バージョン サポート : Unified Analysis Manager は Unified CCX バージョン 8.0(1) 以降をサポートします。
- コール レコードリポジトリ : Unified CCX に使用するコール レコードリポジトリは、Unified CCX ノードのいずれか (またはハイ アベイラビリティ システムの場合は両方) です。データベースは両方のノードでアクティブになっており、データが複製されます。JDBC のユーザは **uccxsct** で、パスワードは TFTP パスワードの暗号化バージョンです。パスワードは、通常は Unified CCX 管理者によって設定されます。
- Unified CCX コール レコードリポジトリを追加するためのデフォルトユーザ : Unified CCX コール レコードリポジトリを追加するための Informix ユーザは **uccxsct** です。上記ユーザのインストール時のデフォルトパスワードは、Unified CCX Application の [管理 (Administration)] > [ツール (Tools)] > [パスワード管理 (Password Management)] ページでリセットできます。通常、Unified CCX 管理者は必要なパスワードにリセットし、Unified Analysis Manager 管理者にそれを渡します。

- ユーザグループおよびアクセス権限：Unified CCX では、コールレコードにアクセスするための追加のユーザグループおよびアクセス権限は必要ありません。uccxsct ユーザのアクセス権限は、特定のテーブルへの読み取りアクセスについて、Unified CCX インストールで設定されています。外部設定は必要ありません。
- NTP 設定：Unified CCX に対して NTP を設定するには、[OS の管理 (OS Administration)] > [設定 (Settings)] > [NTP サーバ (NTP Server)] に移動します。
- コールレコードのロギング：デフォルトで、Unified CCX は常にコールレコードを生成します。したがって、コールレコードのロギングを有効にするための設定は必要ありません。

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise および Cisco Unified Contact Center Enterprise

次の情報は、Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME) および Unified CCE の Analyze Call Path を設定するときに適用されます。

- バージョンサポート：Unified Analysis Manager は、Unified ICME および Unified CCE に対し、リリース 8.0(1) をサポートします。
- コールレコードリポジトリ：Unified ICME に使用するコールレコードリポジトリは、AW-HDS-DDS または HDS-DDS のいずれかです。Unified CCE に使用されるサーバは、HDS/AW データベース (ポート 1433) です。
- ユーザグループおよびアクセス権限：リリース 8.0(1) では、コールレコードにアクセスするために必要な推奨されるユーザグループとアクセス権は SQL Server 用の Windows 認証のみです。これは、設定マネージャから [ユーザリスト (User List)] ツールを使用し、適切なアクセス権限でユーザを作成することで実現できます。
- NTP 設定：Unified CCE サーバの時刻同期の設定は、Microsoft Windows タイムサービスに基づいています。Unified CCE ルータコンポーネントをセットアップする場合、ディセーブル「に ICM 時間」同期のデフォルト設定を囲みます検査されるように保ちます。推奨されるデフォルト設定を使用すると、ネットワークを介してコンピュータの内部クロックを自動的に同期する Windows タイムサービスにより、Unified CCE サーバの時刻同期が提供されます。この同期の時刻源は、コンピュータが Active Directory ドメイン内にあるか、またはワークグループ内にあるかによって異なります。Windows タイムサービスの設定の詳細については、『Microsoft Windows Time Service Technical Reference』 ([http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc773061\(ws.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc773061(ws.10).aspx)) を参照してください。
- コールレコードロギングの有効化：コールレコードロギングが有効であることを確認するには、まず、Unified CCE の Unified Analysis Manager サービスが有効であることを確認します。Web セットアップを使用するには、管理者およびデータサーバロールにより AW-HDS-DDS サーバまたは HDS-DDS サーバをインストールする必要があります。Web セットアップを使用してこれらのロールをインストールした後は、デフォルトでコールレコードを使用できます。
- raw コールレコードの詳細：raw コールレコードの詳細に関するヘルプを検索するには、AW-HDS-DDS サーバまたは HDS-DDS サーバのどちらかにある、Unified CCE Administration

Tool グループからアクセスできる Schema Help を参照してください。また、特定のリリースに対する『United CCE Database Schema Handbook』

(http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html) を参照することもできます。



- (注) RTMT を使用して Cisco Unified Contact Center Enterprise をモニタする場合は、ファイル `<RTMT_INSTALLATION_FOLDER_PATH>/conf/rtmt.xml` を開き、ReadTimeout の値を 360 に変更する必要があります。値を変更しない場合、RTMT のデフォルトのタイムアウト値は OPC ログの収集にかかる時間より大きいため、RTMT で OPC ログを収集できません。

Cisco Unified Customer Voice Portal

次の情報は、Analyze Call Path を Unified CVP に対して設定するときに適用されます。

- バージョン サポート : Unified Analysis Manager は Unified CVP Release 8.0(1) 以降をサポートします。
- コール レコード リポジトリ : Unified CVP ではコール レコード リポジトリ用に Unified CVP Reporting Server を使用します。
- ユーザ グループ および アクセス 権限 : Unified CVP では、コール レコードにアクセスするために必要なユーザ グループ および アクセス 権限を設定するために Unified CVP OAMP を使用します。
 - Unified CVP データベースから Unified CVP レコードへのアクセスを試行するすべてのユーザは、Unified CVP OAMP で作成される必要があります。
 - Unified CVP Reporting ユーザは、Unified CVP OAMP で Unified CVP Reporting ロールを付与される必要があります。
 - Unified CVP Reporting Server にセキュリティ強化がインストールされている場合は、ユーザパスワードが期限切れになる場合があります。これが発生した場合、SNMP モニタにアラートが表示されます。
- NTP 設定 : Unified CVP サーバの時刻同期の設定は、Microsoft Windows タイム サービスに基づいています。Windows タイム サービスの設定の詳細については、『Microsoft Windows Time Service Technical Reference』([http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc773061\(ws.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc773061(ws.10).aspx)) を参照してください。
- コール レコード ロギングの有効化 : コール レコード ロギングが有効になっていることを確認するには、次を実行します。
 - Unified CVP Reporting Server はデフォルトではインストールも設定もされていません。顧客およびパートナーは、Unified CVP で Analysis Call Path ツールを使用するには、Unified CVP Reporting Server をインストールする必要があります。

- Unified CVP データベース スキーマは、Unified CVP_database_config.bat ファイルである必要があります。このファイルは、Unified CVP Reporting Server インストール完了後にユーザによって実行される必要があります。
 - Unified CVP Reporting Server をインストールした後は、Unified CVP OAMP を介して設定し、Unified CVP Call Server を Unified CVP Reporting Server に関連付ける必要があります。
 - Unified CVP Reporting Server、Unified CVP VXML Server、および Unified CVP Call Server の設定については、Unified CVP CAG および RPT ガイドラインに従ってください。
 - デフォルトで、Unified CVP のデータは 30 日間保持されます。この値は Unified CVP OAMP によりカスタマイズできます。データベースをバックアップしていないかぎり、データはデータ保持日数の最後に消去されます。バックアップされた Unified CVP データは、データベースにインポートして戻さないかぎりアクセスできません。
 - Unified CVP VXML Server フィルタを、Unified CVP OAMP で設定する必要があります。これらのフィルタの設定については、Unified CVP OAMP のガイドを参照してください。
- raw コールレコードの詳細：raw コールレコードの詳細については、『*Unified CVP Reporting Guide for version 7.0(2)*』を参照してください。

Cisco Access Control Server および Cisco IOS Gateway

次の情報は、Cisco Access Control (ACS) Server および Cisco IOS Gateway の Analyze Call Path を設定しているときに適用されます。

- バージョンのサポート：Unified Analysis Manager は、ACS リリース 5.1 をサポートしません。
- コールレコードリポジトリ：コールレコードリポジトリを割り当てるために、ACS サーバの 1 つを「コレクタ」ノードとして設定できます。
- ユーザグループおよびアクセス権限：ユーザグループおよびアクセス権限を設定するには、ACS サーバのインストール後、ssh/telnet アクセスで、ユーザ名として **acsadmin**、パスワードとして **default** を入力します。これにより、パスワードの変更を要求されます。
- NTP の設定：ACS サーバ上で NTP サーバを設定するには、CLI を使用します：**ntp server <[NTP サーバ IP/ホスト (NTP server IP/host)]>**。
- Web ビューの有効化：web ビューを有効にするには、CLI コマンド **acs** を実行します。
config-web-interface view enable この機能はデフォルトではディセーブルになっています。
- ACS ネットワーク デバイスまたは AAA クライアントとしての Cisco IOS ゲートウェイ：正しい RADIUS シークレットを持つように ACS ネットワーク デバイスを設定する必要があります。正しい RADIUS シークレットは、IOS ゲートウェイ上のシークレットと同じものです。

- acsadmin から、[ネットワーク デバイス グループ (Network Devices Group)] > [ネットワーク デバイス (Network Devices)] および AAA クライアントにアクセスして、ACS ネットワーク デバイスまたは AAA クライアントとして Cisco IOS ゲートウェイを追加します。
- IOS の設定 :
 - CLI を使用して、NTP サーバを設定します: `ntp server <[NTP サーバー IP/ホスト (NTP server IP/host)]>`
 - Cisco IOS ゲートウェイを ACS サーバの Radius クライアントとして設定します。サンプル CLI は次のとおりです。

```
aaa new-model! !aaa group server radius acs server 172.27.25.110
auth-port auth-port 1812 acct-port 1813!aaa authentication login h323
group acs aaa authorization exec h323 group acs aaa accounting connection
h323 start-stop group acs aaa session id common gw-accounting aaa
radius-server host 172.27.25.110 auth-port auth-port 1812 acct-port
1813 radius-server key ciscoradius サーバ vsa 送信アカウントینگ radius
サーバ vsa 送信認証
```

- Cisco IOS ゲートウェイへのローカルログインアクセスが可能であることを確認してください。
- コールレコードロギングの有効化 : コールレコードロギングが有効になっていることを確認するには、次を実行します。
 - `aaa accounting connection h323 start-stop group acs`
 - `aaa session-id common`
 - `gw-accounting aaa`
 - `radius-server host 172.27.25.110 auth-port 1812 acct-port 1813`
 - `radius-server key cisco`
 - `radius-server vsa send accounting`

ノード

ノード管理

設定後は、サポートされているノードが Unified Analysis Manager データベースに追加され、サポートされる Unified Analysis Manager ノード一覧に表示されます。次の 3 種類の方法のいずれかにより、Unified Analysis Manager ノードを識別できます。

- 設定ファイルからノードおよびグループ設定をインポートする。
- Unified Analysis Manager 画面で手動でノードとグループ情報を入力する。

- シード ノードから Unified Analysis Manager ノードを検出する。シード ノードは、導入時にすべてのノードに関する情報を返すことのできるノードです。検出されると、このノードはノードのインベントリに追加できます。このオプションにより、これらのノードの詳細情報を手動入力する時間を節約できます。

Unified Communications Manager では、最初のノード（パブリッシャ）はシード ノードです。Cisco Unified Customer Voice Portal（Unified CVP）サーバ、Cisco Unified CVP OAMP サーバはシード ノードです。

このオプションでは、ノードの追加、編集、削除、および検出を実行できます。すべての設定済みの Unified Analysis Manager ノード（手動入力、ファイルからインポート、または検出）がノードの一覧に表示されます。

[ノード（Nodes）] オプションを使用して、次の機能を実行できます。

- 追加：[追加（Add）] ボタンをクリックすると、手動で新しいノードを入力できます。
- 編集：[編集（Edit）] ボタンをクリックすると、設定済みのノードを編集することができます。
- 削除：[削除（Delete）] ボタンをクリックすると、1つ以上のノードを削除することができます。
- 検出：シード ノードだけに適用される [検出（Discover）] オプションを使用できます。[検出（Discover）] ボタンを使用してシード ノードにクエリーを送信します。これにより、シード ノードが認識している導入環境内のすべてのノードに関する情報がシード ノードから返されます。検出後、ノードはノード インベントリに自動的に追加されます。
- 接続のテスト：[接続のテスト（Test Connectivity）] ボタンをクリックすると、設定済みのアクセス情報を使用してノードへの接続をテストすることができます。

ノードのサマリーの表示

[ノード（Node）] サマリー画面は、現在 Unified Analysis Manager アプリケーションで設定されているすべてのノードを表示します。ノードのサマリー画面にアクセスするには、次の手順を使用します。

手順

-
- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] メニューから、[インベントリ（Inventory）] > [ノード（Node）] の順に選択します。
 - ステップ 2** [ノード（Node）] サマリー画面が表示され、設定済みノードの一覧と、追加、編集、削除、検出を行うボタンが併せて表示されます。[接続のテスト（Test Connection）] ボタンは、ノードへの接続をテストすることができます。ノードは [名前（Name）] と [製品タイプ（Product Type）] ごとにリストされます。
-

ノードの追加または編集

次の手順では、ノードを追加するか、または既存の設定を編集する方法について説明します。

手順

-
- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] メニューから、[インベントリ (Inventory)] > [ノード (Node)] の順に選択します。
- [ノード (Nodes)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [追加 (Add)] ボタンをクリックしてノードを追加するか、またはリストからノードを選択し、[編集 (Edit)] ボタンをクリックして既存の設定を編集します。[追加 (Add)] または [ノードの編集 (Edit Node)] 画面が表示されます。
- (注) この画面のアスタリスク (*) の付いたフィールドは必須フィールドです。
- ステップ 3** [製品タイプ (Product Type)] ドロップダウンリスト ボックスを使用して製品を選択します。
- ステップ 4** [IP/ホスト名 (IP/Host Name)] フィールドに、追加または編集するノードのホスト名または IP アドレスを入力します。
- ステップ 5** [トランスポートプロトコル (Transport Protocol)] フィールドで、使用するプロトコルを選択します。このフィールドのオプションは、選択した [製品タイプ (Product Type)] によって異なります。
- ステップ 6** [ポート番号 (Port Number)] フィールドに、使用するノードのポート番号を入力します。
- ステップ 7** [ユーザ名 (User Name)] フィールドと [パスワード (Password)] フィールドに、ノードへのアクセスを提供するユーザ名とパスワードを入力します。[Confirm Password] フィールドにパスワードを再入力します。
- ステップ 8** オプションで、[説明 (Description)] フィールドに追加するノードの簡単な説明を提供できます。
- ステップ 9** [関連コールレコードリポジトリ (Associated Call Record Repositories)] および [関連トレースファイルリポジトリ (Associated Trace File Repositories)] フィールドでは、ドロップダウンリストを使用してノードに使用するそれぞれのサーバを選択します。
- ステップ 10** 既存のグループにノードを追加する場合は、[関連グループ (Associated Group)] チェックボックスを使用します。
- ステップ 11** NAT またはターミナルサーバ設定がある場合は、[詳細設定 (Advanced)] ボタンを使用して [ノードの追加-詳細設定 (Add Node-Advanced)] 画面を表示します。[代替 IP/ホスト名 (Alternate IP/Hostname)] フィールドと [代替ポート (Alternate Port)] フィールドに、適切な情報を入力します。
- ステップ 12** [保存 (Save)] ボタンをクリックすると、ノードが追加されます。[キャンセル (Cancel)] ボタンを使って、ノードを追加せずに操作を終了できます。
-

グループ管理

Unified Analysis Manager 内で、グループを作成し、グループにノードを追加できます。グループにノードを追加した後は、ユーザは、グループレベルで一連の機能（トレース収集やトレース設定）を実行できます。1つのノードが複数のグループに属することができます。ネストグループはサポートされません。グループのコピーはサポートされません。



- (注) ノードが Unified Analysis Manager に追加されると、デフォルトで、**AllNodes** グループが追加されます。Unified Analysis Manager に追加されたすべてのノードは、デフォルトで、**AllNodes** グループの一部になります。AllNodes グループは編集も削除もできません。



- (注) 設定できるグループの数は 20 までに制限され、グループ（AllNodes グループ以外）に含めるノードの数も 20 に制限されます。

[グループ (Group)] オプションを使用して、次の機能を実行できます。

- 追加 (Add) : グループを作成するには、[追加 (Add)] ボタンを使用します。グループを作成した後は、そのグループにノードを追加できます。
- 編集 (Edit) : グループ情報を選択して編集するには、[編集 (Edit)] ボタンを使用します。[編集 (Edit)] 機能では、グループのノードメンバーを追加または削除することもできます。グループにノードを追加、またはグループからノードを削除することにより、グループに属するノードを変更できます。
- 削除 (Delete) : グループを削除するには、[削除 (Delete)] ボタンを使用します。この機能により、Unified Analysis Manager からグループが削除されます。ただし、この機能によって、Unified Analysis Manager からグループ内の個別のノードが削除されることはありません。ノードを個々に削除するには、[編集 (Edit)] ボタンを使用する必要があります。

グループの追加または編集

次の手順では、グループを追加するか、または既存の設定を編集する方法について説明します。

手順

- ステップ 1 [Unified Analysis Manager] メニューから、[インベントリ (Inventory)]>[ノードグループ (Node Groups)] の順に選択します。
- ステップ 2 [グループ (Groups)] ウィンドウが表示されます。[追加 (Add)] ボタンをクリックしてグループを追加するか、またはリストからグループを選択し、[編集 (Edit)] ボタンをクリックして既存の設定を編集します。[追加 (Add)] または [グループの編集 (Edit Group)] 画面が表示されます。

- ステップ 3** グループ名を入力するには、[グループ名 (Group Name)] フィールドを使用します。
- ステップ 4** グループの簡単な説明を入力するには、[グループの説明 (Group Description)] フィールドを使用します。
- ステップ 5** [ノードの選択 (Select Nodes)] セクションには、設定された各ノードのリストが含まれています。グループにノードを追加するには、リストでノードを強調表示し、[追加 (Add)] ボタンをクリックします。
- ステップ 6** グループに対するノードの選択が終了したら、[追加 (Add)] ボタンをクリックしてグループを追加するか、または、グループの内容を編集している場合は [更新 (Update)] ボタンをクリックします。[キャンセル (Cancel)] ボタンを使って、グループを追加または編集せずに操作を終了できます。

トレース ファイル リポジトリの管理

このオプションは、Unified Analysis Manager のトレース ファイル リポジトリの追加/編集/削除操作の実行を可能にします。管理対象ノードは、通常、トレース ファイルおよびログ ファイルに対する負荷を低減するためトレース ファイル リポジトリを使用します。その後、Unified Analysis Manager は、ログとトレースを収集するためにトレース ファイル リポジトリに接続できます。

トレース ファイル リポジトリ オプションを使用して、次の機能を実行できます。

- 追加：[追加 (Add)] ボタンをクリックすると、手動で新しいサーバを入力できます。
- 編集：[編集 (Edit)] ボタンをクリックすると、設定済みのサーバを編集できます。
- 削除：[削除 (Delete)] ボタンをクリックすると、1つ以上のサーバを削除することができます。
- 接続のテスト：[接続のテスト (Test Connectivity)] ボタンをクリックすると、設定済みのアクセス情報を使用してサーバへの接続をテストすることができます。

トレース ファイル リポジトリの追加または編集

次の手順では、トレース ファイル リポジトリを追加するか、または既存の設定を編集する方法について説明します。

手順

- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] メニューから、[インベントリ (Inventory)] > [トレース ファイル リポジトリ (Trace File Repositories)] の順に選択します。
- ステップ 2** 設定されているサーバのリストを含む [トレース ファイル リポジトリ (Trace File Repositories)] ウィンドウが表示されます。[追加 (Add)] ボタンをクリックして新しいサーバを追加するか、またはリストでサーバを強調表示し、[編集 (Edit)] ボタンをクリックして既存の設定を編集します。

- ステップ 3** [IP/ホスト名 (IP/HostName)]フィールドに、追加するサーバのホスト名またはIPアドレスを入力します。
- ステップ 4** [トランスポートプロトコル (Transport Protocol)]フィールドで、ドロップダウンリストを使用して、使用するプロトコルを SFTP または FTP から選択します。
- ステップ 5** [ポート番号 (Port Number)]フィールドに、使用するサーバのポート番号を入力します。
- ステップ 6** [ユーザ名 (User Name)]フィールドと [パスワード (Password)]フィールドに、サーバへのアクセスを提供するユーザ名とパスワードを入力します。[パスワードの確認 (Confirm Password)]フィールドにパスワードを再入力します。
- ステップ 7** オプションで、[説明 (Description)]フィールドに追加するサーバの簡単な説明を提供できます。
- ステップ 8** [関連ノード (Associated Nodes)]フィールドで、チェックボックスを使用してサーバにアクセスできるノードを選択します。
- ステップ 9** NAT またはターミナル サーバ設定がある場合は、[詳細設定 (Advanced)] ボタンを使用して [トレース ファイル リポジトリの追加 - 詳細設定 (Add Trace File Repository-Advanced)] 画面を表示します。[代替 IP/ホスト名 (Alternate IP/Hostname)]フィールドと [代替ポート (Alternate Port)]フィールドに、適切な情報を入力します。
- ステップ 10** [追加 (Add)] ボタンをクリックしてサーバを追加するか、[編集 (Edit)] ボタンをクリックして設定を更新します。[キャンセル (Cancel)] ボタンを使って、サーバを追加せずに操作を終了できます。

コールレコードリポジトリの管理

このオプションを使用すると、Unified Analysis Manager のコールレコードのリポジトリで Add、Edit、および Delete 操作を実行できます。管理対象ノードは通常、データベースにコールデータを保存するためにコールレコードリポジトリを参照します。その後、Unified Analysis Manager は、コールレコードリポジトリに接続して詳細なコールデータを取得します。

[コールレコードリポジトリ (Call Record Repository)] オプションを使用して、次の機能を実行できます。

- 追加 (Add) : 手動で新しいサーバを入力できます。
- 編集 (Edit) : 設定済みのサーバを編集できます。
- 削除 (Delete) : 1 つ以上のサーバを削除することができます。
- 接続のテスト (Test Connectivity) : 設定済みのアクセス情報を使用してサーバへの接続をテストすることができます。

コールレコードリポジトリの追加または編集

コールレコードのリポジトリを追加するか、既存の設定を編集するには、次の手順に従ってください。

手順

-
- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] メニューから、[インベントリ (Inventory)] > [コール レコード リポジトリ (Call Record Repositories)] の順に選択します。
- ステップ 2** 設定されているサーバのリストを含む [コールレコードリポジトリ (Call Record Repositories)] ウィンドウが表示されます。[追加 (Add)] ボタンをクリックして新しいサーバを追加するか、またはリストでサーバを強調表示し、[編集 (Edit)] ボタンをクリックして既存の設定を編集します。
- ステップ 3** [リポジトリ タイプ (Repository Type)] ドロップ ダウン リストを使用して、サーバにアクセスするノードの製品タイプを選択します。
- ステップ 4** [ホスト名 (Hostname)] フィールドに、追加するサーバの名前を入力します。
- ステップ 5** [JDBC ポート (JDBC Port)] フィールドに、使用するサーバのポート番号を入力します。
- ステップ 6** [JDBC ユーザ名 (JDBC User Name)] フィールドと [JDBC パスワード (JDBC Password)] フィールドに、サーバへのアクセスを提供するユーザ名とパスワードを入力します。[パスワードの確認 (Confirm Password)] フィールドに、パスワードを再度入力します。
- ステップ 7** オプションで、[説明 (Description)] フィールドに追加するノードの簡単な説明を提供できます。
- ステップ 8** [関連付けに使用可能なノード (Nodes Available for Association)] を使用して、サーバにアクセスできるノードを選択します。
- ステップ 9** NAT またはターミナル サーバ設定がある場合は、[詳細設定 (Advanced)] ボタンを使用して [コールレコードリポジトリの追加 - 詳細設定 (Add Call Record Repository-Advanced)] 画面を表示します。[代替ホスト名 (Alternate Hostname)] フィールドと [代替ポート (Alternate Port)] フィールドに、適切な情報を入力します。
- ステップ 10** [追加 (Add)] ボタンをクリックしてサーバを追加するか、[編集 (Edit)] ボタンをクリックして設定を更新します。[キャンセル (Cancel)] ボタンを使って、サーバを追加せずに操作を終了できます。
-

トレース テンプレートの定義

グループ内に多数のノードがある場合、Unified Analysis Manager はトレース レベルを変更するコンポーネントを選択するためのショートカットとしてテンプレートを提供します。テンプレートを使用して、ノードの新しいトレース レベルを確立することもできます。また、ログおよびトレース ファイルの収集にテンプレートを使用できます。

[テンプレート (Templates)] オプションを使用して、次の機能を実行できます。

- **追加** : [追加 (Add)] ボタンで新しいテンプレートを作成できます。テンプレートを追加するときは、実際のノードではなくノードタイプに対して追加していることに注意してください。特定のノードタイプの場合、コンポーネントとサービスの既知の固定セットがあります。
- **編集** : [編集 (Edit)] ボタンで既存のテンプレートを編集することができます。

- クローン：[クローン (Clone)] ボタンでは、既存のテンプレートを新しいテンプレートとして保存することができ、元のテンプレートが置換されません。
- 削除：[削除 (Delete)] ボタンでは、テンプレートを削除できます。
- インポート：フラットファイルから定義済みのテンプレートをインポートするには、[インポート (Import)] ボタンを使用します。
- エクスポート：フラットファイルにテンプレートをエクスポートするには、[エクスポート (Export)] ボタンを使用します。

テンプレートの追加または編集

次の手順では、テンプレートを追加したり、既存の設定を編集する方法について説明します。



(注) Unified Analysis Manager に編集または削除できないデフォルトのテンプレートがあります。

手順

- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] メニューから、[インベントリ (Inventory)] > [テンプレート (Templates)] の順に選択します。
- ステップ 2** [テンプレート (Templates)] ウィンドウが表示されます。[追加 (Add)] ボタンをクリックしてテンプレートを追加するか、またはリストからテンプレートを選択し、[編集 (Edit)] ボタンをクリックして既存の設定を編集します。[追加 (Add)] または [テンプレートの編集 (Edit Template)] 画面が表示されます。
- ステップ 3** テンプレート名を入力するには、[名前 (Name)] フィールドを使用します。
- ステップ 4** グループの簡単な説明を入力するには、[説明 (Description)] フィールドを使用します。
- ステップ 5** [製品タイプ (Product Type)] セクションには、Unified Analysis Manager でサポートされている製品のリストが含まれています。このリストから製品を選択すると、関連するコンポーネントが [コンポーネント名 (Component Name)] フィールドに表示されます。
- ステップ 6** 表示される各コンポーネントに対して、[トレース レベル (Trace Level)] フィールドのドロップダウンリストを使用してトレース レベルを適用できます。

(注) すべてのコンポーネントが、この画面でトレース レベルを設定できるわけではありません。
- ステップ 7** [収集 (Collect)] フィールドのボックスをオンにすることで、コンポーネントのトレースログを収集するかどうかを示すことができます。
- ステップ 8** [追加 (Add)] ボタンをクリックしてテンプレートを追加するか、[編集 (Edit)] ボタンをクリックして設定を更新します。[キャンセル (Cancel)] ボタンを使って、サーバを追加せずに操作を終了できます。

コール定義

次の表に、コール終了のタイプを定義します。

表 1: コール定義

コールタイプ	コール終了の説明
失敗したコール	接続が完了する前に、ユーザによる切断以外の何らかの原因により、コールが接続されない。
放棄されたコール	コールを開始した後、ユーザが切断したため、コールが接続されない。
ドロップされたコール	ユーザによる切断以外の何らかの原因で、接続確立後、コールが切断される。

次の表に、失敗したコール、放棄されたコール、およびドロップされたコールをサポートする製品を示します。

表 2: コールタイプに対する製品サポート

コールタイプ	Unified Communications Manager/Cisco Business Edition	Unified CCE	Unified CVP	Unified CCX
失敗したコール	サポート対象	サポート対象	サポート対象	サポート対象
放棄されたコール	サポート対象	サポート対象	非対応	サポート対象
ドロップされたコール	サポート対象	サポート対象	非対応	サポート対象

トレース収集

Unified Analysis Manager は、サポートされるデバイス サービスからログおよびトレース ファイルの収集を可能にします。ログおよびトレース ファイルを収集する方法は 3 つあります。

- 今すぐトレースを収集 (Collect Traces Now) : [今すぐトレースを収集 (Collect Traces Now)] オプションを使用すると、過去に発生した任意の期間デバイスまたはデバイスのグループのサービスを選択することに基づいてトレース ファイルを収集できます。
- トレース収集をスケジュール (Schedule Trace Collection) : [トレース収集をスケジュール (Schedule Trace Collection)] オプションを使用すると、将来の任意の期間デバイスまたはデバイスのグループのサービスを選択することに基づいてトレース ファイルを収集できます。
- トレースの設定および収集をスケジュール (Schedule Trace Settings and Collections) : [トレースの設定および収集をスケジュール (Schedule Trace Settings and Collections)] オプシ

ンを使用すると、現在から将来にトレースファイルを収集し、スケジュールされた期間内に使用するトレース レベルも指定できます。

今すぐトレースを収集

[今すぐトレースを収集 (Collect Traces Now)] オプションを使用すると、過去に発生した任意の期間デバイスまたはデバイスのグループのサービスを選択することに基づいてトレース ファイルを収集できます。

手順

ステップ 1 [Unified Analysis Manager] メニューから、[ツール (Tools)] > [今すぐトレースを収集 (Collect Traces Now)] の順に選択します。

[今すぐトレースを収集 (Collect Traces Now)] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 サポートされているグループのリストを表示するには [グループ (Group)] を、サポートされているデバイスのリストを表示するには [ノード (Node)] を選択します。トレースを収集するグループまたはデバイスを選択します。

ステップ 3 使用するトレース レベルを含むテンプレートを選ぶには、[テンプレートの選択 (Select the template to)] ドロップダウン リストを使用します。また、グループまたはデバイスの新しいトレース レベルをカスタマイズする場合は、[カスタマイズ (Customize)] ボタンをクリックします。

ステップ 4 収集期間を選択するには、[開始時刻 (Start Time)] フィールドと [終了時刻 (End Time)] フィールドを使用します。

ステップ 5 収集期間のタイムゾーンを選択するには、[参照タイムゾーン (Referenced Time Zone)] フィールドを使用します。

ステップ 6 オプションで [要約の表示 (View Summary)] ボタンをクリックして、[収集のサマリー (Collection Summary)] ウィンドウを表示することもできます。このウィンドウには、ノードに関連するコンポーネントのリストが含まれます。

ステップ 7 トレースを開始するには、[OK] ボタンをクリックします。トレースを実行した場合、トレースのステータスサマリーおよびステータス詳細がウィンドウに表示されます。ステータス詳細は、ログの送信先ディレクトリへのパスを提供します。

トレース収集のスケジュール

現在から未来の任意の期間のトレースファイルを収集する場合は、トレース収集のスケジュール オプションを使用します。

手順

-
- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] メニューから、[ツール (Tools)] > [トレース収集のスケジュール (Schedule Trace Collection)] の順に選択します。
[トレース収集のスケジュール (Schedule Trace Collection)] ウィンドウが表示されます。
 - ステップ 2** サポートされているグループのリストを表示するには [グループ (Group)] を、サポートされているデバイスのリストを表示するには [ノード (Node)] を選択します。トレースを収集するグループまたはデバイスを選択します。
 - ステップ 3** 使用するトレース レベルを含むテンプレートを選ぶには、[テンプレートの選択 (Select the template to)] ドロップダウンリストを使用します。また、特定のコンポーネントのトレースを収集する場合は、[カスタマイズ (Customize)] ボタンをクリックできます。
 - ステップ 4** 収集期間を選択するには、[開始時刻 (Start Time)] フィールドと [終了時刻 (End Time)] フィールドを使用します。
 - ステップ 5** 収集期間のタイムゾーンを選択するには、[参照タイムゾーン (Referenced Time Zone)] フィールドを使用します。
 - ステップ 6** 収集の頻度を示すには、[トレースの収集頻度 (Collect Traces Every)] ドロップダウンフィールドを使用します。
 - ステップ 7** オプションで、トレース収集に関する電子メール通知の送信を選択することもできます。そのためには、[電子メール通知の送信 (Send Email Notification to)] チェックボックスをクリックして、テキストボックスに電子メールアドレスを入力します。
 - ステップ 8** オプションで [要約の表示 (View Summary)] ボタンをクリックして、[収集のサマリー (Collection Summary)] ウィンドウを表示することもできます。このウィンドウには、ノードに関連するコンポーネントのリストが含まれます。
 - ステップ 9** トレースを開始するには、[OK] ボタンをクリックします。トレースをスケジュールした場合、トレースのステータスサマリーおよびステータス詳細がウィンドウに表示されます。トレースが完了すると、レポートがログファイルに書き込まれます。電子メール情報が提供された場合、システムにより生成された電子メールが送信されます。
-

トレースの設定と収集のスケジュール

現在から将来にかけての任意の期間でトレースファイルを収集する場合、トレースの設定と収集のスケジュールオプションを使用します。また、スケジュールされた時間に使用するトレースレベルを指定します。このオプションのトレース設定を変更すると、トレースレベルは、収集期間後にデフォルト設定に復元されます。

手順

-
- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] メニューから、[ツール (Tools)] > [トレース収集のスケジュール (Schedule Trace Collection)] の順に選択します。

[トレース収集のスケジュール (Schedule Trace Collection)] ウィンドウが表示されます。

- ステップ 2** サポートされているグループのリストを表示するには [グループ (Group)] を、サポートされているデバイスのリストを表示するには [ノード (Node)] を選択します。トレースを収集するグループまたはデバイスを選択します。
- ステップ 3** 使用するトレース レベルを含むテンプレートを選ぶには、[テンプレートの選択 (Select the template to)] ドロップダウン リストを使用します。また、グループまたはデバイスの新しいトレース レベルをカスタマイズする場合は、[カスタマイズ (Customize)] ボタンをクリックします。このオプションを使用すると、特定のコンポーネントのトレースを収集できます。
- ステップ 4** 収集期間を選択するには、[開始時刻 (Start Time)] フィールドと [終了時刻 (End Time)] フィールドを使用します。
- ステップ 5** 収集期間のタイムゾーンを選択するには、[参照タイムゾーン (Referenced Time Zone)] フィールドを使用します。
- ステップ 6** 収集の頻度を示すには、[トレースの収集頻度 (Collect Traces Every)] ドロップダウン フィールドを使用します。
- ステップ 7** オプションで、トレース収集に関する電子メール通知の送信を選択することもできます。そのためには、[電子メール通知の送信 (Send Email Notification to)] チェックボックスをクリックして、テキスト ボックスに電子メールアドレスを入力します。
- ステップ 8** オプションで [要約の表示 (View Summary)] ボタンをクリックして、[収集のサマリー (Collection Summary)] ウィンドウを表示することもできます。このウィンドウには、ノードに関連するコンポーネントのリストが含まれます。
- ステップ 9** トレースを開始するには、[OK] ボタンをクリックします。トレースをスケジュールした場合、トレースのステータスサマリーおよびステータス詳細がウィンドウに表示されます。トレースが完了すると、レポートがログ ファイルに書き込まれます。電子メール情報が提供された場合、システムにより生成された電子メールが送信されます。

トレース レベルの設定

トレース レベルの設定オプションを使って、デバイスのグループまたは個々のデバイスにトレース レベルを割り当てます。テンプレートを使用してトレース レベルを割り当てることも、トレース レベルをカスタマイズすることもできます。トレース レベルは、次の Cisco Unified Communications コンポーネントに対して設定できます。

- ユニファイド・コミュニケーション・マネージャー：ユニファイド・コミュニケーション・マネージャーおよびコモン・トレース・コンポーネントのトレースレベルを設定できます。
- IM and Presence：Unified Presence と共通のトレース コンポーネントに対してトレース レベルを設定できます。
- Cisco Unity Connection：Cisco Unity Connection と共通のトレース コンポーネントに対してトレース レベルを設定できます。
- Cisco Unified Contact Center Express：共通のトレース コンポーネントに対してのみトレース レベルを設定できます。

次の表では、Unified Analysis Manager によって管理される Cisco Unified Communications コンポーネントに対する一般的なトレース レベル設定について説明します。

表 3: Unified Analysis Manager トレース レベルの設定

トレース レベル	ガイドライン	トレースの予想ボリューム
デフォルト	このレベルは、異常なパスに生成されたすべてのトレースを含める必要があります。このレベルは通常発生してはならないコーディング エラー トレースとエラーのトレースを対象としています。	最小トレース (予想値)
警告	このレベルは、システム レベル操作のトレースを含める必要があります。これは、コンポーネント内の「状態遷移」によって生成されるすべてのトレースを含める必要があります。	コンポーネント使用中に中規模ボリュームのトレース (予想値)
情報	これは、コンポーネントの困難な問題をデバッグする目的で、ラボで使用できるトレースを含める必要があります。	コンポーネント使用中に大規模ボリュームのトレース (予想値)
デバッグ	このレベルはデバッグ用に基本的に使用されるメッセージの詳細なデバッグ情報や大量データを含める必要があります。	コンポーネント使用中に非常な大規模ボリュームのトレース (予想値)

手順

- ステップ 1** [Unified Analysis Manager] メニューから、[ツール (Tools)] > [トレース レベルの設定 (Set Trace Level)] の順に選択します。
[トレース レベルの設定 (Set Trace Level)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** サポートされているグループのリストを表示するには [グループ (Group)] を、サポートされているデバイスのリストを表示するには [ノード (Node)] を選択します。トレースを収集するグループまたはデバイスを選択します。
- ステップ 3** [テンプレートの選択 (Select the template)] ドロップダウンリストボックスから、使用するトレース レベルを含むテンプレートを選択します。また、グループまたはデバイスのトレース レベルをカスタマイズする場合は、[カスタマイズ (Customize)] ボタンをクリックします。
[カスタマイズ (Customize)] オプションを選択する場合、サポートされるデバイスのリストとともに [Design Preview (設計プレビュー)] ダイアログが表示されます。対象のデバイスを選択し、[選択済みコンポーネント (Selected Components)] フィールドを使ってトレース レベルを設定します。
- ステップ 4** ノードのトレース レベルに対する変更を表示するには、[変更の表示 (View Changes)] をクリックします。[OK] をクリックすると、レベルが設定され、この画面を終了します。

設定の表示

ノードに関連する設定情報を表示するには、[設定の表示 (View Configuration)] オプションを使用します。バージョンおよび設定情報を収集し、ブラウザで表示したり、結果を保存することができます。

手順

ステップ 1 [Unified Analysis Manager] メニューから、[ツール (Tools)] > [設定の表示 (View Configuration)] の順に選択します。

[設定の表示 (View Configuration)] ウィンドウが表示され、ノードのリストが表示されます。

ステップ 2 ノードを選択して、[次へ (Next)] ボタンをクリックすると、[選択済みのコンポーネント (Selected Components)] 画面が表示されます。この画面は、製品のバージョン、プラットフォーム、ライセンス、およびその他のカテゴリの設定情報を示します。

ステップ 3 設定情報を収集するには、[完了 (Finish)] をクリックします。

サマリ ウィンドウが表示されます。ブラウザで収集した情報を表示したり、[名前を付けて保存 (Save As)] ボタンを使って収集した設定情報を保存することができます。

Cisco Unified Analysis Manager のトラブルシューティング

次の表に、Unified Analysis Manager のノードへの接続をテストしているときに発生する可能性のあるエラーと、そのエラーを修正するために推奨されるアクションを示します。

表 4: 接続テストでのエラーと修正アクション

No.	エラーコード	メッセージ	改善処置
1	NOT_AUTHORIZED_CODE	ユーザ名またはパスワードが正しくありません	正しいユーザ名とパスワードを入力します。
2	MISSING_SERVICE_CODE	サービスが見つかりません	要求された Web サービスが見つかりません。Web サービスがターゲットアプリケーションでダウンしているかどうかを確認します。

No.	エラーコード	メッセージ	改善処置
3	SERVER_BUSY_CODE	サーバがビジーです	サーバ上に実行中の他のジョブがあるかどうかを確認します。ある場合は、そのジョブが完了するまで待機します。そうでない場合は、数分待ってから、再試行してください。
4	INVALID_PORT_CODE	無効なポート	指定されたポートは構文的に正しくないか、範囲外の可能性があります。
5	CONNECTION_FAILED_CODE	指定されたノードに接続されていません	このノードの正しいアドレスを入力したことを確認します。アドレスが正しい場合は、ノードが起動しており、到達可能であることを確認します。
6	NOT_SUPPORTED_CODE	サポート対象外	指定した製品のこのバージョンは、このリリースではサポートされていません。サポートされるバージョンにこの製品をアップグレードします。
7	CERTIFICATE_HANDLING_ERROR_CODE	SSLのハンドシェイクに失敗しました。クライアントとサーバは、必要なレベルのセキュリティをネゴシエートできませんでした	サーバからクライアントに送信された証明書を受け入れことを確認します。

No.	エラーコード	メッセージ	改善処置
8	GENERAL_CONNECTION_ERROR_CODE	内部エラーが発生しました	最近の Unified Analysis Manager ログファイルを保存し、Unified Analysis Manager サポート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。