



## 서비스 가용성 커넥터

- 서비스 가용성 커넥터 개요, 1 페이지
- 서비스 가용성 서비스 사용의 이점, 2 페이지
- 다른 하이브리드 서비스와의 차이, 2 페이지
- 작동 방식에 대한 간단한 설명, 2 페이지
- TAC 사례에 대한 구축 아키텍처, 3 페이지
- 서비스 가용성 커넥터에 대한 TAC 지원, 5 페이지

## 서비스 가용성 커넥터 개요

Webex 서비스 가용성 서비스를 사용하여 로그를 쉽게 수집할 수 있습니다. 이 서비스는 진단 로그 및 정보의 찾기, 검색 및 저장 작업을 자동화합니다.

이 기능은 사용자의 온프레미스에 배포된 서비스 가용성 커넥터를 사용합니다. 서비스 가용성 커넥터는 네트워크의 전용 호스트('커넥터 호스트')에서 실행됩니다. 다음 구성 요소 중 하나에 커넥터를 설치할 수 있습니다.

- 엔터프라이즈 컴퓨팅 플랫폼(ECP) — 권장

ECP는 Docker 컨테이너를 사용하여 서비스를 격리, 보호 및 관리합니다. 호스트 및 서비스 가용성 커넥터 애플리케이션이 클라우드에서 설치됩니다. 최신 상태 및 보안을 유지하기 위해 수동으로 업그레이드할 필요는 없습니다.



**중요** ECP를 사용하는 것이 좋습니다. 향후 개발은 이 플랫폼에 중점을 둘 것입니다. Expressway에 서비스 가용성 커넥터를 설치하는 경우 몇 가지 새로운 기능을 사용할 수 없습니다.

- Cisco Expressway

다음과 같은 목적으로 서비스 가용성 서비스를 사용할 수 있습니다.

- 서비스 요청에 대한 자동 로그 및 시스템 정보 검색

- Cloud-Connected UC 구축의 통합 CM 클러스터 로그 수집

## 서비스 가용성 서비스 사용의 이점

이 서비스는 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 로그 수집 속도를 빠르게 합니다. TAC 엔지니어가 문제 진단을 수행하는 동안 관련 로그를 검색할 수 있습니다. 추가 로그를 요청하고 수동 수집 및 전달을 기다리는 지연을 방지할 수 있습니다. 이 자동화는 문제 해결 시간을 며칠 정도 단축시킬 수 있습니다.
- TAC의 협업 솔루션 분석기 및 해당 진단 서명 데이터베이스와 함께 작동합니다. 시스템은 자동으로 로그를 분석하고 알려진 문제를 식별하며 알려진 수정 사항 또는 해결 방법을 권장합니다.

## 다른 하이브리드 서비스와의 차이

하이브리드 일정 서비스 및 하이브리드 통화 서비스 등 기타 Expressway 기반 하이브리드 서비스와 같은 제어 허브를 통해 서비스 가용성 커넥터를 배포하고 관리합니다. 그러나 중요한 차이점이 있습니다.

이 서비스에는 사용자를 위한 기능이 없습니다. TAC는 이 서비스의 주요 사용자입니다. 다른 하이브리드 서비스를 사용하는 조직에 이익이 될 수 있지만, 다른 하이브리드 서비스를 사용하지 않는 조직은 일반 사용자입니다.

제어 허브에 구성된 조직이 이미 있는 경우 기존 조직 관리자 계정을 통해 서비스를 활성화할 수 있습니다.

서비스 가용성 커넥터에는 사용자에게 직접 기능을 제공하는 커넥터와는 다른 로드 프로파일이 있습니다. 커넥터는 항상 사용할 수 있으므로, 필요한 경우에는 TAC에서 데이터를 수집할 수 있습니다. 그러나 시간이 지남에 따라 일정하게 로드되는 것은 아닙니다. TAC 담당자는 수동으로 데이터 수집을 시작합니다. 이는 동일한 인프라에서 제공하는 다른 서비스에 미치는 영향을 최소화하기 위해 수집에 적합한 시간을 협상합니다.

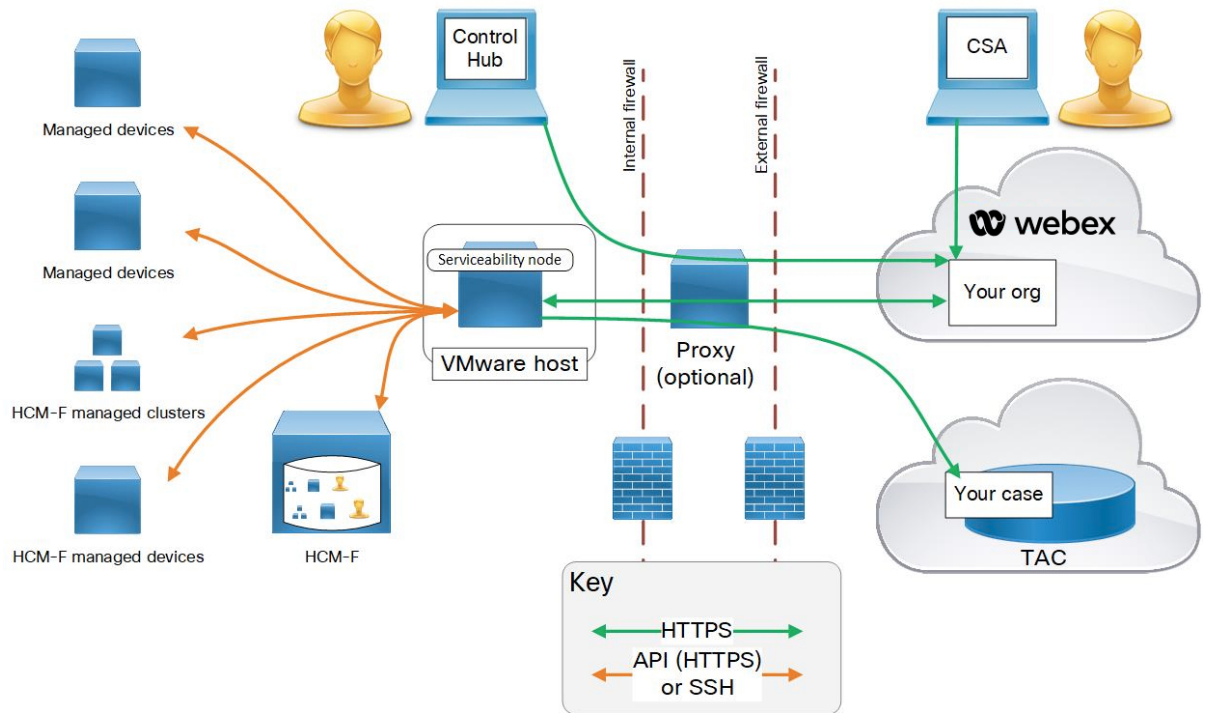
## 작동 방식에 대한 간단한 설명

1. 관리자가 Cisco TAC와 함께 서비스 가용성 서비스를 배포합니다. [TAC 사례에 대한 구축 아키텍처, 3 페이지](#)를 참조하십시오.
2. TAC는 케이스를 열거나 장치 중 하나가 자동으로 문제를 보고할 때.
3. TAC 담당자는 CSA(협업 솔루션 분석기) 웹 인터페이스를 사용하여 관련 장치에서 데이터를 수집하도록 서비스 가용성 커넥터를 요청합니다.
4. 서비스 가용성 커넥터는 요청을 API 명령으로 변환하여 관리되는 장치에서 요청된 데이터를 수집합니다.

5. 서비스 가용성 커넥터는 CXD(고객 환경 드라이브)에 대한 암호화된 링크를 통해 해당 데이터를 수집, 암호화 및 업로드하고 해당 데이터를 서비스 요청과 연결합니다.
6. 1000개 이상의 진단 서명이 있는 TAC 데이터베이스를 기준으로 데이터를 분석합니다.
7. TAC 담당자가 결과를 검토하고 필요한 경우 원래 로그를 확인합니다.

## TAC 사례에 대한 구축 아키텍처

그림 1: Expressway의 서비스 커넥터를 사용한 배포



요소	설명
관리되는 장치	<p>서비스 가용성 서비스에서 로그를 제공하려는 모든 장치를 포함합니다. 단일 서비스 가용성 커넥터를 사용하여 150개까지 로컬로 관리되는 장치 및 클러스터를 추가할 수 있습니다. HCS 고객의 관리되는 장치 및 클러스터에 대한 HCM-F(호스팅 협업 중재 실행)에서 정보를 가져올 수 있습니다 (더 많은 수의 장치를 사용하는 경우 <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> 참조).</p> <p>이 서비스는 현재 다음 장치에서 작동합니다.</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 시리즈</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 Platform(XSP)</li> </ul>
관리자	<p>제어 허브를 사용하여 커넥터 호스트를 등록하고 서비스 가용성 서비스를 활성화합니다. URL이 <a href="https://admin.webex.com">https://admin.webex.com</a>이고 "조직 관리자" 인증서가 필요합니다.</p>
커넥터 호스트	<p>관리 커넥터 및 서비스 가용성 커넥터를 호스트하는 ECP(엔터프라이즈 컴퓨팅 플랫폼) 또는 Expressway입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 관리 커넥터(ECP 또는 Expressway에 있음)와 해당 관리 서비스(Webex에 있음)는 사용자의 등록을 관리합니다. 이는 연결을 유지하고, 필요한 경우 커넥터를 업데이트하고, 상태 및 알람을 보고합니다.</li> <li>• 서비스 가용성 커넥터 — 조직에서 서비스 가용성 서비스를 활성화한 후에 커넥터 호스트(ECP 또는 Expressway)가 Webex에서 다운로드하는 작은 애플리케이션입니다.</li> </ul>
프록시	<p>(선택 사항) 서비스 가용성 커넥터를 시작한 후 프록시 구성을 변경한 경우 서비스 가용성 커넥터를 다시 시작합니다.</p>

요소	설명
Webex Cloud	Host Webex, Webex Calling, Webex Meetings 및 Webex 하이브리드 서비스를 호스팅합니다.
TAC(Technical Assistance Center)	포함 제품: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webex Cloud를 통해 서비스 가용성 커넥터와 통신하기 위해 CSA를 사용하는 TAC 담당자.</li> <li>• 서비스 가용성 커넥터가 수집하여 고객 경험 드라이브로 업로드한 케이스 및 관련 로그를 사용하는 TAC 케이스 관리 시스템.</li> </ul>

## 서비스 가용성 커넥터에 대한 TAC 지원

서비스 가용성 커넥터에 대한 자세한 내용은 <https://www.cisco.com/go/serviceability>을 참조하거나 TAC 담당자에게 문의하십시오.

