



トレース収集の設定

この章では、Serviceability Trace Collection Tool の使用方法について説明します。この章の構成は次のとおりです。

- [Trace Collection Tool のロード \(P.6-3\)](#)
- [Trace Collection Tool によるトレースの収集 \(P.6-9\)](#)

Cisco CallManager Serviceability には、Web ベースのトレース ツールが用意されています。このツールは、システム管理者やサポート担当者が、Cisco CallManager の問題をトラブルシューティングする際に役立ちます。トレースの主な機能は、次の 3 つです。

- トレース パラメータの設定
- トレース ファイルの収集
- 問題のトラブルシューティングに使用するトレース データの分析

トレースとアラームは協調して動作します。ユーザが Cisco CallManager サービスにトレースとアラームを設定し、Cisco TAC のエンジニアが結果を受け取ります。アラームは、Microsoft Windows 2000 イベント ビューア、CiscoWorks2000 Syslog、system diagnostic interface (SDI) または signal distribution layer (SDL) トレース ログ ファイル、あるいはこれらすべての宛先に送ることができます。デバッグ レベル、特定のトレース フィールド、および電話機やゲートウェイなどの Cisco CallManager デバイスに基づいて、Cisco CallManager サービスをトレースできます。SDI トレースまたは SDL トレースのログ ファイルに送られたアラームのトレースを実行できます。

Cisco CallManager サービスのトレース情報、およびそのサービスのトレース日時を収集するには、Trace Collection Tool を使用します。Trace Collection により、選択したファイルを収集し、zip 圧縮できます。



(注)

トレースを使用可能にするとシステム パフォーマンスが低下します。このため、トラブルシューティングを行う場合にだけトレースを使用可能にしてください。トレースの使用方法については、Cisco TAC にお問い合わせください。

トレース パラメータを設定してトレースを実行した後、分析用に収集するトレース情報を選択することができます。Cisco CallManager サービスのタイプ、およびトレースの日時に基づいて、情報を収集できます。Trace Collection は、特定の期間のトレースを主に収集します。

Trace Collection Tool のロードおよび起動については、P.6-3 の「Trace Collection Tool のロード」を参照してください。Cisco Trace Collection Tool を使用してトレースを収集する方法については、P.6-9 の「Trace Collection Tool によるトレースの収集」を参照してください。

Trace Collection Tool のロード

Trace Collection Tool をロードする手順は、次のとおりです。



(注)

Trace Collection Tool は、Visual Basic 6.0 Runtime Library (DLL) がインストールされている Windows XP、98、または 2000 ベースのマシンに限り実行してください。ツールがファイルを収集して zip 圧縮する際には CPU 使用率が急上昇するので、サーバにはこのツールをインストールしないでください。このツールを使用してトレースを収集するために、トラブルシューティング トレースを適用する必要はありません。詳細については、P.9-1 の「[TroubleShootingTrace Setting の設定](#)」、および『Cisco CallManager Serviceability System Guide』の「Trace」を参照してください。




手順

ステップ 1 Cisco CallManager Administration または Cisco CallManager Serviceability から、**Application > Install Plugins** の順に選択します。

Install Plugins ウィンドウが表示されます。

下にスクロールして、Cisco CallManager Trace Collection Tool アイコンをクリックします。図 6-1 を参照してください。

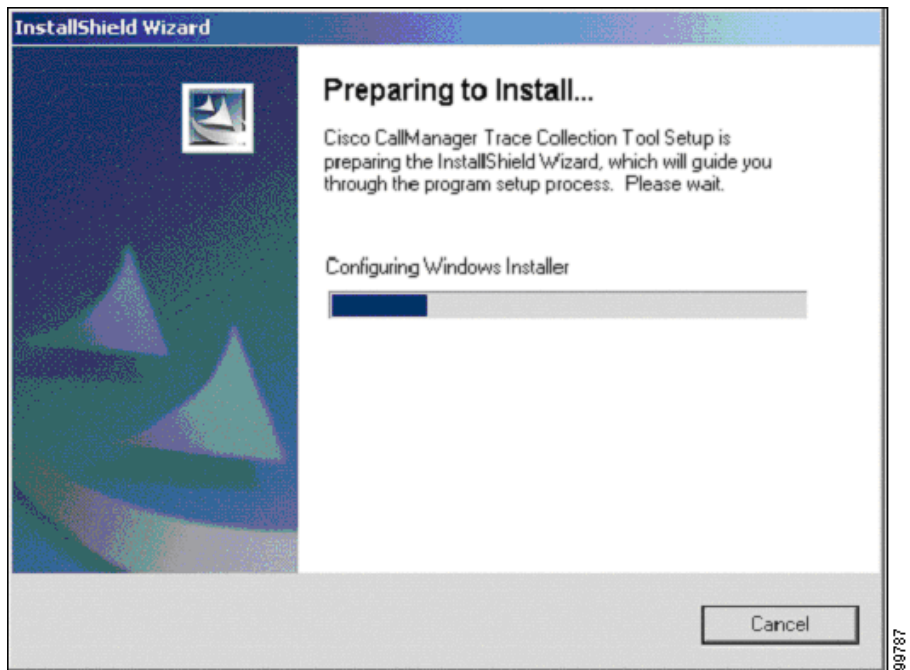
図 6-1 Install Plugins の Trace Collection Tool アイコン

	Cisco CallManager Trace Collection Tool	This is a client-side tool that can be downloaded to collect various traces from a CallManager cluster in the form of a single zip file. The traces includes all the traces for CallManager and logs such as Event-Viewer (Application, System and Security), Dr. Watson log, Cisco Update, Prog Logs, RIS DC Logs, SQL and IIS Logs all in the form of a zip file.
	Cisco Customer Directory Configuration Plugin	The Cisco Customer Directory Configuration Plugin guides you through the configuration process for integrating the Cisco CallManager with Microsoft Active Directory and Netscape Directory Server.
	Cisco IP Phone Address Book Synchronizer	Cisco IP Phone Address Book Synchronizer allows users to synchronize their Microsoft Outlook or Outlook Express address books with Cisco Personal Address Book. The Synchronizer provides two-way synchronization between the Microsoft and Cisco products. Once installed and Cisco Personal Address Book has been configured, users access this feature from the Cisco IP Phone Configuration web page.

99814

図 6-2 のような InstallShield Wizard ウィンドウが表示されます。

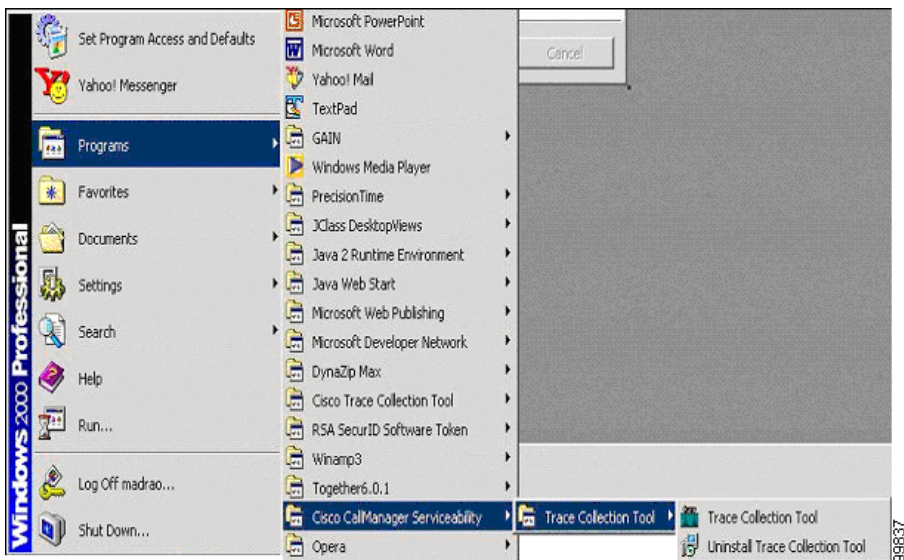
図 6-2 InstallShield ウィンドウ



ステップ 2 すべてのインストール プロンプトに従い、**Finish** をクリックします。

ステップ 3 インストールの完了後、[スタート] メニューに移動し、図 6-3 のように [スタート] > [プログラム] > Cisco CallManager Serviceability > Trace Collection Tool の順に選択します。

図 6-3 スタートメニュー



(注) インストール中にデスクトップに作成された Trace Collection Tool アイコンをクリックしても、Trace Collection Tool を起動できます。

Cisco CallManager Trace Collection Tool 認証ウィンドウが表示されます。図 6-4 を参照してください。

図 6-4 Cisco CallManager Trace Collection Tool 認証ウィンドウ

Cisco CallManager Trace Collection Tool

Help

Provide CallManager Details

Server Name/IP Address

User Name

Password

To Collect Traces

Use IP Address(Convert DNS Names of CallManager Servers to IP Addresses)

Use DNS Names(Convert IP Addresses of CallManager Servers to DNS Names)

Secure Connector

< Back Next > Exit

113650

- ステップ 4** トレースを収集するクラスタ内の Cisco CallManager サーバのサーバ名または IP アドレスを Server/Name IP Address フィールドに入力します。
- ステップ 5** User Name フィールドに、Cisco CallManager サーバのユーザ名を入力します。
- ステップ 6** Password フィールドに、Cisco CallManager サーバの NT 管理者パスワードを入力します。



(注) 入力するユーザ名とパスワードは、Cisco CallManager サーバのインストール時に使用したものと同一である必要があります。

ステップ 7 To Collect Traces ボックスで、次のオプション ボタンのいずれかを選択します。

- Use IP Address (Convert DNS Names of CallManager Servers to IP Addresses)
- Use DNS Names (Convert IP Addresses of CallManager Servers to DNS Names)



(注) 同じサブネット上で実行されているかどうかに関係なく、Trace Collection Tool が実行されているマシンと Cisco CallManager サーバ間で Network Address Translation (NAT) が使用されない限り、IP アドレスを使用するオプションがデフォルトで選択されます。

ステップ 8 HTTPS 対応のサーバに接続するには、**Secure Connection** チェックボックスをオンにします。

ステップ 9 **Next** をクリックします。



(注) **Secure Connection** チェックボックスがオフで、接続先のサーバが HTTPS 対応の場合は、次のエラー メッセージが表示されます。「Error: Cannot connect to server without secure channel.Please check the Secure Connection check box and proceed.」

Secure Connection チェックボックスがオンで、接続先のサーバが HTTPS 非対応の場合は、次のエラー メッセージが表示されます。「Unable to connect to <ipaddress> (Unable to establish security context for this session).」

ステップ 10 HTTPS 接続で接続している場合は、サーバの証明書がセキュアでない可能性があることを示すダイアログが表示されます。**Yes** をクリックして続行します。



(注) Trace Collection Tool からオンライン ヘルプにアクセスすると、Security Alert ダイアログボックスが表示されます。コンピュータに証明書をインストールするまで、オンライン ヘルプにアクセスするたびに、このダイアログボックスが表示されます。セキュリティ証明書をインストールせずに続行するには、**Yes** をクリックします。セキュリティ証明書をインストールするには、[P.1-5 の「Hypertext Transfer Protocol over Secure Sockets Layer \(HTTPS\) の使用方法」](#)を参照してください。



(注) Netscape 4.79 およびアンダースコア (_) を含むホスト名を使用してアプリケーションをブラウズする場合、HTTPS は HTTPS 対応アプリケーションには機能しません。このような場合、次のメッセージが表示されることがあります。「The security library has encountered an improperly formatted DER-encoded message.」このメッセージが表示された場合は、**OK** をクリックします。

このエラーが発生するのは、HTTPS サービスを使用可能にする証明書で、証明書の件名にホスト名が使用されているためです。Netscape 4.79 は件名に含まれるアンダースコアを無効な文字とみなすため、HTTPS は機能しません。

HTTPS のサポートが必要な場合は、Internet Explorer を使用してください。Netscape 4.79 とホスト名を使用してアプリケーションにアクセスするには、HTTPS を無効にしてください (『Cisco CallManager セキュリティガイド』を参照)。

関連項目

- [Trace Collection Tool によるトレースの収集 \(P.6-9\)](#)
- [トレースの設定 \(P.5-1\)](#)
- [Bulk Trace Analysis \(P.24-1\)](#)
- [Hypertext Transfer Protocol over Secure Sockets Layer \(HTTPS\) の使用方法 \(P.1-5\)](#)
- 『Cisco CallManager Serviceability System Guide』の「Trace」

Trace Collection Tool によるトレースの収集

Trace Collection Tool を使用してトレースを収集する手順は、次のとおりです。

Trace Collection Tool には、次のタブが用意されています。

- Select CallManager Services
- Select CallManager Applications
- Select System Traces

Select CallManager Services タブには、クラスタ内に存在する Cisco CallManager ノードのサービスのグリッドが表示されます。該当するチェックボックスをオンにすることにより、すべてのサービスまたは一部のサービスを選択して、そのサービスのトレースを収集できます。

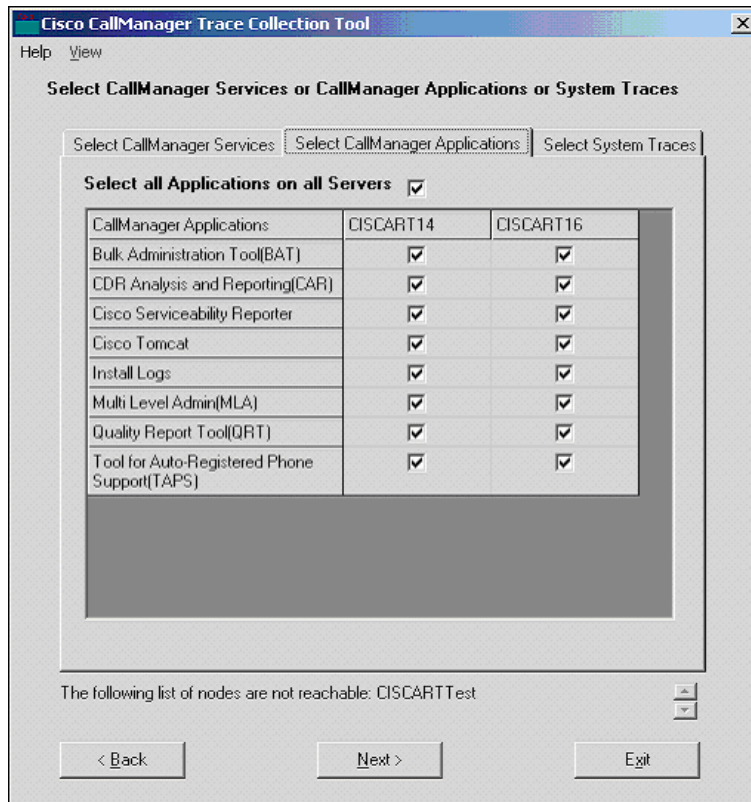


(注) アクティブにしていないサービスも表示されるため、そのサービスのトレースを収集できます。到達できないノードは、ウィンドウの下部に表示されます。

Select CallManager Applications タブには、収集できる Cisco CallManager アプリケーションのリストが表示されます。このタブ内のすべてのアプリケーションまたは一部のアプリケーションを選択できます。

利用できない Cisco CallManager ノードは、ウィンドウの下部に表示されます。[図 6-5](#) を参照してください。

図 6-5 Select CallManager Applications タブ

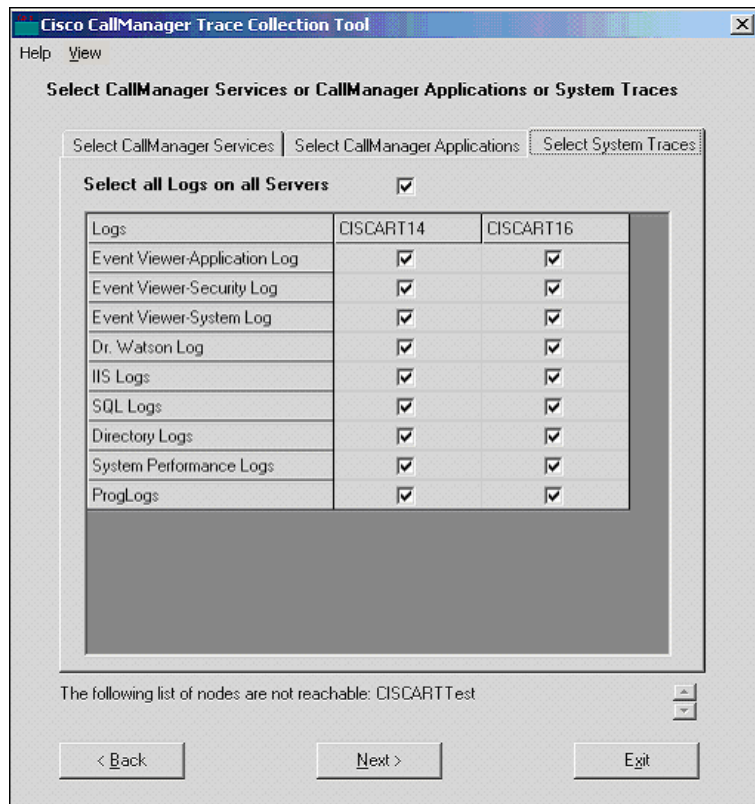


(注)

すべての Cisco CallManager サーバ上のすべてのアプリケーションをチェックする場合は、**Select all Applications on all Servers** チェックボックスをオンにします。表示されるアプリケーションの中には、Cisco CallManager パブリッシャにしかインストールできないものもあります。したがって、そのようなアプリケーションのトレースは、パブリッシャからに限り取得できます。

Select System Traces タブには、収集できるシステム ログのリストが表示されます。一部のログまたはすべてのログを選択できます。利用できない Cisco CallManager ノードは、ウィンドウの下部に表示されます。図 6-6 を参照してください。

図 6-6 Select System Traces タブ



113658

手順

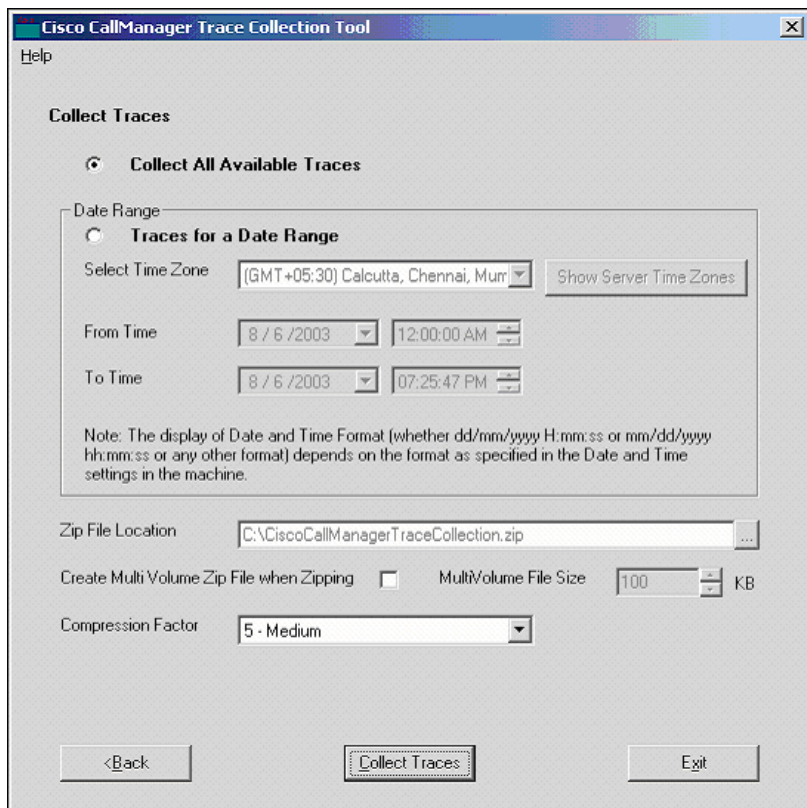
- ステップ 1** Cisco CallManager Trace Collection Tool メイン ウィンドウから、Select CallManager Services タブ、Select CallManager Applications タブ、または Select System Traces タブを選択し、トレースを収集して zip 圧縮するサービス、アプリケーション、システム トレースを選択して、**Next** をクリックします。



- (注) 前のウィンドウに戻って別のサーバに接続するには、<**Back** ボタンをクリックします。アプリケーションを終了するには、**Exit** をクリックします。

図 6-7 のようなウィンドウが表示されます。

図 6-7 Collect Traces ウィンドウ



- ステップ 2** 入手可能なすべてのトレースを収集する場合は、Collect All Available Traces を選択します。
- ステップ 3** 特定の日付範囲内のトレースを収集する場合は、Traces for a Date Range を選択し、Select Time Zone ドロップダウン リスト ボックスから時間帯を選択して、From Time フィールドと To Time フィールドで日付と時刻を指定します。



(注) クライアント マシンの時間帯はデフォルト設定値です。Daylight Savings 設定値を持つすべての時間帯の個別のエントリ セットとともに、すべての標準時間帯が、Select Time Zone ドロップダウン リスト ボックスに表示されます。

ステップ 4 Cisco CallManager サーバの時間帯の詳細を表示するには、**Show Server Time Zones** をクリックします。

ポップアップ ウィンドウに、サーバ名、各サーバの時間帯、Daylight Savings を適用できるかどうかなどの詳細が表示されます。



(注) 選択した時間帯がサーバ (たとえば、Server 1) の時間帯設定と一致する場合は、その日付範囲内 (開始日付と終了日付の間) の修正されたトレース ファイルが収集されます。同じ Cisco CallManager クラスタ内に別のサーバ (Server 2) が存在し、そのサーバが別の時間帯である場合、Server 2 の対応する日付範囲内の修正されたトレース ファイルが Server 2 から収集されます。

ステップ 5 Zip File Location フィールドで、Browse ボタンをクリックし、zip ファイルを格納するクライアント マシン上のパスを指定します。



(注) デフォルト パスは C:\ で、デフォルト ファイル名は CiscoCallManagerTraceCollection.zip です。このファイルがすでに存在する場合は、ファイルを置き換えるか、または別のパスを指定するように求められます。

出力 zip ファイルは、1 つの zip ファイルとして収集することも、複数のファイルに分割することもできます。

- ステップ 6** 出力 zip ファイルを複数のファイルに分割するには、**Create MultiVolume Zip File when Zipping** オプションを選択し、**MultiVolume File Size** で、分割される各ファイルのサイズを指定します。



(注) 各 zip ファイルのサイズの最小値は 100KB です。

- ステップ 7** **Compression Factor** プルダウン リストから、zip ファイルの圧縮ファクタ値を選択します。



(注) 9 を超える値はバイナリ タイプのファイルを zip 圧縮する場合に限り有効であるため、Trace Collection Tool では 0 ~ 9 の値だけを入力できます。

- ステップ 8** **Collect Traces** をクリックします。

特定のサイズのファイルを収集して zip 圧縮しようとしていることを示すメッセージが表示されます。ファイル サイズが大きすぎると思われる場合は、この操作を取り消すことができます。

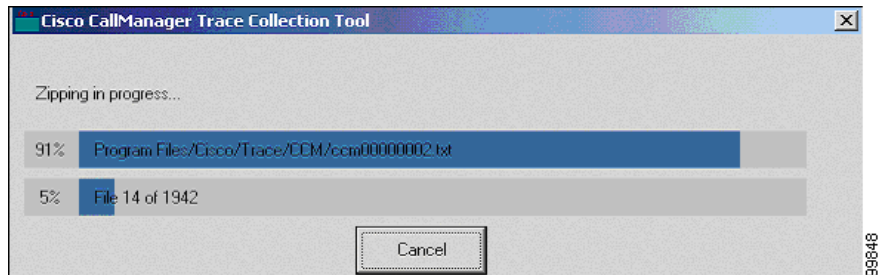


(注) どのような場合でも、クラスタからトレースを収集できるのは 1 人のユーザだけです。複数のユーザがトレースを収集しようすると、別のユーザがすでにトレースを収集していることを示すメッセージが表示されます。このチェックは、Cisco CallManager パブリッシュ サーバがネットワーク内でアクティブな場合に限り行われます。それ以外の場合は、警告が表示されるため、トレース収集を取り消す必要があります。これは、複数のユーザが同じクラスタから同時にトレースを収集すると、サーバで多くのディスク I/O 処理が発生する可能性があるためです。

- ステップ 9** **Yes** をクリックして続行します。

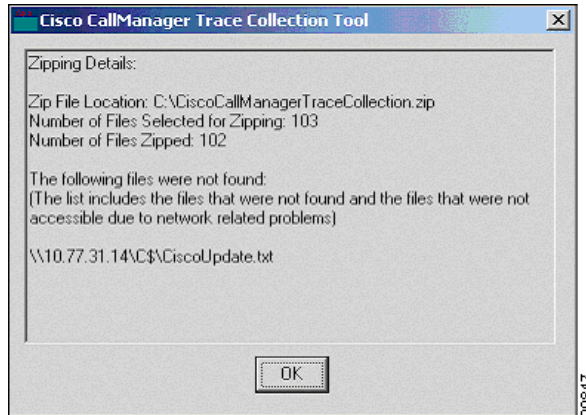
6-8 のように、zip 圧縮プロセスの進行状況を示すウィンドウが表示されます。

図 6-8 zip 圧縮の進行状況を示すウィンドウ



zip 圧縮プロセスが完了すると、zip 圧縮の詳細を示すウィンドウが表示されます。図 6-9 を参照してください。

図 6-9 Zipping Details ウィンドウ



検出されなかったファイルのリストには、所定のパスで検出されなかったファイルまたはネットワーク内に存在しないマシン上のファイル（あるいはその両方）が表示されます。



(注) zip 圧縮プロセス中にマシンがネットワークから外れると、そのファイルは zip 圧縮されず、検出されなかったファイルとして表示されます。検出されなかったレジストリ エントリのリストは、レジストリ エントリが欠落している場合、そのアプリケーションやログに対応するファイルが zip 圧縮されないことを意味します。

関連項目

- [Trace Collection Tool のロード \(P.6-3\)](#)
- [トレースの設定 \(P.5-1\)](#)
- [Bulk Trace Analysis \(P.24-1\)](#)
- 『Cisco CallManager Serviceability System Guide』の「Trace」

証明書の表示

Trace Collection Tool から、認証局が提供するサーバ認証証明書を表示できます。証明書に表示されるデータは変更できません。証明書を表示するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Trace Collection Tool で、**View > Certificate** の順にクリックします。

Certificate ダイアログボックスに、信頼された機関が発行した証明書かどうか、証明書の発行元、対象者、および有効日など、証明書に関する情報が表示されます。

ステップ 2 Certificate ダイアログボックスを閉じるには、**OK** をクリックします。
