



## このマニュアルについて

---

ここでは、このマニュアルの目的、対象読者、構成、および表記法について説明します。また、関連マニュアルを入手する方法についても説明します。

次のトピックについて取り上げます。

- [目的](#)
- [対象読者](#)
- [マニュアルの構成](#)
- [関連マニュアル](#)
- [表記法](#)
- [技術情報の入手方法](#)
- [テクニカル サポート](#)
- [その他の資料および情報の入手方法](#)

## 目的

『Cisco Unified CallManager トラブルシューティング ガイド』では、Cisco Unified CallManager のトラブルシューティングの手順について説明しています。



(注)

---

このバージョンの『Cisco Unified CallManager トラブルシューティング ガイド』の情報は、Cisco Unified CallManager ソフトウェアの以前のリリースに適用されない場合があります。

---

このマニュアルは、Cisco Unified CallManager システムで発生する可能性のあるすべてのトラブル事象を網羅しているわけではなく、Cisco Technical Assistance Center (TAC) で頻繁に扱っているトラブル事象やニュースグループから頻繁に問い合わせのある質問を重点的に取り上げています。

## 対象読者

『Cisco Unified CallManager トラブルシューティング ガイド』は、企業の管理者および従業員のために Cisco Unified CallManager システムの管理を担当するネットワーク管理者を対象としています。テレフォニーおよび IP ネットワーキングテクノロジーに関する知識が必要です。

## マニュアルの構成

表 1 は、このマニュアルの構成を示しています。

表 1 このマニュアルの構成

章とタイトル	説明
第 1 章「トラブルシューティングの概要」	Cisco Unified CallManager のトラブルシューティングに利用できるツールとリソースの概要を説明します。
第 2 章「トラブルシューティング ツール」	Cisco Unified CallManager 5.0 (2) の設定、監視、およびトラブルシューティングに使用できるツールとユーティリティについて説明し、同じデータを何度もテストしたり再収集したりするのを避けるために情報収集に関する一般的なガイドラインを示します。
第 3 章「Cisco Unified CallManager Attendant Console」	Cisco Unified CallManager Attendant Console が提供する、管理者用のトラブルシューティング ツールについて説明します。これらのツールには、Cisco Unified CallManager Serviceability の一部であるパフォーマンス カウンタとアラームが含まれます。
第 4 章「Cisco Unified CallManager システムの問題」	Cisco Unified CallManager システムに関連する最も一般的な問題の解決方法について説明します。
第 5 章「ディレクトリの問題」	ディレクトリのインストールと設定に関する情報を参照する方法について説明します。
第 6 章「デバイスの問題」	IP Phone とゲートウェイに関連する最も一般的な問題の解決方法について説明します。
第 7 章「ダイヤルプランとルーティングの問題」	ダイヤルプラン、ルート パーティション、およびコーリング サーチ スペースに関連する最も一般的な問題の解決方法について説明します。
第 8 章「Cisco Unified CallManager サービスの問題」	会議ブリッジやメディア ターミネーション ポイントなどのサービスに関連する最も一般的な問題の解決方法について説明します。
第 9 章「ボイス メッセージの問題」	ボイス メッセージに関連する最も一般的な問題の解決方法について説明します。
付録 A 「TAC への問い合わせ」	TAC に問い合わせを行う際に必要となる情報について説明します。
付録 B 「ケース スタディ : Cisco Unified IP Phone コールのトラブルシューティング」	同一クラスタ内にある 2 台の Cisco IP Phone 間のコールフローについて詳細に説明します。
付録 C 「ケース スタディ : Cisco Unified IP Phone と Cisco IOS Gateway 間のコールのトラブルシューティング」	ローカル PBX または Public Switched Telephone Network (PSTN; 公衆電話交換網) に接続された電話機に Cisco IOS Gateway を介してコールを発信する Cisco IP Phone について説明します。

## 関連マニュアル

Cisco IP Telephony 関連のアプリケーションと製品の詳細は、次の資料を参照してください。

- *Release Notes for Cisco Unified CallManager*
- *Cisco Unified CallManager* ドキュメント ガイド
- *Cisco Unified CallManager* アドミニストレーション ガイド
- *Cisco Unified CallManager* システム ガイド
- *Cisco Unified CallManager Serviceability* アドミニストレーション ガイド
- *Cisco Unified CallManager* 機能およびサービス ガイド
- *Cisco Unified CallManager* インストレーション ガイド
- *Cisco Unified CallManager Attendant Console User Guide*
- *Hardware Configuration Guide for the Cisco Voice Gateway 200*
- *Cisco VG200* ソフトウェア・コンフィギュレーション・ガイド
- *Cisco Unified IP Phone Administration Guide for Cisco Unified CallManager*
- *Cisco Unified CallManager Bulk Administration* ガイド
- *Cisco Technical Solution Series: IP Telephony Solution Guide*
- *Guide to Cisco Systems VOIP Infrastructure Solution for SIP*

## 表記法

このマニュアルは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	コマンドおよびキーワードは、 <b>太字</b> で示しています。
イタリック体	ユーザが値を指定する引数は、 <i>イタリック体</i> で示しています。
[ ]	角カッコの中の要素は、省略可能です。
{x y z}	必ずどれか1つを選択しなければならない必須キーワードは、波カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。
[x y z]	どれか1つを選択できる省略可能なキーワードは、角カッコで囲み、縦棒で区切って示しています。
ストリング	引用符を付けない一組の文字。ストリングの前後には引用符を使用しません。引用符を使用すると、その引用符も含めてストリングとみなされます。
screen フォント	システムが表示する端末セッションおよび情報は、screen フォントで示しています。
太字の screen フォント	ユーザが入力しなければならない情報は、太字の screen フォントで示しています。
イタリック体の screen フォント	ユーザが値を指定する引数は、イタリック体の screen フォントで示しています。
< >	パスワードのように出力されない文字は、かぎカッコで囲んで示しています。

(注) は、次のように表しています。



(注) 「注釈」です。役立つ情報や、このマニュアル以外の参照資料などを紹介しています。

ワンポイント アドバイスは、次のように表しています。



ワンポイント・アドバイス

時間を節約する方法です。ここに紹介している方法で作業を行うと、時間を短縮できます。

ヒントは、次のように表しています。



ヒント

便利なヒントです。

注意は、次のように表しています。

**注意**

---

「要注意」の意味です。機器の損傷またはデータ損失を予防するための注意事項が記述されています。

---

警告は、次のように表しています。

**警告**

---

「危険」の意味です。人身事故を予防するための注意事項が記述されています。機器の作業を行うときは、電気回路の危険性および一般的な事故防止対策に十分注意してください。

---

## 技術情報の入手方法

シスコの製品マニュアルやその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。また、テクニカルサポートおよびその他のリソースを、さまざまな方法で入手することができます。ここでは、シスコ製品に関する技術情報を入手する方法について説明します。

### Cisco.com

次の URL から、シスコ製品の最新資料を入手することができます。

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

シスコの Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com>

また、シスコの Web サイトの各国語版へは、次の URL からアクセスできます。

[http://www.cisco.com/public/countries\\_languages.shtml](http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml)

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp>

このマニュアルには、日本語化されたマニュアル名と英語版 URL が併記された箇所があります。日本語版マニュアルを参照する場合は、次の URL にアクセスしてください。

[http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual\\_j/index.shtml](http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/index.shtml)

### マニュアルの発注方法（英語版）

英文マニュアルの発注方法については、次の URL にアクセスしてください。

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es\\_inpc/pdi.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpc/pdi.htm)

シスコ製品の英文マニュアルは、次の方法で発注できます。

- Cisco.com 登録ユーザ（Cisco Direct Customers）の場合、Ordering ツールからシスコ製品の英文マニュアルを発注できます。次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>

- Cisco.com に登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

### シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

なお、技術内容に関するお問い合わせは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。

## シスコ製品のセキュリティの概要

シスコでは、オンラインの Security Vulnerability Policy ポータル（英文のみ）を無料で提供しています。URL は次のとおりです。

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_security\\_vulnerability\\_policy.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html)

このサイトは、次の目的に利用できます。

- シスコ製品のセキュリティ脆弱性を報告する。
- シスコ製品に伴うセキュリティ事象についてサポートを受ける。
- シスコからセキュリティ情報を受け取るための登録をする。

シスコ製品に関するセキュリティ勧告および注意事項の最新のリストには、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/go/psirt>

勧告および注意事項がアップデートされた時点でリアルタイムに確認する場合は、次の URL から Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) フィードにアクセスしてください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_psirt\\_rss\\_feed.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html)

この製品は暗号機能を含みます。また、この製品の輸出、輸入、譲渡および使用に関しては、米国およびその他の国の法律に従います。シスコの暗号化製品の販売は、第三者権限への暗号化の輸入、輸出、配布および使用を意味するものではありません。輸出入業者、代理店およびユーザは、米国およびその他の国の法律を順守する責任があります。この製品を使用すると、適用される法律および規則を順守することに同意したことになります。米国およびその他の国の法律を順守できない場合、直ちに製品を返却してください。

シスコの暗号化製品に関する米国の法律の概要については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/ww/export/crypto/tool/stqrg.html>

さらに詳しい情報が必要な場合は、[export@cisco.com](mailto:export@cisco.com) まで電子メールでご連絡ください。

## シスコ製品のセキュリティ問題の報告

シスコでは、セキュアな製品を提供すべく全力を尽くしています。製品のリリース前には内部でテストを行い、すべての脆弱性を早急に修正するよう努力しています。万一、シスコ製品に脆弱性が見つかった場合は、PSIRT にご連絡ください。

- 緊急の場合：[security-alert@cisco.com](mailto:security-alert@cisco.com)（英語のみ）
- 緊急でない場合：[psirt@cisco.com](mailto:psirt@cisco.com)（英語のみ）



### ヒント

シスコに機密情報をお送りいただく際には、PGP (Pretty Good Privacy) または互換製品を使用して、暗号化することをお勧めします。PSIRT は、PGP バージョン 2.x から 8.x と互換性のある暗号化情報に対応しています。

無効になった、または有効期限が切れた暗号鍵は、絶対に使用しないでください。PSIRT に連絡する際に使用する正しい公開鍵は、次の公開鍵サーバのリストで作成日が最新の鍵です。

<http://pgp.mit.edu:11371/pks/lookup?search=psirt%40cisco.com&op=index&exact=on>

緊急の場合は、電話で PSIRT に連絡することもできます。

- 1 877 228-7302 (英語のみ)
- 1 408 525-6532 (英語のみ)

## テクニカル サポート

シスコと正式なサービス契約を交わしているすべてのお客様、パートナー、および代理店は、Cisco Technical Support で 24 時間テクニカル サポートを利用することができます。Cisco.com の Cisco Technical Support Web サイトでは、多数のサポート リソースをオンラインで提供しています。また、Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエンジニアが電話でのサポートにも対応します。シスコと正式なサービス契約を交わしていない場合は、代理店にお問い合わせください。

### Cisco Technical Support Web サイト

Cisco Technical Support Web サイトでは、シスコ製品やシスコの技術に関するトラブルシューティングにお役立ていただけるように、オンラインでマニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは、24 時間 365 日、いつでも利用可能です。URL は次のとおりです。

<http://www.cisco.com/techsupport>

Cisco Technical Support Web サイトのツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。サービス契約が有効で、ユーザ ID またはパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

### Japan TAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp/go/tac>

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://www.cisco.com/jp/register>



## サービス リクエストの発行

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リクエストを短時間でオープンできます (S3 : ネットワークに軽微な障害が発生した、S4 : 製品情報が必要である)。状況を入力すると、その状況を解決するための推奨手段が自動的に検索されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、Cisco TAC のエンジニアが対応します。TAC Service Request Tool には、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 のサービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、Cisco TAC に電話でお問い合わせください (S1 : ネットワークがダウンした、S2 : ネットワークの機能が著しく低下した)。S1 および S2 のサービス リクエストには、Cisco TAC のエンジニアがすぐに割り当てられ、業務を円滑に継続できるようサポートします。

Cisco TAC の連絡先については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

## サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、報告されるサービス リクエストを標準化するために、シビラティを定義しています。

シビラティ 1 (S1) : ネットワークが「ダウン」した状態か、業務に致命的な損害が発生した場合。お客様およびシスコが、24 時間体制でこの問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 2 (S2) : 既存のネットワーク動作が著しく低下したか、シスコ製品が十分に機能しないため、業務に重大な影響を及ぼした場合。お客様およびシスコが、通常の業務中の全時間を費やして、この問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 3 (S3) : ネットワークの動作パフォーマンスが低下しているが、ほとんどの業務運用は継続できる場合。お客様およびシスコが、業務時間中にサービスを十分なレベルにまで復旧させる必要があると判断した場合。

シビラティ 4 (S4) : シスコ製品の機能、インストラクション、コンフィギュレーションについて、情報または支援が必要な場合。業務の運用には、ほとんど影響がありません。

## その他の資料および情報の入手方法

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワーク ソリューションに関する情報について、さまざまな資料をオンラインおよび印刷物で入手できます。

- Cisco Marketplace では、シスコの書籍やリファレンス ガイド、ロゴ製品を数多く提供しています。購入を希望される場合は、次の URL にアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- 『Cisco Product Catalog』には、シスコシステムズが提供するネットワーキング製品のほか、発注方法やカスタマー サポート サービスについての情報が記載されています。『Cisco Product Catalog』には、次の URL からアクセスしてください。  
<http://cisco.com/univercd/cc/td/doc/pcat/>
- Cisco Press では、ネットワーク全般、トレーニング、および認定資格に関する出版物を幅広く発行しています。これらの出版物は、初級者にも上級者にも役立ちます。Cisco Press の最新の出版物やその他の情報を調べるには、次の URL から Cisco Press にアクセスしてください。  
<http://www.ciscopress.com>
- 『Packet』はシスコシステムズが発行する技術者向けの雑誌で、インターネットやネットワークへの投資を最大限に活用するために役立ちます。本誌は季刊誌として発行され、業界の最先端トレンド、最新テクノロジー、シスコ製品やソリューション情報が記載されています。また、ネットワーク構成およびトラブルシューティングに関するヒント、コンフィギュレーション例、カスタマー ケース スタディ、認定情報とトレーニング情報、および充実したオンラインサービスへのリンクの内容が含まれます。『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/packet>  
日本語版『Packet』は、米国版『Packet』と日本版のオリジナル記事で構成されています。日本語版『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/news/packet/>
- 『iQ Magazine』はシスコシステムズの季刊誌で、成長企業が収益を上げ、業務を効率化し、サービスを拡大するためには技術をどのように利用したらよいかを学べるように構成されています。本誌では、実例とビジネス戦略を挙げて、成長企業が直面する問題とそれを解決するための技術を紹介し、読者が技術への投資に関して適切な決定を下せるよう配慮しています。『iQ Magazine』には、次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>
- 『Internet Protocol Journal』は、インターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用を担当するエンジニア向けに、シスコが発行する季刊誌です。『Internet Protocol Journal』には、次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/ipj>
- シスコは、国際的なレベルのネットワーク関連トレーニングを実施しています。最新情報については、次の URL からアクセスしてください。  
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>