



トラブルシューティングの概要

この章では、Cisco Unified Communications Manager のトラブルシューティングで必要となる背景情報や使用できるリソースについて説明します。

この章では、次のトピックについて取り上げます。

- [Cisco Unified Serviceability \(P.1-2\)](#)
- [Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理ページ \(P.1-2\)](#)
- [一般的な問題解決モデル \(P.1-3\)](#)
- [ネットワーク障害への事前準備 \(P.1-4\)](#)
- [その他の情報 \(P.1-4\)](#)

Cisco Unified Serviceability

Cisco Unified Communications Manager の Web ベースのトラブルシューティング ツールである Cisco Unified Serviceability は、管理者がシステムの問題をトラブルシューティングできるように次の機能を提供します。

- トラブルシューティングに備えて、Cisco Unified Communications Manager サービスのアラームとイベントを保存し、アラーム メッセージの定義を提供します。
- トラブルシューティングに備えて、Cisco Unified Communications Manager サービスのトレース情報を各種ログ ファイルに保存します。管理者は、トレース情報の設定、収集、および表示を行うことができます。
- Real-Time Monitoring Tool (RTMT) によって、Cisco Unified Communications Manager クラスタ内のコンポーネントの動作をリアルタイムで監視します。
- Cisco Unified Communications Manager CDR Analysis and Reporting (CAR) によって、Quality of Service (QoS; サービス品質)、トラフィック、および課金情報に関するレポートを生成します。
- [Service Activation] ウィンドウでアクティブ化、非アクティブ化、および表示できる機能サービスを提供します。
- 機能サービスとネットワーク サービスを起動および停止するインターフェイスを提供します。
- Cisco Unified Serviceability ツールに関連付けられたレポートをアーカイブします。
- Cisco Unified Communications Manager が SNMP リモート管理およびトラブルシューティングのために管理対象デバイスとして機能できるようにします。
- 1 つのサーバ (またはクラスタ内のすべてのサーバ) 上のログ パーティションのディスク使用状況を監視します。

Cisco Unified Serviceability にアクセスするには、Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、[ナビゲーション] ドロップダウン リスト ボックスから [Cisco Unified サービスアビリティ] を選択します。Cisco Unified Communications Manager ソフトウェアをインストールすると、Cisco Unified Serviceability が自動的にインストールされて使用できるようになります。

サービスアビリティ ツールの詳細および設定手順については、『Cisco Unified Serviceability アドミニストレーションガイド』を参照してください。

Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理ページ

Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理ページでは、Cisco Unified Communications オペレーティング システムを設定および管理するために次の作業を行うことができます。

- ソフトウェアとハードウェアのステータス チェック
- IP アドレスのチェックと更新
- 他のネットワーク デバイスへの ping
- ネットワーク タイム プロトコル サーバの管理
- システム ソフトウェアとオプションのアップグレード
- システムの再起動

サービスアビリティ ツールの詳細および設定手順については、『Cisco Unified Communications Operating System アドミニストレーションガイド』を参照してください。

一般的な問題解決モデル

テレフォニーまたは IP ネットワーク環境でトラブルシューティングを行う場合は、症状を見極め、その症状を引き起こしていると考えられるすべての問題を洗い出し、症状がなくなるまで、考えられるそれぞれの問題を体系的に（可能性の高いものから順番に）排除していきます。

次の手順は、問題解決プロセス用のガイドラインを示しています。

-
- ステップ 1** ネットワークの問題を分析し、問題点を明確に記述します。症状および考えられる原因を明らかにします。
 - ステップ 2** 問題の原因を特定するために役立つファクト（事実）を収集します。
 - ステップ 3** 収集したファクトに基づいて、考えられる原因を検討します。
 - ステップ 4** その原因に基づいて、アクションプランを作成します。最も可能性の高い問題から着手し、1つの変数だけを操作するプランになるようにします。
 - ステップ 5** アクションプランを実施します。テストして症状が消えたかどうかを確認しながら、各手順を慎重に実行します。
 - ステップ 6** 結果を分析し、問題が解決したかどうかを確認します。問題が解決した場合、プロセスは完了したと見なします。
 - ステップ 7** 問題が解決していない場合は、上記のリストで次に可能性の高い原因に基づいてアクションプランを作成します。[ステップ 4](#)に戻り、問題が解決するまでプロセスを繰り返します。

アクションプランの実施中に何かを変更した場合は、必ずその変更を取り消してください。一度に1つの変数だけを変更してください。



-
- (注)** 一般的な対策（本書で説明しているもの、または環境に応じて独自に考案したもの）をすべて実施しても問題が解決しない場合は、Cisco TAC に連絡してください。
-

ネットワーク障害への事前準備

ネットワーク障害が発生したときにその回復を容易にするには、事前準備が重要です。ネットワーク障害への事前準備ができているかどうかを判断するには、次の質問に教えてください。

- ネットワーク上のすべてのデバイスの物理的な位置および接続方法を示した、インターネットワークの正確な物理および論理マップがありますか。また、ネットワーク アドレス、ネットワーク番号、およびサブネットワークを記述した論理マップがありますか。
- ネットワークに実装されているすべてのネットワーク プロトコルのリストと、各プロトコルに関連付けられているネットワーク番号、サブネットワーク、ゾーン、およびエリアのリストがありますか。
- どのプロトコルがルーティングされているか、および各プロトコルについての正確かつ最新の設定情報を知っていますか。
- どのプロトコルがブリッジされているかを知っていますか。そのブリッジにはフィルタが設定されていますか。その設定のコピーはありますか。そのコピーは Cisco Unified Communications Manager に適用できますか。
- インターネットへの接続も含めて、外部ネットワークへのすべての接点を知っていますか。各外部ネットワーク接続について、使用されているルーティングプロトコルを知っていますか。
- 現在の問題とベースラインを比較できるように、通常のネットワーク動作およびパフォーマンスについて組織で文書化されていますか。

これらの質問に対して「はい」と答えることができる場合は、障害から迅速に回復できます。

その他の情報

IP テレフォニーの各種トピックについては、次のリンクを参照してください。

- Cisco IP Telephony 関連のアプリケーションと製品の詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Documentation Guide*』を参照してください。次の URL はドキュメントガイドへのパスの例を示しています。
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_callmg/<リリース番号>/doc_gd/index.htm
- Cisco Unity に関連するマニュアルについては、次の URL を参照してください。
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps2237/tsd_products_support_series_home.html
- Cisco Emergency Responder に関連するマニュアルについては、次の URL を参照してください。
<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/respond/index.htm>
- Cisco Unified IP Phone に関連するマニュアルについては、次の URL を参照してください。
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- IP テレフォニー ネットワークの設計とトラブルシューティングについては、
www.cisco.com/go/srmd から入手できる『*Cisco IP テレフォニー ソリューション リファレンス ネットワーク デザイン ガイド*』を参照してください。