



# Serviceability Connector

- [Serviceability Connector の概要 \(1 ページ\)](#)
- [Serviceability サービスを使用する利点 \(2 ページ\)](#)
- [他のハイブリッド サービスとの違い \(2 ページ\)](#)
- [仕組みの概略説明 \(2 ページ\)](#)
- [TAC ケースの展開アーキテクチャ \(3 ページ\)](#)
- [Serviceability Connector の TAC サポート \(5 ページ\)](#)

## Serviceability Connector の概要

Webex Serviceability サービスを使用すると、ログの収集を容易にすることができます。このサービスでは、診断ログや情報を検索、取得、保管するタスクを自動化します。

この機能は、お客様の社内に導入された *Serviceability Connector* を使用します。Serviceability Connector は、ネットワーク内の専用ホスト（「コネクタ ホスト」）で実行されます。次のいずれかのコンポーネントにコネクタを取り付けできます。

- Enterprise Platform (ECP) の利用: 推奨

ECP は、Docker コンテナを使用してサービスを分離、保護、管理します。ホストとサービス アビリティ コネクタ アプリケーションがクラウドからインストールされます。最新の状態で安全な状態を確保するために、手動でアップグレードする必要はありません。



---

**重要** ECP の使用を推奨します。私たちの将来の開発は、このプラットフォームに焦点を当てます。Expressway に有用性コネクタをインストールすると、一部の新機能が使用できなくなります。

---

- Cisco Expressway

Serviceability コネクタは、次の目的で使用できます。

- サービス要求のログおよびシステム情報の自動取得
- クラウド接続型 UC 導入内の Unified CM クラスターのログ収集

どちらの使用例にも同じ Serviceability コネクタを使用できます。

## Serviceability サービスを使用する利点

サービスには次の利点があります。

- ログの収集速度を上がります。TAC エンジニアは、問題の診断を実行する際に関連するログを取得できます。追加のログリクエストや手動による収集と配送の待機の遅延を回避できます。この自動化により、問題解決に要する時間を数日短縮できる可能性があります。
- TAC のコラボレーション ソリューション 解析ツールおよび診断署名データベースと連携します。システムは、ログを自動的に分析し、既知の問題を特定し、既知の修正または回避策を推奨します。

## 他のハイブリッド サービスとの違い

Serviceability Connector の導入と管理は、Hybrid Calendar Service やハイブリッド コール サービスなどの他の Expressway ベースのハイブリッド カレンダー サービスと同様に Control Hub を介して行います。ただし、重要な違いがいくつかあります。

このサービスには、ユーザ向けの機能がありません。TAC は、このサービスの主要なユーザです。他のハイブリッドサービスを使用する組織にはメリットがあります。一方、他のハイブリッドサービスを使用しない組織は共通のユーザです。

組織がすでに Control Hub で設定済みである場合は、既存の組織の管理者アカウントを使用してサービスを有効化できます。

Serviceability Connector は、ユーザに直接機能を提供するコネクタとは異なる負荷プロファイルがあります。コネクタは常に使用可能なので、TAC は必要に応じてデータを収集できます。ただし、時間が経過すると負荷は安定しません。TAC の担当者は、データ収集を手動で開始します。同じインフラストラクチャで提供される他のサービスへの影響を最小限に抑えるため、収集の適切な実行時間を調整します。

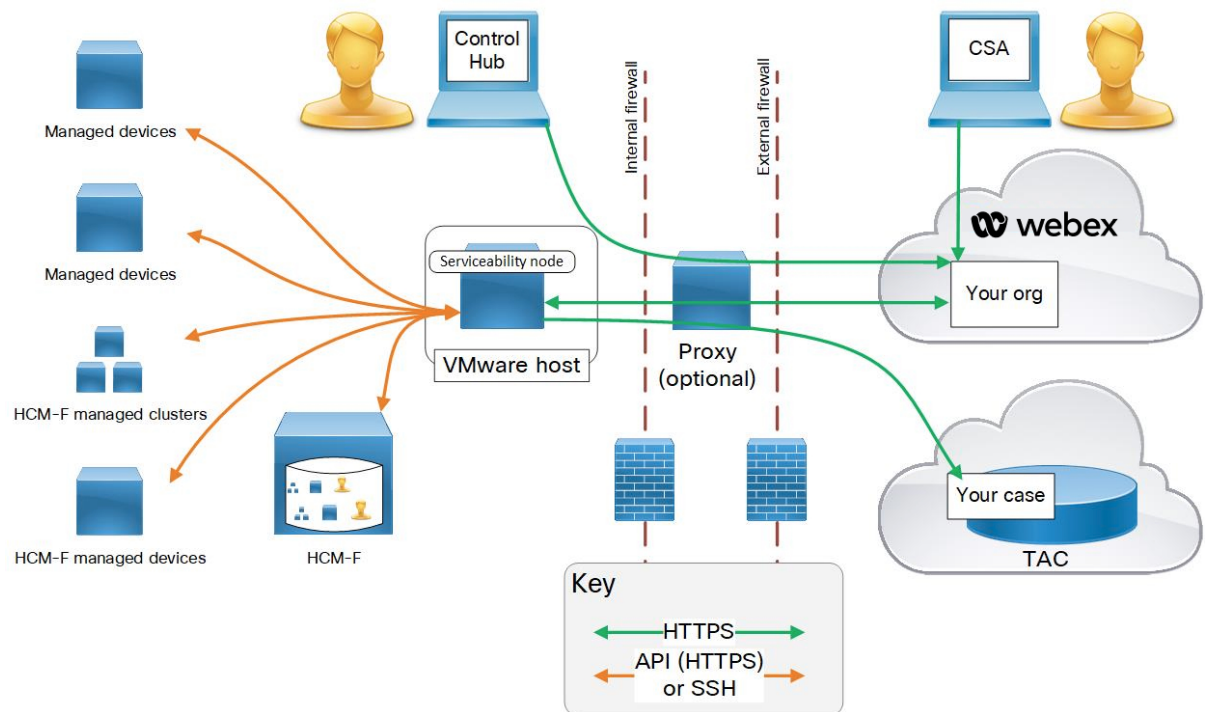
## 仕組みの概略説明

1. 管理者がシスコ TAC と協力して Serviceability サービスを導入します。[TAC ケースの展開アーキテクチャ \(3 ページ\)](#) を参照してください。
2. TAC が、ご使用のいずれかのシスコ デバイスに問題があることを確認します（お客様がケースをオープンした場合）。
3. TAC の担当者が Collaborations Solution Analyzer (CSA) の Web インターフェイスを使用して、関連デバイスからデータを収集するように Serviceability Connector に要求します。

4. Serviceability Connectorは、リクエストを API コマンドに変換して、管理対象デバイスからリクエストされたデータを収集します。
5. Serviceability Connector が、データを収集して暗号化し、暗号化されたリンクを介してカスタマーエクスペリエンス ドライブ (CXD) にアップロードして、サービスリクエストにデータを関連付けます。
6. このデータは、1,000 種類を超える診断シグネチャを含む TAC データベースと照合して分析します。
7. TAC 担当者が結果を確認し、必要に応じてオリジナルのログを確認します。

## TAC ケースの展開アーキテクチャ

図 1: Expressway でのサービス コネクタを使用した展開



要素	説明
管理対象デバイス	<p>有用性サービスにログを提供するデバイスが含まれます。1つの有用性コネクタを使用して、最大 150 のローカル管理デバイスを追加できます。HCS のお客様の管理対象デバイスおよびクラスタ（デバイスの数が多い場合は <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> を参照）に関する情報を HCM-F（Hosted Collaboration Mediation Fulfillment）からインポートできます。</p> <p>サービスは現在、次のデバイスと連携しています。</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 サービス</li> <li>• Cisco Expressway シリーズ</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 アプリケーションサーバ (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>
管理者	<p>Control Hub を使用してコネクタホストを登録し、有用性サービスを有効にします。URL は <a href="https://admin.webex.com">https://admin.webex.com</a> であり、「組織管理者」のクレデンシヤルが必要です。</p>
コネクタホスト	<p>管理コネクタと有用性コネクタをホストする Enterprise Compute Platform (ECP) または Expressway。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>管理コネクタ</b>（ECP または Expressway 上）および対応する管理サービス（Webex 内）が登録を管理します。接続を維持し、必要に応じてコネクタを更新して、ステータスとアラームを報告します。</li> <li>• <b>有用性コネクタ</b>：組織で有用性サービスを有効にした後、コネクタホスト（ECP または Expressway）が Webex からダウンロードする小さいアプリケーション。</li> </ul>
[プロキシ (Proxy)]	<p>（オプション）有用性コネクタを起動した後にプロキシ設定を変更した場合は、有用性コネクタを再起動する必要があります。</p>

要素	説明
Webex クラウド	Webex、Webex Calling、Webex Meetings、および Webex ハイブリッドサービスをホストします。
テクニカルアシスタンスセンター	内容: <ul style="list-style-type: none"><li>• CSA を使用して、Webex Cloud 経由で有用性コネクタと通信する TAC の担当者。</li><li>• ケースと、有用性コネクタによって収集された関連ログを使用した TAC ケース管理システム。</li></ul>

## Serviceability Connector の TAC サポート

Serviceability Connector の詳細については、<https://www.cisco.com/go/serviceability> を参照するか、TAC の担当者に問い合わせてください。



## 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。