



# Smart Call Home 初期導入トレーニング

シスコシステムズ合同会社  
スマートサービスビューロー

# はじめに

このトレーニング資料は下記の構成で作成されています

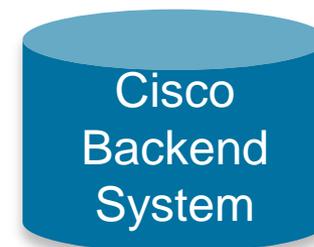
1. Smart Call Home の概要
2. Smart Call Home のインストールとレジストレーション
3. サービスリクエストの自動生成機能
4. 関連資料

# 1. Smart Call Home の概要

# Smart Call Home の概要

- ✓ Smart Call Home はデバイスに実装されている **Call Home 機能**を利用したサービスです
- ✓ **Smart Call Home Portal** を組み合わせ、修復のアドバイスを提案し障害内容によっては**サービスリクエストを自動的に生成します**

Call Home機能



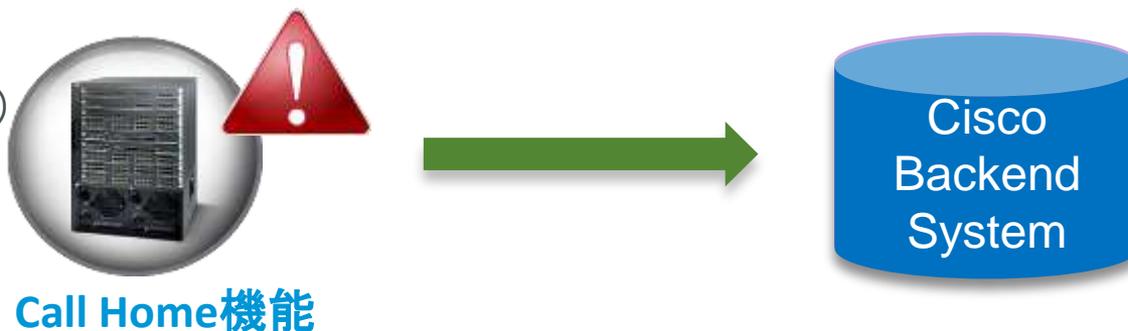
Smart Call Homeポータル

# Call Home 機能

- ✓ **Call Home機能**とは、デバイスで検知した**アラート**を**リアルタイムに通知**する機能です。
- ✓ **Smart Call Home** では、**Call Home** の宛先を **Cisco TAC-1**(IOSに定義済)もしくは、**トランスポートゲートウェイ**を指定することで、アラートを **Smart Call Home** バックエンドで受信し、**Portal** 上に修復のアドバイスを表示します

アラート種類:

- 設定 (configuration)
- インベントリ (inventory)
- 診断 (diagnostic)
- 環境 (environment)
- シスログ (syslog)



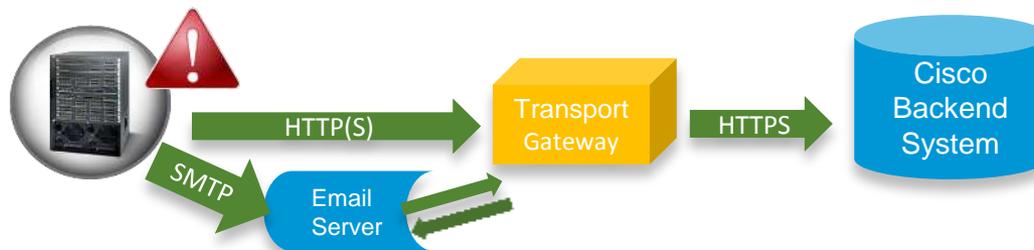
# Smart Call Home のデータ転送方法

Smart Call Home のデータ転送方法は以下の2つになります

- **デバイスから直接転送** (トランスポートゲートウェイなし) (宛先: CiscoTAC-1)
  - HTTPS > <https://tools.cisco.com/its/service/oddce/services/DDCEService>
  - SMTP > <mailto:callhome@cisco.com>



- **トランスポートゲートウェイ** (宛先: トランスポートゲートウェイ)
  - HTTP/HTTPS
  - SMTP



# Smart Call Home サービスの特徴

## ✓ 便利な Web レポート

契約情報、インベントリ情報、Config、Field Notice、PSIRT、EoX 等を、以下のポータル上から参照できます

**Smart Call Home ポータル** <http://tools.cisco.com/sch/>

## ✓ リアルタイムアラートと自動障害診断

バックエンドのデータベースに蓄積された情報をもとに**障害解析**を行い、推奨される**対処手順を報告**します

## ✓ サービスリクエストの自動生成

障害発生時に、**必要なログ情報が添付**された**シビルティ3**の**サービスリクエストを自動的に生成**する機能です

# Smart Call Home のサポート要件

- Smart Call Home が使用できるサービス契約
  - SMARTnet
  - Smart Net Total Care (SNTC)
  - Smart Care
  - PSS (Partner Support Service)
- Smart Call Home の対象プロダクト
- Smart Call Home の対象 IOSバージョン以上

詳細はサポートプロダクトリストをご参照ください

<http://www.cisco.com/web/services/portfolio/product-technical-support/smart-call-supported-products.html>

## 2. Smart Call Home の インストールと レジストレーション

# Smart Call Home の インストールとレジストレーション

- I. 概要
- II. 事前準備
- III. Call Home のインストール (デバイス)
- IV. デバイスのレジストレーション (Smart Call Home Portal)

# I. 概要

Smart Call Home のインストールとレジストレーションは  
2つのステップで実施します

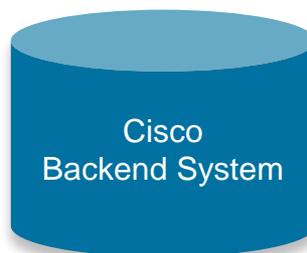
Step1. デバイスに Smart Call Home の設定をインストール

Step2. Smart Call Home Portal でレジストレーションを完了

- 最初にレジストレーションを行った User が **Admin User (管理者権限)** になります
- レジストレーションが完了後、自動SR生成・アラート通知設定等、Smart Call Home Portal上から各機能の種設定が可能となります



Installation



Registration



## II. 事前準備

Smart Call Home を有効化するには以下の情報をご準備ください

1. Admin User用 Cisco.comユーザID

※初期導入の際にはこのIDで全ての作業を行ってください

2. User用 Cisco.comユーザID

3. SMARTnet、Smart Net Total Care、Smart Care、PSS の有効なサービス契約があること

4. 有効な契約番号が Admin User用Cisco.comユーザIDに登録されていること

5. Call Home 設定投入に必要な情報

Admin User用Cisco.com ユーザID に登録されているメールアドレス等

※プロダクトによって異なります (P.14 Call Home 設定投入に必要な情報をご参照ください)

# Admin User と User の違い

利用できる機能および権限	Admin User(管理者権限)	User(利用者権限)
ユーザの追加・削除・権限変更	●	×
デバイスの登録・削除	●	×
登録済デバイスの環境設定	●	×
サービスリクエストの 連絡先担当者になること	●	×
各種レポートの参照	●	●
追加の条件	Admin User(管理者権限)	User(利用者権限)
Cisco.comユーザIDの取得	●	●
Cisco.comユーザIDへ有効な契約番号登録	●	×

※デバイスレジストレーションを完了したユーザは、  
デフォルトで **Admin User** になります

# Call Home 設定投入に必要な情報

- Cisco.com ユーザ ID および 契約情報
  - SMARTnet、Smart Net Total Care、Smart Care、PSS の有効な契約番号\*
  - 有効な契約番号が登録された Cisco.com ユーザID \*
  - Cisco.com ユーザID の勤務先/メイン電子メールアドレス\*
- レジストレーションに関する主要連絡先情報
  - 担当者名あるいは組織名等
  - 電話番号
  - 上記 Cisco.com ユーザID の勤務先/メイン電子メールアドレス\*
  - 住所
- SMTPサーバー等の情報
  - インベントリー情報を送信するためのSMTPサーバー情報
  - 受信するアラートメッセージの from: アドレスおよび Reply-to: アドレスに表示させるメールアドレス情報

\* は必須事項

# Call Home 設定投入に必要な情報(一覧)

	Cat2960 (CLI)	ASR1000 (CLI)	ASR5000 (CLI)	CUCM (GUI)	MDS9000 (CLI)	NEXUS3000 (CLI)	UCS Manager (GUI)
Cisco.com User ID へ 契約番号の事前登録	●	●	●	●	●	●	●
Cisco.com User ID	-	-	-	-	-	-	●
主要連絡先 担当者氏名	-	-	-	●	-	-	●
主要連絡先(勤務先/メイン) 電子メールアドレス	●	●	●	●	●	●	●
主要連絡先 電話番号	-	-	-	●	●	●	●
主要連絡先 住所	-	-	-	●	●	●	●
アラートメールの from アドレス情報	-	-	-	-	●	-	●
アラートメールの Reply-To アドレス情報	-	-	-	-	●	-	●
SMTP サーバー情報	●	●	●	-	●	●	●
契約番号	-	-	-	-	-	-	●
Site ID (設置先番号)	-	-	-	-	-	-	●
シャーシの シリアルナンバー	-	-	●	-	-	-	-
Gigabit Ethernet Management interface の設定(IPアドレス)	-	●	-	-	-	-	-

●...必須 -...任意

# Cisco.com ユーザID の確認方法

- Cisco.com ユーザIDへの契約番号の登録、登録済の契約番号やメールアドレスの確認は**プロフィールマネージャー**を使用します

## Cisco.com Profile Manager

[https://tools.cisco.com/RPF/profile/profile\\_management.do](https://tools.cisco.com/RPF/profile/profile_management.do)

- デバイスに設定するメールアドレスは、**勤務先/メイン電子メール アドレス**をご使用ください

※デバイスの契約の正当性を確認する為必要になります

## Ⅲ. Call Home のインストール

① デバイスの Call Home 機能を有効化



② 主要連絡先・契約情報を設定



③ Call Home プロファイル(デフォルトは Cisco TAC-1 )  
と Recipient を設定



④ データ転送方法を設定  
(SMTP/HTTPS/トランスポートゲートウェイ)



⑤ Inventory 情報を シスコバックエンドへ送信



⑥ 主要連絡先に 登録処理のメールが送信

# インストール クリ (Catalyst 2960 SMTP)

**1. Enable Call Home** - In global configuration mode enter the service call-home command to activate the callhome feature and enter the call-home configuration command to enter call-home configuration mode.

```
SWITCH#configure terminal  
SWITCH(config)#service call-home  
SWITCH(config)#call-home
```

## ① Call Homeの有効化

**2. Configure the mandatory contact email address -**

```
SWITCH(cfg-call-home)#contact-email-addr username@domain-name
```

## ② 主要連絡先

**3. Configure the mandatory email server information** - The mail-server address is an IP address or domainname of a SMTP server that Call Home will send email messages to. If more than one mail-server address is configured for redundancy, then the mail-server priority is used to determine which server is the active primary server. Call Home will send messages to the active server with the lowest priority number.

```
SWITCH(cfg-call-home)#mail-server <address> priority <server_priority_number>
```

E-mail アドレスには Cisco.com ユーザID の勤務先/  
メイン電子メールアドレスを入力してください

**4. Activate the default CiscoTAC-1 Profile and set the transport option to Email -**

```
SWITCH(cfg-call-home)#profile CiscoTAC-1  
SWITCH(cfg-call-home-profile)#destination transport-method email  
SWITCH(cfg-call-home-profile)#active
```

## ③ Call Homeプロファイルの設定

**5. Exit and Save the configuration -**

```
SWITCH(cfg-call-home-profile)#end  
SWITCH#copy running-config startup-config
```

## ④ データ転送方法の設定

**6. Send a Call Home Inventory message to start the registration process -**

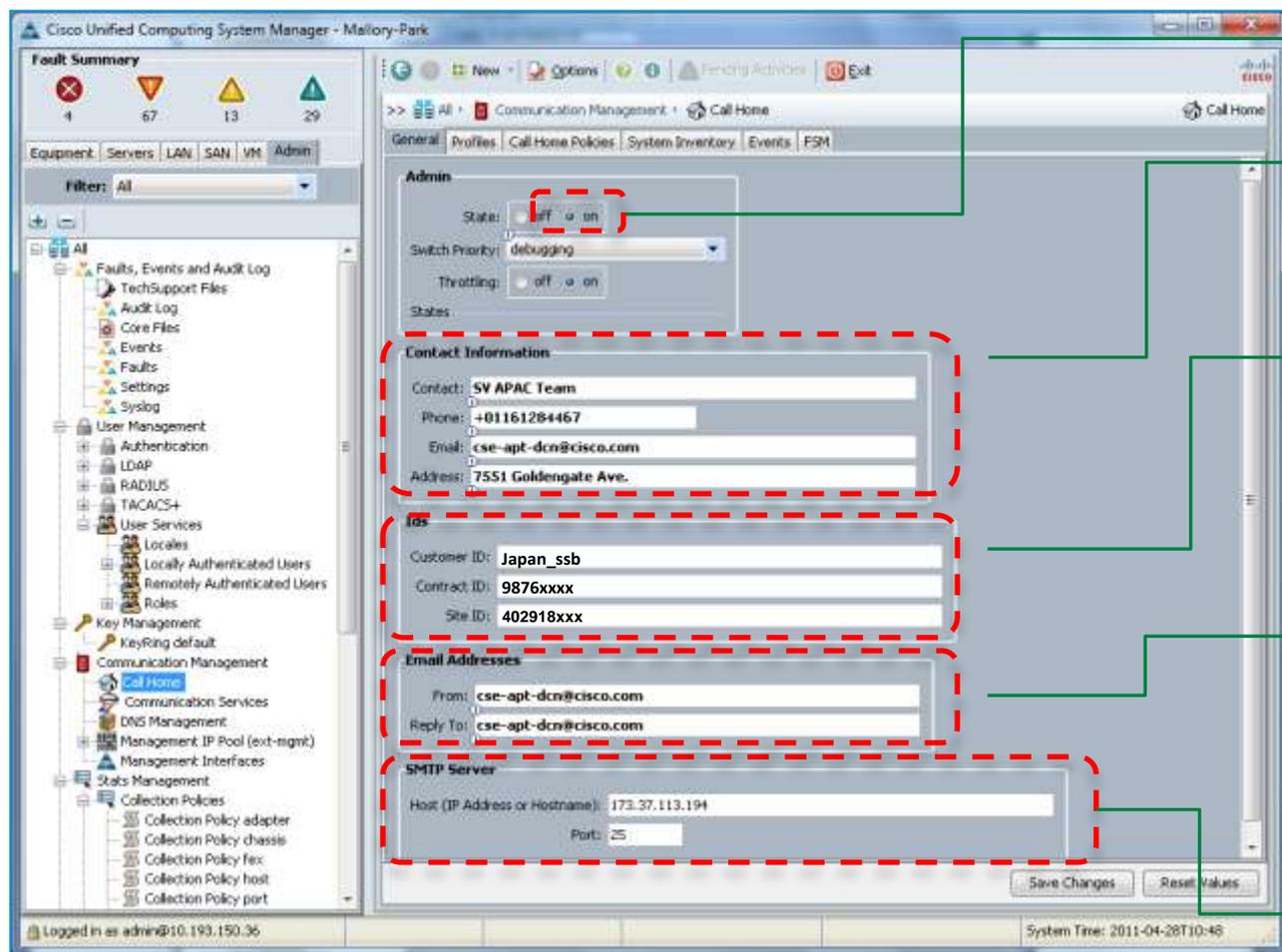
```
SWITCH#call-home send alert-group inventory profile CiscoTAC-1  
Sending inventory info call-home message ...  
Please wait. This may take some time ...
```

## ⑤ Inventory 情報の送信

**7. Receive an email from Cisco and follow the link to complete registration for Smart Call home -**

※数字は設定フローの順番

# インストロール GUI (UCS Manager SMTP)



① Call Homeの有効化

② 主要連絡先

E-mail アドレスには Cisco.com ユーザID の勤務先/メイン電子メールアドレスを入力してください

② 契約情報の入力

有効な契約番号と、その契約番号が登録された Cisco.com ユーザID、デバイスの Site ID を入力してください

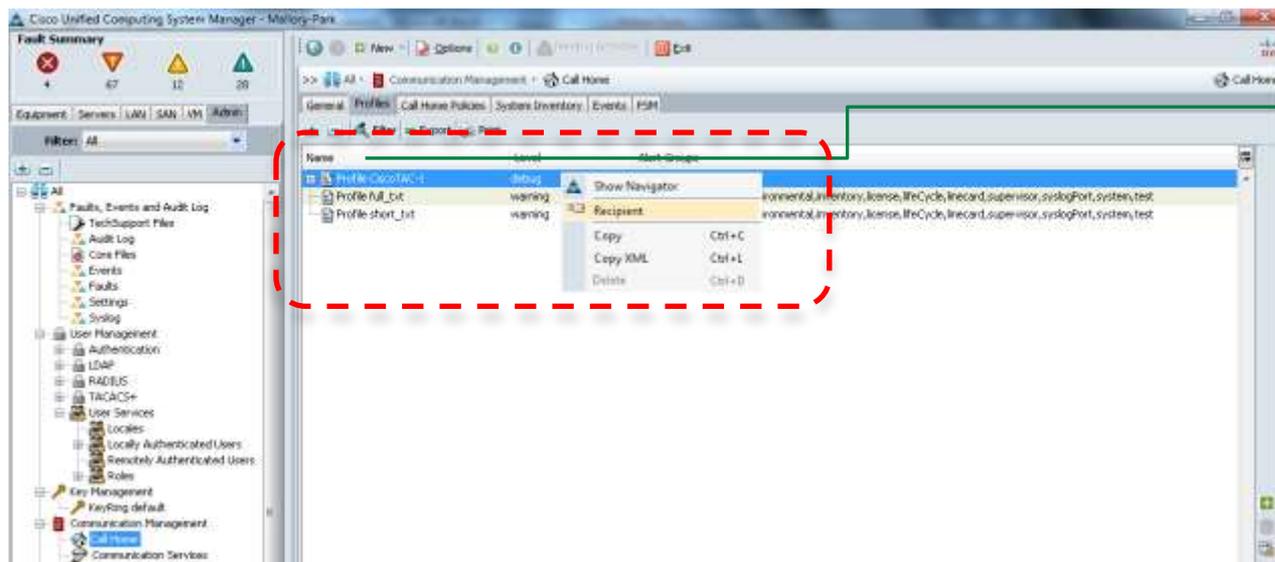
③ Recipientを設定

送信されるアラートメッセージに表示させたい From および Reply-To アドレスを入力してください

④ SMTPサーバーの設定

※数字は設定フローの順番

# インストール GUI



③Call Home プロファイルの設定

Cisco TAC-1 を指定します

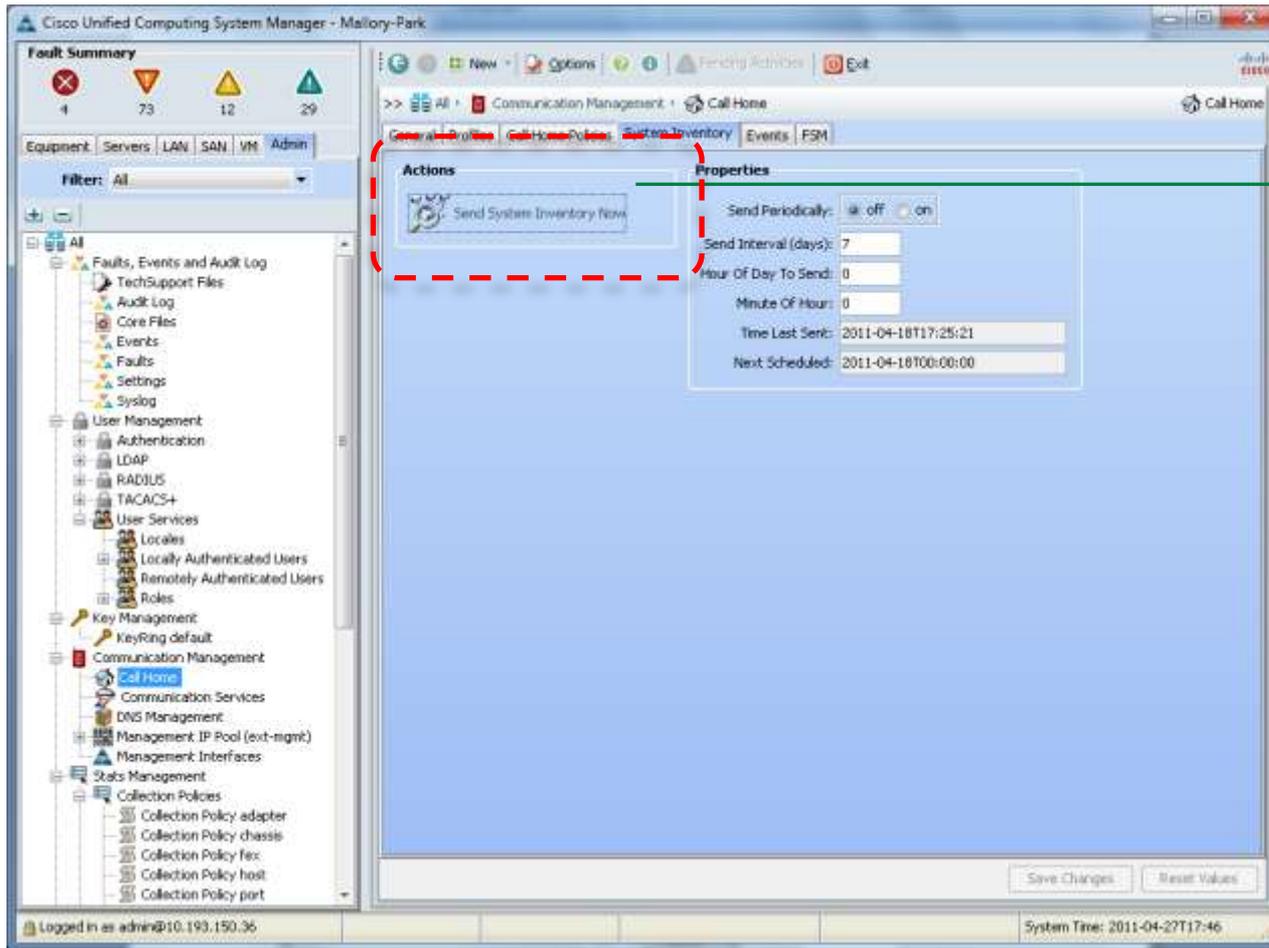


③Recipients の設定

callhome@cisco.com を指定します

※数字は設定フローの順番

# インストール GUI



⑤ Inventory 情報の  
送信

System Inventory タブの  
“Send System Inventory  
Now” をクリック

※数字は設定フローの順番

# IV. デバイスのレジストレーション

① 登録処理メールに記載のURLをクリックし、  
Smart Call Home Portal へアクセス



② デバイスの設定でを使用した  
Cisco.com ユーザID でログイン



③ レジストレーション画面でレジストレーションを完了



④ バックエンドシステムから登録完了の通知が送信



⑤ Registered Device メニューで、  
登録したデバイスが正常に表示されるのを確認

# 登録処理の通知メール

Dear Customer,

We have received a INVENTORY Call Home message from device saratoga-A.

To ensure that Call Home messages sent by this device will be processed, please confirm the device registration within 3 months via the Smart Call Home application available at

<https://tools-stage.cisco.com/sch/pendingDevices.do?step=xxxxxxxxxx=cb5104f1-f6bb-4206-972b-xxxxxxxxxxxx>

① URLへアクセス

To complete the device registration, please use the following security token:

cb5104f1-f6bb-4206-972b-xxxxxxxxxxxx

③ セーフティトークン

Regards,

Cisco Systems

② ポータルへログイン

注意！デバイスの設定に使用した Cisco.com ユーザID でログインしてください  
事前に、デバイスの有効な契約番号が登録されている必要があります

※数字は設定フローの順番

# デバイスレジストレーションページ

Products & Services

## Smart Call Home

[Overview](#)

[Registration Management](#)

[Reports](#)

[Registered Devices](#) | [Devices Pending Registration](#) | [Transport Gateways](#) | [Registered Users](#) | [Bulk Registration](#) | [Registered End Customers](#) | [End Customer Access](#)

### Devices Pending Registration [Help](#)

This page allows you to complete pending device registrations. Completing a pending device registration is necessary to ensure that messages sent by the device will be processed.

There are two methods to complete pending device registrations:

- Enter a Security Token in the provided field and click the Submit button.
- Check devices in the list below and click the Complete Device Registration button.

#### Complete Device Registration By Security Token

Enter Security Token:

Submit

Use an "\*" as wildcard character for the partial search.

Search List:

Host Name:	<input type="text"/>	Serial Number:	<input type="text"/>	Company:	<input type="text" value="All"/>
Contract:	<input type="text"/>				
<input type="button" value="Search"/>					

The list below displays pending device registrations for the companies you are already registered for.

#### Complete Device Registration From Existing Device List

<input type="checkbox"/>	Host Name	Contract	Serial Number	Company
<input type="checkbox"/>	tpm-aue-7010-1	01516152	IAE1442FDHS	CISCO SYSTEMS INC

Complete Device Registration

URLにアクセスするとレジストレーションページが表示されます

レジストレーションの方法は2通りです

③ セーフティトークンを入力し、Submit をクリック

③ チェックマークを入れて“Complete Device Registration” をクリック

# レジストレーションの確認

Products & Services

## Smart Call Home

[Overview](#)

[Registration Management](#)

[Reports](#)

[Registered Devices](#) | [Devices Pending Registration](#) | [Transport Gateways](#) | [Registered Users](#) | [Bulk Registration](#) | [Registered End Customers](#) | [End Customer Access](#)

### Registered Devices [Help](#)

Manage your registered devices below. Mouse over the "Info" icon to view and edit device settings, such as registration information, notifications, and service request preferences.

Please note that the Edit Device Contract function may take several minutes to load.

Use an "\*" as wildcard character for the partial search.

Search List:

Host Name:	Serial Number:	Company:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	All
Contract:	Registration Status:	Entitlement Status:
<input type="text"/>	Select One	Select One

<input type="checkbox"/>	Serial Number	Host Name	Product ID	Contract	B2B Flag	Company	Registration Status Date Stamp	Entitlement Status End Date
<input type="checkbox"/>	SSH15370CD0 <a href="#">Info</a>	sjcd-mix-ucs01-B	N10-S6100	90529602 Cisco Branded		CISCO SYSTEMS INC	Complete 06-2-2013 12:56:10 ??	SR Capable 30-1-2016 04:00:00 ??
<input type="checkbox"/>	SSH15370F16 <a href="#">Info</a>	rtp1-mix-ucs01-B	N10-S6100	90529602 Cisco Branded		CISCO SYSTEMS INC	Complete 06-2-2013 12:11:39 ??	SR Capable 30-1-2016 04:00:00 ??

Export Call Home Report: [Excel](#) | [PDF](#)

[Delete Devices](#)

[Edit Device Preferences](#)

④登録完了後、通知メールが送信

⑤“Registered Devices”に登録したデバイスリストが表示

### 3. サービスリクエストの 自動生成機能

# 概要

## ✓ 自動 サービスリクエスト生成機能

Smart Call Home に登録した Cisco機器にて、対象となる障害が発生した際、**シビルティ3の サービスリクエスト(SR)が自動生成** されます  
Japan-TAC 宛に SR 申請のご連絡をいただく必要がありません

## ✓ Japan TAC ヘルパーティング

自動生成された SR の転送先を Japan TAC に設定することにより、Japan TACにて日本語で対応することが可能です

## ✓ ログの自動収集

障害解析に **必要なログが自動的にSRに添付** されますので、お客様によるログ取得の負荷を軽減できます

※ TAC エンジニアが、解析に必要なログの取得をあらためて依頼する場合がございます

## ✓ SR自動生成やアラート情報の通知

**SR自動生成やアラート情報の通知** を予め指定した**複数の宛先へメール送信** することが可能です

# 障害発生から対応開始まで

これまでの申請ステップ



デバイスにて障害発生

障害内容の整理  
エラーの検索  
契約番号の確認  
サービスリクエスト申請

ログの取得

障害内容の調査  
ログの依頼

障害対応開始  
ログの解析

Smart Call Home使用の場合

デバイスにて障害発生  
ログの自動取得  
SRの自動生成  
(エラーの診断結果)  
(復旧方法の提示)

ワンステップで障害対応開始

障害対応開始  
ログの解析

# お客様へのSR自動生成の通知の例

Dear Smart Call Home User,

We have received a ENVIRONMENTAL message from device "XXXXXXX" for which you are a contact person.

Problem Details:

Model WS-C6503-E with Host Name XXXXXXX has reported following environmental event:

1. System minor alarm on fan-tray 1 fan-fail.

For further detail and an analysis of these test failures, refer to:

<https://tools.cisco.com/sch/reports/diagnosticRxxxxx.xx?blockId=12d0489bd3421d53:2fe31602:13926357cc1:19f5&srId=62283xxxx>

Smart Call Home ポータルへのURL

Device Details:

Message Name: System minor alarm on fan-tray 1 fan-fail

サービスリクエスト番号

The message has been processed and Service Request 62283xxxx has been created. To review the Service Request, please go to

<http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/query/QueryCaseSearchAction.do?caseType=ciscoServiceRequest&method=doQueryByCase&SRNumber=62283xxxx>.

TACサービスリクエストツールのURL

# Japan-TAC エンジニアからのメール

〇〇様 \*

いつもお世話になっております。シスコシステムズxxです。

本件(SR番号 6xxxxxxx)は、お客様がご使用の Smart Call Home 機能により、自動でオープンされました。

(以下略)

\* Smart Call Home Portal にて、SR Contact Person として登録されている方宛に Japan-TAC エンジニアからメールを送信します

# SR自動生成の設定方法

SR自動生成を有効にするには、Smart Call Home Portal 上にて 登録された機器ごと\*に以下の設定が必要です

Smart Call Home ポータル <https://tools.cisco.com/sch/>

- Step 1.** Smart Call Home Portal を開き、Registered Devices から対象の機器を選択し、Edit Device Preferencesを開きます
- Step 2.** Support Center に Japan Support Centerを指定することにより、Japan-TAC に対し SR が生成されます
- Step 3.** Automatic SR Creationを Yes に設定します
- Step 4.** SR Contact Person に連絡先を指定し、Submit します

\* SR自動生成は機器ごとに ON/OFF の切り替えが可能です

# 対象となる障害の一覧

SR自動生成およびアラート通知の対象となる障害の一覧については、Smart Call Home Monitoring Details (PDF)を参照してください

[http://www.cisco.com/en/US/services/ps2827/ps2978/ps7334/SCH\\_Monitoring\\_Details.pdf](http://www.cisco.com/en/US/services/ps2827/ps2978/ps7334/SCH_Monitoring_Details.pdf)

Back to top

## Cisco UCS C-Series Rack-Mount Servers

Alarm Type	Alarm message information	Notify	Create Service Request
Diagnostic	sam:dme:fltMemoryUnitInoperable: The DIMM id/id on server chassisId/slotId is inoperable.	Y	Y
Diagnostic	sam:dme:fltProcessorUnitInoperable: The Processor id on Server id is inoperable. The CPU on the Server has failed.	Y	Y
Diagnostic	sam:dme:fltComputePhysicalInoperable: The Server Id (profile assignedToDn) is inoperable.	Y	Y
Diagnostic	sam:dme:fltComputePhysicalIdentityUnestablishable: The Server Id (profile assignedToDn) cannot establish identity because of an illegal-FRU.	Y	Y
Diagnostic	sam:dme:fltComputePhysicalBiosPostTimeout: The Server Id (service profile assignedToDn) BIOS failed power-on self test due to bios-post-timeout.	Y	Y
Diagnostic	sam:dme:fltAdaptorUnitAdaptorReachability: Adapter id on Server id is unreachable.	Y	N
Diagnostic	sam:dme:fltComputePhysicalAssignedInaccessible: Server Id inaccessible.	Y	Y
Diagnostic	sam:dme:fltComputePhysicalUnassignedInaccessible: Server Id (no profile) is inaccessible.	Y	N
Diagnostic	sam:dme:fltLsServerConfigFailure: Service profile name configuration failed.	Y	N

※SR自動生成の対象となる障害はシスコ側にてあらかじめ決められていますので、お客様にて変更することはできません

## 4. 関連資料

# Smart Call Home 関連資料

- Cisco Support Community (日本語)

[https://supportforums.cisco.com/community/csc-japan/smartservicebureau/smart\\_call\\_home](https://supportforums.cisco.com/community/csc-japan/smartservicebureau/smart_call_home)

- Cisco Support Community(英語)

※最新情報はこちらをご参照ください

[https://supportforums.cisco.com/community/netpro/solutions/smart\\_services/smartcallhome](https://supportforums.cisco.com/community/netpro/solutions/smart_services/smartcallhome)

- User Guide (英語)

[http://www.cisco.com/en/US/docs/switches/lan/smart\\_call\\_home/user\\_guides/Book.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/switches/lan/smart_call_home/user_guides/Book.html)

- Support Product List(英語)

<http://www.cisco.com/web/services/portfolio/product-technical-support/smart-call-supported-products.html>

# Cisco Smart Services Bureau にアクセス



## U.S. and Canada

## European Countries

## Japan

## All Other Countries

### Partner On-boarding and Program Support

For support on partner on-boarding and program operations. Includes but is not limited to the Smart Care partner qualification exam, Cisco registration, portal access, pre-contract discovery and inventory, quoting and ordering, and existing contracts.

Email: [ask-smart-services@cisco.com](mailto:ask-smart-services@cisco.com)

Phone: 1-877-330-9746

Online: Submit a case with the [Service Support Center \(SSC\)](#).

Email: [ask-smart-services@cisco.com](mailto:ask-smart-services@cisco.com)

Phone: Austria +08 0 000 6206  
Belgium +08 0 049 913  
France +08 0 511 9745  
Germany +08 0 058 91725  
Italy +80 0 085 681  
Netherlands +08 0 002 01276  
Spain +80 0 600 472  
Switzerland +08 0 084 0011  
UK +08 002 795 112

Email: [ask-smart-services-jp@cisco.com](mailto:ask-smart-services-jp@cisco.com)

Phone: 0120-832-038  
(Japanese only, Toll Free)

Online: Submit a case with the [Service Support Center \(SSC\)](#).

Email: [ask-smart-services@cisco.com](mailto:ask-smart-services@cisco.com)

Phone: [Choose the appropriate phone number](#) for the Customer Interaction Network (CIN).

Online: Submit a case with the [Service Support Center \(SSC\)](#).

## スマートサービスビューロー（日本語）

電話: 0120-832-038

受付時間：月-金、9:00-17:00

（祝日とCisco休日除く）

Email: [ask-smart-services-jp@cisco.com](mailto:ask-smart-services-jp@cisco.com)

Thank you.

