



## トラブルシューティング

この項では、Cisco Unified IP Conference Phone 8831 に関するトラブルシューティング情報を示します。

- [一般的なトラブルシューティング, 1 ページ](#)
- [電話機の管理データ, 2 ページ](#)
- [品質レポートツール, 3 ページ](#)

### 一般的なトラブルシューティング

この項では、ご使用の会議ステーションに関する一般的な問題のトラブルシューティングに役立つ情報を示します。詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

症状	説明
ダイヤルトーンが聞こえないか、コールを実行できない。	次の状況の 1 つ以上が当てはまります。 <ul style="list-style-type: none"><li>• Cisco Extension Mobility サービスにログインする必要があります。</li><li>• 会議ステーションに時間帯制限が設定され、特定の時間帯に一部の機能を使用できなくなっています。</li></ul>
会議ステーションのボタンが反応しない。	システム管理者が会議ステーションのボタンを無効にしている可能性があります。

症状	説明
使用したいソフトキーが表示されていない。	次の状況の1つ以上が当てはまります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 回線の状態を変更する必要があります（オフフックにする、または接続コールにするなど）。</li> <li>• その他のソフトキーを表示させるために [次へ] を押す必要があります。</li> <li>• 会議ステーションが、ソフトキーに関連付けられている機能をサポートするように設定されていません。詳細については、管理者に問い合わせてください。</li> </ul>
割り込みが失敗し、速いビジー音が聞こえる。	次の状況の1つ以上が当てはまります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用している会議ステーションに暗号化機能が設定されていない場合、暗号化されたコールには割り込みできません。この理由によって割り込みの試行が失敗すると、会議ステーションで速いビジー音が聞こえます。</li> <li>• [プライベート] ソフトキーをオンに切り替えています。</li> </ul>
[割り込み] を使用して参加したコールが切断される。	[割り込み] を使用して参加したコールが保留状態になるか、転送されるか、または会議コールに切り替えられた場合は、そのコールから切断されます。
[折返し] が失敗する。	通話相手がコール転送を有効にしている可能性があります。

## 電話機の管理データ

システム管理者が、トラブルシューティングの目的で、会議ステーションの管理データへのアクセスを指示する場合があります。

目的	操作
ネットワーク構成データにアクセスする。	[機能] > [管理者設定] > [ネットワークの設定] を選択し、表示する項目に移動します。

目的	操作
ステータス データにアクセスする。	[機能]>[管理者設定]>[ステータス]を選択し、表示する項目に移動します。
モデル情報にアクセスする。	[機能]>[管理者情報]>[電話の情報]を選択し、表示する項目に移動します。

## 品質レポート ツール

パフォーマンスに関する問題のトラブルシューティングに役立てるために、システム管理者により一時的に、会議ステーションに品質レポートツール（QRT）が設定されることがあります。[品質]を押すと、システム管理者に情報を送信できます。設定に応じて、QRT は次の用途に使用します。

- 現在のコールのオーディオに関する問題をすぐにレポートします。
- カテゴリのリストから一般的な問題を選び、原因コードを選択します。

