

12SP+ および VIP30 IP Phone の問題とソリューション

目次

[概要](#)

[はじめに](#)

[表記法](#)

[前提条件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[不良なスピーカーフォン](#)

[Cisco IP Phone 登録問題](#)

[Cisco IP Phone はもはやはたります](#)

[新しい静的IP アドレス](#)

[パチパチ音をたてるノイズ](#)

[エコー on Cisco IP Phone](#)

[電話ブーディング問題](#)

[コールは出口を廃棄します](#)

[Cisco Phone LCD は示します: 「間違った CallManager に接続されてか」。](#)

[不正確なルートプラン on Cisco CallManager がゲートウェイ](#)

[Cisco IOSゲートウェイと IP Phone 間のコーデックのミスマッチ](#)

[「73" メッセージのリセットとリセットする Cisco IP Phone](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Architecture for Voice , Video and Integrated Data (AVVID) の Cisco IP Phone に関連する一般的な問題とその症状、および解決策について説明します。

[はじめに](#)

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

[前提条件](#)

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のハードウェアに基づくものです。

- Cisco 12SP+ および VIP30 IP フォン

不良なスピーカーフォン

問題

Cisco IP Phone のユーザはスピーカーフォンが使用中のとき顕著なノイズを聞きます。ノイズは受話器を使用するとき聞かれません。これはスピーカーフォン 回路と検出する問題が原因です。

解決策

Cisco IP Phone は取り替えられなければなりません。置換詳細および RMA のための Cisco TAC のケースをオープンして下さい。

Cisco IP Phone 登録問題

問題

Cisco IP Phone は Cisco Unified CallManager によって登録しません。いくつかの現象は下記です。

- 電話 LCD は示します:Copyright 1999 F2?.

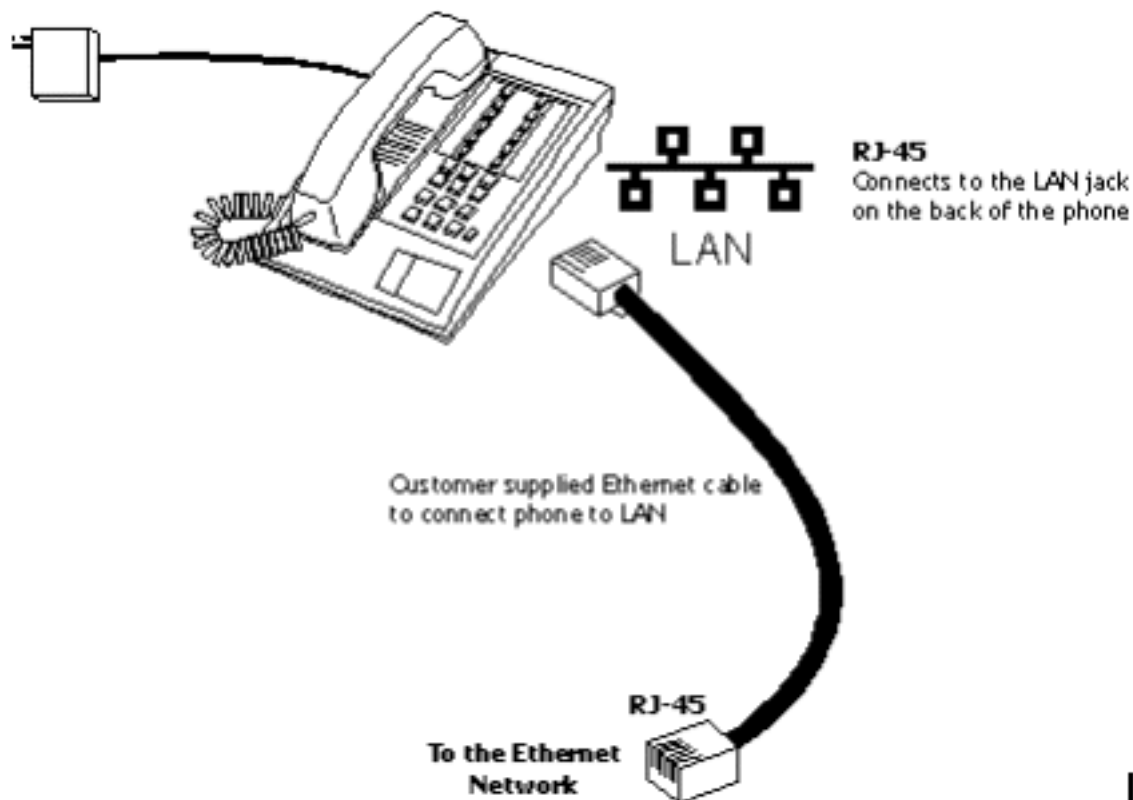
Cisco Systems Inc.

- 電話の最初の点滅信号
- 電話はきちんと設定およびロードID をダウンロードできません
- ダイヤルトーンがありません

解決策

次の項目をチェックします。

- 物理的接続性—ネットワークケーブルが Cisco IP Phone の背部の正しいポートにプラグインされることを確認して下さい。



- 電話の IP コンフィギュレーション—不正確な Trivial File Transfer Protocol (TFTP) サーバアドレスおよび不正確なデフォルトゲートウェイアドレスのような不正確な IP コンフィギュレーションは、Cisco Unified CallManager との適切な登録から電話を禁止します。押すことによって Cisco IP Phone 設定を ** # # チェックして下さい。正しいホストアドレスを見るはずです。ゲートウェイ、Domain Name System (DNS)、TFTP およびアドレスのために # 押す Keep。間違っても何でもある場合、正しい IP 情報の電話を再構成して下さい。電話設定のためのシステムガイドを参照して下さい。
- Cisco IP Phone 登録—ブートアップの間に LED の検知によって電話始動を解決できます。ブートアップステップは下記のようにリストされています: ダイナミック ホスト コンフィギュレーション プロトコル サーバのためのブロードキャスト。これはステーションの IP アドレス、デフォルトゲートウェイ、TFTP サーバおよび DNS サーバを解決します。それ自身を登録するために Cisco Unified CallManager が付いている伝送制御プロトコル (TCP) 接続を確立して下さい。4 つの attempts の後で、電話はリセットします。Cisco Unified CallManager は電話を登録し、それに確認応答を送信します。この状態の間の失敗はライセンスが十分ないか、または得られた確認応答が失ったことを意味するかもしれません。ソフトウェアロードは電話によって要求されます。ダウンロードは始まります。ダウンロードが完了した、キーパッドテンプレートは Cisco Unified CallManager からダウンロードされます。最終的には、ステーションは日時を表示する。これは電話がきちんと起動したことを示します。再起動します。
- エラーコードはディスプレイ電話で接続エラーが発生する時はいつでも現われます: 注: 押し ** ステータスをより多くのヒントのための電話から調べるため。このステータス スコード表のコードにそれをマッチさせました。すべてが正しくはたらいっている場合、0x04800 のステータスを調べます。

Cisco IP Phone はもはやはたらきます

問題

はたらく IP Phone はユーザが新しい物理的な位置にそれを移動したら機能することを止めます。最初の 2 つの光は点滅します。電話 LCD は表示する「著作権 1999 年か」。を押し**、およびあなたおそらくステータス スコード 04025 を見ます。

解決策

これは電話および IP ネットワークにおける接続に関する問題が原因です。推定原因は Cisco IP Phone が電話はに移動されたこと新しいネットワーク位置からルーティングされる正しくかもしれないスタティック アドレスを使用していることです。電話がに接続されたこと電話が静的 IP アドレスを使用しているチェックし、新しいサブネットの一部であるためにこれをかどうかが変更して下さい。

新しい静的 IP アドレス

問題

Cisco IP Phone は新しい静的 IP アドレスを受け入れることを拒否します。IP Phone 設定をチェックする場合、古い設定値が表示されます。これは TFTP サーバの IP アドレスが保存されなかった場合新しい Configuration 値が保存されなかった TFTP サーバを見つけることができないことを意味し。それは Cisco Unified CallManager によって CallManager が他のサブネットにあり、正しいゲートウェイ IP アドレスが保存されなかったら場合登録できません。

解決策

- ユーザは * 鍵の代わりに一般に最後のオクテットが入った後 # キーを押します。
- TFTP 設定の後で、終了するためにまたは DHCP をディセーブルにする 1 『*』 を押すために頼まれます。You は 『1』 を押す必要がありますそして "Programming" メッセージを受け取ります。

パチパチ音をたてるノイズ

問題

ノイズをパチパチ音をたてることは Cisco IP Phone の受話器およびスピーカー両方で聞かれます。

解決策

ほとんどの推定原因は不良な電源 モジュールです。障害のあるモジュールを交換することは問題を解決する必要があります。それが既知よい提供ことをとの交換によって悪い電源行うことを確認して下さい。置換 詳細および RMA のための Cisco TAC のケースをオープンして下さい。

IP Phone を on Cisco エコーして下さい

問題

エコーは Cisco IP Phone で聞かれます。

解決策

顧客一般に誤りは IP Phone 接続に Cisco IP Phone のジッタのためにエコーします。これは Quality of Service (QoS) で動作によって解決することができます。

ゲートウェイが複雑であるかどうか確認して下さい。エコーが Cisco IP Phone によって聞かれる場合、ハイブリッドエコーは次のいずれかまたは両方おそらく引き起こされます:

- 反射を発生させる、汚れのついた回線またはノイズの多い回線
- 着信信号のレベルが高すぎる

受信場合は 15 dB であるはずですが。ゲートウェイの向こう側の電話がエコーを聞く場合、これは解決すべき Cisco 問題ではないです。Central Office (CO) はエコー 除去に責任があります。

Cisco IP Phone 受話器があるように音量を確認することによってこの問題を最初に解決することを試みて下さい。音量が余りに高く設定される場合エコーを聞くには、かもしれました。エコーが消えるまで受話器の音量を回して下さい。

ブーティング問題に電話をかけて下さい

問題

Cisco IP Phone は再登録するのに長い時間をかけます。

解決策

通常、Port Fast は無効です。これを固定することをスイッチの Port Fast が可能にして下さい。ネットワークにレイテンシーがある場合、登録するためにより通常時間がかかります。

コールは出口を廃棄します

問題

ユーザー エクスペリエンス コールは出口を廃棄します。これは通常ネットワーク上の問題です。

解決策

次の項目をチェックします。

- それが共用回線網にある場合に検知して下さい。
- 衝突がより少しそして 10% であることを確かめて下さい。
- トラフィックが WAN を交差させる場合 WAN にリンク フラップがあったかどうか確認して下さい。

Cisco Phone LCD は示します: 「間違った CallManager に接続されてか」。

問題

Cisco IP Phone LCD は示します「間違ったコール Mgr に接続されてか」。他の数にダイヤルするとき問題がありません。

解決策

これは実際に問題ではないです。このメッセージはローカルで Cisco Unified CallManager に接続される電話が 1 台だけあるので表示されます。CallManager に別の Cisco IP Phone を接続し、登録すれば、このメッセージは消えます。SCM.INI ファイルは CallManager に登録されている電話が 1 台だけあるときこのメッセージを生成しないように修正することができます。しかしこれは、推奨されません; このメッセージが無害で、のでこれは CallManager に接続される唯一の電話であること知らせられたいと思うときにケースがあるかもしれません。

不正確なルートプラン on Cisco CallManager がゲートウェイ

問題

Cisco Unified CallManager またはゲートウェイに不正確なルートプランがあります。ダイヤルトーン 存在および IP情報は正しいです、しかし呼び出しはある特定の数に作ることはできません。

解決策

- ルートプラン CallManager を on Cisco チェックして下さい。宛先番号はこの CallManager に登録している必要がありますまたは宛先へのゲートウェイはルートプランで登録している必要があります。たとえば、2222 にコールを作りたいと思い、この数が付いている電話が Ciscoゲートウェイ (Cisco 3600 か 2600、たとえば) または Selsius ゲートウェイを渡ってあれば、きちんとコールをルーティングするために CallManager のルートプランがゲートウェイを指す必要があれば。
- CallManager Administration に行き、そして『Configuration』を選択して下さい。Route Plan Summary が適切なルート計画のゲートウェイを示すかどうか判別して下さい (2222 のようなまたは 2xxx または 2@)。それが適切なルート計画を示さない場合、『Configure on Route Plan Summary』をクリックし、ルートパターンで設定して下さい。

注: ゲートウェイはこれをする前に既に設定する必要があります。ゲートウェイが登録されていない場合、Device ウィザードに行き、次にゲートウェイを登録して下さい。デバイスの種類はゲートウェイが Selsius ゲートウェイである場合「アナログ アクセス」「」であるはずですが。デバイスの種類はゲートウェイが Ciscoルータである場合 H.323 であるはずですが。

ゲートウェイ の 登録およびルートプラン 付加のための[システムガイド](#)を参照して下さい。

Cisco IOSゲートウェイと IP Phone 間のコーデックのミスマッチ

問題

コールは別のコーデ/デコーデ (CODEC) が Cisco IOS® ゲートウェイおよび IP Phone で設定されるとき失敗します。Cisco IP Phone は Ciscoゲートウェイに接続される電話にコールを作ることができません。コールは失敗し、トーンを追加注文するために聞きます。

解決策

Cisco IP Phone は G.729 に G.711 (同じ領域で) および G.723.1 (領域間で)、しかし Cisco IOSゲートウェイ デフォルトが可能です。G.711 か G.723.1 に Ciscoゲートウェイ 設定を変更して下さい。CODEC 互換性については次のテーブルを参照して下さい。

	26xx/36xx NM-1V/2V 1	26xx/36xx NM-HDV1	3810 6	5300	7200 2	7500 2	IP Ph one
G.711 PCM (64K)	○	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	○	12.0(5)XE	12.0(6)XE	CM 2.2
G.726 ADPCM (32K)	12.0(5) T	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	8無し	12.0(5)XE	12.0(6)XE	なし
G.726 ADPCM (24K)	12.0(5) T	12.0(5)XK	なし	8無し	12.0(5)XE	12.0(6)XE	なし
G.726 ADPCM (16K)	12.0(5) T	12.0(5)XK	なし	8無し	12.0(5)XE	12.0(6)XE	なし
G.728 LDCE LP (16K)	12.0(5) T	12.0(5)XK	なし	8無し	12.0(5)XE	12.0(6)XE	なし
G.729 ³ CS- ACELP (8K)	○	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	○	12.0(5)XE	12.0(6)XE	なし
G.729 A ⁵ CS- ACELP (8K)	○	12.0(5)XK	12.0(6)Xx	○	12.0(5)XE	12.0(6)XE	なし
G.729 B (8K) [VAD ⁴]	12.0(5) T	12.0(5)XK	なし	8無し	12.0(5)XE	12.0(6)XE	なし
G.729 AB ⁵ (8K)	12.0(5) T	12.0(5)XK	なし	8無し	12.0(5)XE	12.0(6)XE	なし

G.723.1 MP-MLQ (6.3K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	12.0(6)Xx ⁷	12.0(2)XH	12.0(5)XE	12.0(6)XE	CM 2.2
G.723.1 ACELP (5.3K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	12.0(6)Xx ⁷	12.0(2)XH	12.0(5)XE	12.0(6)XE	なし
G.723.1A MP-MLQ (6.3K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	なし	12.0(2)XH	12.0(5)XE	12.0(6)XE	なし
G.723.1A ACELP (5.3K)	12.0(5)T	12.0(5)XK	なし	12.0(2)XH	12.0(5)XE	12.0(6)XE	なし

「73" メッセージのリセットとリセットする Cisco IP Phone

問題

Cisco IP Phone は CallManager から受け取りますがコンフィギュレーション ファイルを、CallManager の TCPポートを開きません。電話は 73" をリセットするステータスメッセージを「表示する。

解決策

Cisco Unified CallManager を実行する PC にインストールされる 2 つのネットワーク インターフェース カード (NIC) があり CallManager はセカンダリ (ないプライマリ) を NIC 指しています。CallManager はプライマリ NIC をしか「受信」できません。

CallManager に使用する IP アドレスが (ように SWTFTP で) 設定されるプライマリ NIC であるように Cisco Unified CallManager PC を設定して下さい。

注: NT はアダプタ 割り当てのために「最後の IN」を使用します。2 NIC をインストールする場合、インストールされる第 2 1 つはアダプタ 1 として頻繁に割り当てられます (プライマリ) 。

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声と IP 通信製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント](#)