

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[792x の電源の問題](#)

[792x のディスプレイの問題](#)

[792x のキーパッドの問題](#)

[792x のワイヤレスの問題](#)

[792x の Bluetooth の問題](#)

[792x の音声の問題](#)

[792x のヘッドセットの問題](#)

[その他の問題](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントには、ハードウェアの交換によって、トラブルシューティング手順を使用して Cisco 7921、7925、7926 Wireless Phone の問題が解決する可能性があるかどうかを判別するために役立つ情報が記載されています。

このドキュメント内の一部の質問は、電話機のメニューに組み込まれている「診断ツール」を参照しています。リリース 1.3.4 の時点で、このツールは使用可能です。診断ツールの詳細については、[『Cisco Unified Wireless IP Phone 7925G/7925G-EX/7926G ユーザガイド』内の「ハードウェア診断の表示」](#)を参照してください。

前提条件

要件

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

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

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。

792x の電源の問題

- 792x Phone の電源が入らない場合赤色の電源ボタンを 10 秒間ほど押し続けなければならな

いことがあります。確認済みの良品 AC アダプタとバッテリーを調べます。故障した部品（受話器、AC アダプタ、またはバッテリー）を交換します。

- 792x バッテリーの充電が持たない場合、確認済みの良品 AC アダプタとバッテリーを調べます。バッテリーの問題の場合、バッテリーがまだ保証期間中であるかどうかを確認する必要があります。

792x のディスプレイの問題

- 792x Phone でディスプレイの問題が発生した場合、バッテリーを取り外して、電話機の電源を再投入し、問題が解決するかどうかを確認します。ディスプレイの問題が解決しない場合、792x Phone を交換します。

792x のキーボードの問題

- 792x でキーボードの問題が発生した場合、[統合ハードウェア診断ツール](#)からキーボードをテストします。いずれかのキーが応答しない場合、792x Phone のハードウェアの交換を依頼してください。キーボードが遅い場合、[電話機を出荷時のデフォルトにリセット](#)します。

792x のワイヤレスの問題

- 792x でワイヤレスの問題が発生した場合、[統合ハードウェア診断ツール](#)から WLAN をテストします（ネットワークプロファイルに SSID を正しく入力したことを確認する必要があります。大文字と小文字が区別されます）。成功した場合、設定済みのネットワークの範囲で使用可能なアクセスポイントがリストされます。これは、WLAN ハードウェアが機能していることを示します。SSID が正しくても、アクセスポイントが表示されない場合、および圏内にある他のクライアント デバイスは WLAN にアクセスできる場合、792x Phone のハードウェアの交換を依頼してください。

792x の Bluetooth の問題

- 792x で Bluetooth の問題が発生した場合、Bluetooth を有効にした後で、確認済みの動作するヘッドセットを 792x Phone にペアリングして、Bluetooth をテストします。Bluetooth ヘッドセットが別の 792x Phone では動作する場合、792x Phone のハードウェアの交換を依頼してください。

792x の音声の問題

- 792x で音声の問題が発生した場合、[統合ハードウェア診断ツール](#)からマイク、受話器、ヘッドセット、またはスピーカーフォンをテストします。いずれかのテストに失敗した場合、792x Phone のハードウェアの交換を依頼してください。
- [電話機を出荷時のデフォルトにリセット](#)して、ローカル ネットワークにアクセスするよう電話機を再設定します。音声の問題が解決しない場合、および同じ場所にある他の電話機は正常に動作する場合、792x Phone のハードウェアの交換を依頼してください。

792x のヘッドセットの問題

- 792x でヘッドセットの問題が発生した場合、ヘッドセットを切断して再度挿入してヘッドセットをテストしてから、発信を試行します。テストが失敗し、ヘッドセットが別の 792x Phone では動作する場合、792x Phone のハードウェアの交換を依頼してください。

その他の問題

ハードウェア以外に関する問題については、[サービス要求を出して](#) ([登録ユーザ専用](#)) TAC に問い合わせ、トラブルシューティングを求めてください。

ワイヤレス TAC の問題には通常、次のものがあります。

- 音声ギャップ、片通話または通話なし、または途切れ途切れの音声
- ローミングの失敗
- WLAN 認証の失敗

通常、音声 TAC の問題には次のものがあります。

- CUCM に登録できない
- ファームウェアをアップグレードできない
- 発信またはコールを着信できない
- CUCM 機能の問題
- 通話中のエコー、ノイズ

関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)