

# Cisco IP Phone に関する FAQ

## 目次

[はじめに](#)

[IP フォンの登録](#)

[IP フォンの設定とサービス](#)

[IP フォンのインストールとアップグレード](#)

[IP フォンのトラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco IP Phone に関するよくある質問 (FAQ) の一部に回答しています。

## IP フォンの登録

**Q. Cisco 7960、7940、または 7910 IP Phone を Cisco CallManager に登録するにはどのような作業が必要ですか**

A. Cisco IP Phone を Cisco CallManager に登録する作業は、4 つの手順からなるプロセスです。

1. 電話機は DHCP サービスに IP アドレスを要求します。
2. DHCP の応答は、次のいずれかの形式で TFTP サーバのアドレスを返します。スタティック IP アドレスオプション 150 (単一の IP アドレス) オプション 66 (最初の IP アドレスまたはドメインネームシステム (DNS) 名) CiscoCM1.your.domain ルックアップ
3. TFTP アドレスを入手すると、電話機は TFTP サーバに設定情報を要求します。Cisco CallManager 3.0 では、この設定情報の形式は .cnf ファイルです。また、リリース 3.1 の設定ファイルは .xml ファイルです。設定情報には、最大 3 台の Cisco CallManager サーバの優先順位付きリスト、電話機が属するデバイスプール、およびリリースが 3.1 である場合は電話機のロードバージョンに関する情報が含まれます。
4. 電話機は優先順位リストで最も優先順位の高い Cisco CallManager と通信を確立し、登録要求を送信します。電話機が .xml ファイルではなく .cnf ファイルを要求する場合、その電話機はバージョン要求も送信して現在のロードバージョンを確認します。電話機が新しいロードを必要とする場合は、登録プロセスを中止して、TFTP サーバから現在の電話機のロードをダウンロードしてください。電話機は新しいファームウェアをダウンロードすると、引き続き Cisco CallManager との登録作業を継続します。IP フォンの登録に関する問題を解決するには、『[Cisco IP Phone \( 7910、7940、7960、12 SP、および 30 VIP \) を Cisco CallManager 3.x および 4.0 に登録する際の問題のトラブルシューティング](#)』を参照してください。

## Q. Cisco 7985G IP Phone を登録するために必要な Cisco Unified CallManager のバージョンはどれですか

A. 7985G IP Phone を使用するためには、Cisco Unified CallManager バージョン 4.1(3)sr2 以降が必要です。

## Q. IP フォンを Cisco CallManager に自動登録できないのはなぜですか

A. デフォルトでは、Cisco CallManager はネットワークへの不正な接続を防ぐために、自動登録を無効にしています。自動登録をオンにするには、[自動登録](#)のガイドに記載されている手順を実行します。

[自動登録](#)ガイドの手順を完了しても IP フォンを自動登録できない場合は、IP フォンを工場出荷時のデフォルト設定にリセットしてください。

1. **\*\*#** を押して電話機の [Network Configuration] をロック解除します。
2. **Settings** を押します。
3. キーパッドで **3** を押して (またはスクロールダウンして)、[Network Configuration] を選択します。
4. キーパッドで **33** を押して (またはスクロールダウンして)、[Network Configuration] を選択します。
5. [Yes] ソフトキーを押します。
6. [Save] ソフトキーを押します。

## IP フォンの設定とサービス

### Q. 共有ライン アピアランスで複数の発信コールを防止する方法を教えてください

A. Cisco CallManager 3.12c では、サービスパラメータを変更し、ライン アピアランスを共有している状態で、ディレクトリ番号 (DN) からの発信コールを 1 件だけ許可することができます。このサービスパラメータは [SharedLineNewCallSoftkeyDisable] です。このパラメータを [True] に設定すると、使用中の場合には、DN で新しいコールが発信されなくなります。これは、1 人目がコールを保留状態にしている場合に、重要な問題となります。2 人目が新しいコールを開始すると、1 人目はコールを再開または転送できなくなります。

### Q. IP フォンの内線で、2 台を超える電話機で会議割り込み (cBarge) を使用する方法を教えてください

A. 割り込まれるコールの数に基づいて、割り込まれる電話機の電話回線の最大コール数を 2 ~ 10 に増やします。すべての回線が使用されている場合は、回線数を増やす必要があることを示す「Error parse limit」が表示されます。

### Q. IP フォンで回線の共有を設定している場合でも、プライマリ回線だけに応答する方法を教えてください

A. [Global Level] で [Always use Prime Line] パラメータを [True] に変更します。これにより、その内線ではプライマリ回線だけが許可されます。

## Q. ボイス メールに転送する前に鳴らす呼び出し音の回数を変更する方法を教えてください

A. ボイス メールや別のステーションに転送する前に鳴らす呼び出し音の回数は、簡単に変更できます。サービスパラメータを変更する必要があります。次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager Administration Web ページで、[Service] > [Service Parameters] を選択します。
2. リストから [Cisco CallManager] を選択し、左側のリストから CallManager サービスを選択します。
3. [Forward No Answer Timeout] という名前のパラメータを変更します。デフォルトで、このパラメータの値は 12 秒になっています。一般的な呼び出し音のサイクルは、約 4 秒です。これはグローバルなパラメータであるため、この値を変更するとすべての電話機の動作に影響します。クラスタ内のすべての Cisco CallManagers で、このパラメータを変更します。

## Q. サービス ボタンを機能させる方法を教えてください

A. Cisco 7960 および 7940 IP Phone では、ユーザは株価情報、カレンダー、計算機などのサービスに加入できます。サービスに関する問題の解決方法については、『[IP フォン サービスにおける問題の解決](#)』を参照してください。

URL サービスを設定したら、サービスを設定してから、新しく作成されたサービスにユーザを加入させる必要があります。Cisco CallManager に付属しているサンプル サービスを指定すると、サービスが適切に動作することを確認できます。サンプル サービスを使用するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager Administration Web ページを開きます。
2. [Feature] > [Cisco IP Phone Services] を選択します。
3. [Service Name] ボックスに **Sample** と入力します。
4. [Service Description] ボックスに **Sample IP Phone service** と入力します。
5. サービス URL ボックスでは、**http://<machineIPaddress>/CCMUser/sample/sample.asp** を入力して下さい。注: <machineIPaddress> を Web ページが置かれているサーバの IP アドレスに置き換えてください。
6. [Insert] をクリックします。左側の列に、太字で「Sample」と表示されます。

次の手順を実行して、IP フォンからサンプル サービスに加入します。

1. [User] > [Global Directory] の順に選択します。
2. [Add New user] をクリックします。
3. 対応するフィールドに適切な情報を入力します。
4. [Associate Devices] をクリックします。
5. 該当する電話番号の横にあるボックスをオンにして、同じ行のオプション ボタンをクリックします。この操作によって、目的の電話機がプライマリ回線になります。
6. [Insert] をクリックします。
7. Web ブラウザを開き、**http://<machineIPaddress>/CCMUser** と入力します。注: <machineIPaddress> を Web ページが置かれているサーバの IP アドレスに置き換えてください。通常、これはプライマリのデータベース サーバです。
8. <ENTER> を押します。
9. [User Identification] ボックスに、先に入力したユーザの ID を入力します。
10. [Password] ボックスに、先に入力したユーザの適切なパスワードを入力します。

11. [Select a Device to Configure] ドロップダウン メニューから、電話機を選択します。
12. [Configure your Cisco IP Phone Services] をクリックします。
13. [Select a Service] ドロップダウン メニューから、[Sample] を選択します。
14. [Continue] をクリックします。
15. [Subscribe] をクリックします。
16. [Log Off] をクリックします。これで、ユーザの電話機でサービスが有効になりました。

## Q. Messages ボタンを機能させる方法を教えてください

A. Cisco IP Phone の Messages ボタンは単なる短縮ダイヤル ボタンで、ルート パターンのディレクトリ番号、または会社のボイス メール システムを指す Cisco ボイス メール ポートを使用してプログラムできます。ご使用の電話機のこのボタンを設定するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager Administration Web ページで、[Service] > [Service Parameters] を選択します。
2. リストから [Cisco CallManager] を選択し、左側のリストから CallManager サービスを選択します。
3. [VoiceMail] という名前のパラメータに変更します。ボイス メール システムのルート パターン、または Cisco ボイス メール ポートとして設定した電話番号を入力します。これは、すべての電話機に影響するグローバル パラメータです。クラスタ内のすべての Cisco CallManager で、このパラメータを変更してください。

## Q. Directories ボタンを機能させる方法を教えてください

A. Cisco 7960 および 7940 IP Phone の Directory ボタンを使用して、次の 4 つのディレクトリにアクセスできます。

- Missed Calls
- Received Calls
- Placed Calls
- Corporate Directory

[Corporate Directory] オプションが存在しない場合、電話機は必要な情報を見つけられません。[Corporate Directory] を表示するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager Administration Web ページで、[System] > [Enterprise Parameters] を選択します。
2. [URL Directories] フィールドで、エントリを <http://<hostname>/CCMcip/xmldirectory.asp> から <http://<ipaddress>/CCMcip/xmldirectory.asp> に変更して、[Update] をクリックします。これにより、電話機は xmldirectory.asp ページを見つけられるようになります。[詳細については Cisco IP Phone からの Issueswith 社内 ディレクトリ ルックアップを固定すること参照して下さい。](#)

## Q. Cisco CallManager サーバに登録されている他のデバイスの IP フォン Mac アドレスとインベントリの詳細を表示するには、どうすればよいですか

A. Cisco CallManager サーバでは、C に行ってください: コマンド・ラインからの /program ファイル/cisco/ピンは、および mmfspy 実行します。これで、Cisco CallManager サーバに登録されているデバイスのインベントリを確認するためのスイッチが表示されます。

## Q. Cisco IP Phone でカスタムの呼び出し音を作成する方法を教えてください

A. Cisco IP Phone で使用されるカスタムの呼び出し音を作成するプロセスは、Cisco CallManager のシステム ガイドに記載されています。「[カスタム電話呼び出し音](#)」を参照してください。

## Q. コール ピックアップの使用方法を教えてください

A. コール ピックアップとグループ コール ピックアップの設定方法の例については、『[Cisco CallManager を使用したコール ピックアップおよびグループ ピックアップ機能の設定と利用](#)』を参照してください ( リリース 3.x および 4.0 対象 )。

## Q. Cisco IP Phone で短縮ダイヤルを設定する方法を教えてください

A. 短縮ダイヤル ボタンを設定する方法は 2 つあります。Cisco CallManager の管理者は [Phone Configuration] 画面からボタンを追加できます。ただし、理想的な方法は、[Cisco CallManager User] ページにログインし、ユーザ自身が短縮ダイヤルを設定することです。

Cisco 7960 または 7940 IP Phone で短縮ダイヤル ボタンを設定するには、次の手順を実行します。

1. [User] > [Global Directory] を選択します。
2. [Add New user] をクリックします。
3. 対応するフィールドに適切な情報を入力します。
4. [Associate Devices] をクリックします。
5. 該当する電話番号の横にあるボックスをオンにして、同じ行のオプション ボタンをクリックします。この操作によって、目的の電話機がプライマリ回線になります。
6. [Insert] をクリックします。
7. Web ブラウザを開き、<http://<machineIPaddress>/CCMUser> と入力します。
8. [User Identification] ボックスに、先に入力したユーザの ID を入力します。
9. [Password] ボックスに、先に入力したユーザの適切なパスワードを入力します。
10. [Select a Device to Configure] ドロップダウン メニューから、電話機を選択します。
11. [Add/Update your Speed Dials] をクリックします。
12. 短縮ダイヤル ボタンに関連付ける番号と、テキスト メッセージを入力します。
13. [Update] をクリックします。
14. [Log Off] をクリックします。

## Q. [Distinctive Ring] リストをデフォルト リストと同じ呼び出し音にすることができますか

A. 次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager Publisher サーバで、C:\Program Files\Cisco\TFTPPATH に移動します。
2. ファイル DistinctiveRingList.xml を探して、DistinctiveRingList\_Backup.xml という名前に変更します。
3. ファイル Ringlist.xml を探し、Microsoft Windows Notepad のような簡単なテキストエディタとそれを開き、DistinctiveRingList.xml としてファイルを保存するために SaveAs を選択して下さい。

4. Cisco CallManager Administration ページで、[Application] > [Cisco CallManager Serviceability] を選択し、[Tools] > [Control Center] を選択してからサーバを選択します。
5. Cisco TFTP サービスを再起動します。

## Q. Cisco IP SoftPhone に Corporate Directory を追加する方法を教えてください

A. 『[Cisco IP SoftPhone の設定値の設定](#)』の「[ディレクトリの追加](#)」セクションを参照してください。

## Q. Cisco IP Phone 7940/7960/7970 で、アクティブ コール中に現在使用されているコーデックを知る方法を教えてください

A. Cisco IP Phone 7940/7960/7970 のディスプレイでは、電話機の Information/Help ( i または ? ) ボタンから進行中のコールの情報を表示して、トラブルシューティングに利用することができます。この機能をアクティブにするには、アクティブ コール中にこのボタンを 2 回押します。RxType/TxType により、この IP フォンと他のデバイスとの会話で使用されているコーデックが通知されます。詳細については、『[79xx ステータス情報を使用したトラブルシューティング](#)』を参照してください。

## Q. ユーザが IP フォンで呼び出し音の音量とネットワーク設定を変更できないようにする方法を教えてください

A. [Phone] 設定ページの [Settings Access] パラメータを無効にすると、ユーザは呼び出し音を変更できなくなります。次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager Administration ページで、[Device] > [Phone] を選択し、呼び出し音の音量を変更できないようにする電話機をクリックします。
2. [Product Specific Configuration] セクションの [Settings Access] パラメータに対して [Disabled] を選択します。

[Settings Access] を有効にすると、電話機のネットワーク設定、呼び出し音の種類、音量が変更可能になります。[Settings Access] を無効にすると Settings ボタンが完全に無効になり、ボタンを押してもオプションが表示されなくなります。また、呼び出し音の音量調整や音量設定を保存することもできません。Cisco CallManager バージョン 4.1(3) 以降では [Restricted] オプションを使用できます。[Settings Access] を [Restricted] に変更すると、[User Preferences] と音量設定に限りアクセスできるようになります。デフォルトで、[Settings Access] は有効になります。

## Q. 電話機のロックを解除する方法を教えてください

A. Settings ボタンのパラメータを設定するには、電話機のロックを解除する必要があります。**\*\*#** を押して電話機のロックを解除してください。

## Q. フィーチャーキーを Cisco 7910 IP Phone に追加する方法を教えてください

A. Cisco 7910 IP Phone には、コールパーク、転送、ピックアップ、その他の機能を追加するために設定可能なハードキーが 6 個あります。用途に合わせて電話機を設定する方法については、『[フィーチャーキーを使用して Cisco 7910 に補助サービスを追加する方法](#)』を参照してください。

## Q. Cisco CallManager へアクセスせずに、電話機をリセットできますか

A. はい、次の方法で電話機をリセットできます。電話機で「**\*\*#\*?**」を入力します。

ファームウェア リリース 7.1(2) 以降を搭載した Cisco 7960 および 7940 IP Phone の場合は、次の手順を実行します。

1. **Services** ボタンまたは **Settings** ボタンのいずれかを押します。
2. キーパッドを使用して「**\*\*#\*?**」を入力します。

この新しい動作により、ホーム画面で電話機をオンフックにした状態で \* または # を押すと、ダイヤリング シーケンスを開始できるようになります。

## Q. Cisco IP SoftPhone をスタンドアロン IP フォンとして設定する方法を教えてください

A. Cisco IP SoftPhone を、専用の回線を持つスタンドアロン IP フォンとして設定するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager でユーザを作成します。
2. コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) ポートを作成し、一意の電話番号を入力して、その CTI ポートをユーザに割り当てます。
3. Cisco CallManager で作成したユーザ名とパスワードを使用して、Cisco IP SoftPhone をインストールします。詳細については、『[Cisco IP SoftPhone のさまざまな設定方法](#)』および『[Cisco IP SoftPhone のインストールと設定](#)』を参照してください。

## Q. 電話機のリモートで確認する方法を教えてください

A. <http://<IPaddress of the phone>> に移動すると、電話機のデバイス情報、ネットワーク情報、およびポート情報を確認できます。ここから設定を変更することはできません。

## Q. 電話機が使用しているアプリケーション ロードの確認方法を教えてください

A. **Setting** ボタンを押し、5 を押して 3 を押します。

## Q. Cisco IP Phone で、内部対外部のコールに固定呼び出し音を使用する方法を教えてください

A. 固定呼び出し音は、DT24+ や 6608 T-1 ブレードなどの Skinny ゲートウェイを使用する場合に、Cisco CallManager 3.0 以上で利用できる機能です。ただし H.323 ゲートウェイを使用している場合、リリース 3.1.2c より前ではこの機能を利用できません。固有呼び出し音を有効にするには、サービス パラメータ [H323NetworkLocationOffNet] を [True] に設定する必要があります。

## Q. 複数のライン アピアランスを持つ電話機でハンドセットを取り上げるだけでコールに応答したいので、設定方法を教えてください

A. Cisco CallManager で、[Always Use Prime Line] パラメータを [False] に設定します。このパラメータはクラスタ全体に作用するので、変更するとすべての電話機に影響します。コール処理は中断されず、サービスを再起動したり、Cisco CallManager サーバをリブートしたりする必要はありません。

このパラメータを変更するには、Cisco CallManager Administration ページにログオンし、次の手

順を実行します。

1. [Service] メニューから [Service Parameters] を選択します。
2. [Publisher CallManager Server] > [Cisco CallManager] サービスを選択します。
3. [Clusterwide Parameters] ( [Device] > [Phone] ) セクションで [Always Use Prime Line] パラメータまで下にスクロールし、このパラメータに対して [False] を選択して [Update] をクリックします。 注: [Always Use Prime Line] パラメータのデフォルト値は [False] です。このフラグを [True] に設定すると、電話機がオフフック状態になったり、スピーカ ボタンが押されたりした場合に、プライマリ回線が選択されてアクティブ回線になります。2番目の回線にコールがかかってきてオフフックにすると、1番目の回線だけがアクティブになります。この場合は、コールに応答するために2番目の回線を選択する必要があります。フラグが [False] に設定されていると、電話機は回線のステータスに基づいて、自動的に目的の回線をアクティブ回線として選択します。

**Q. IPMA が設定されていないが、インターコムが使用できない場合でも、Directories ボタンを押すと [Intercom History] オプションが表示されるのは、IP フォンの通常の動作ですか**

A. はい、電話ロード 8.3.1 以降が搭載された IP フォンでは通常の動作です。IPMA の設定方法や、IP フォンにインターコムがあるかどうかは関係ありません。

**Q. Cisco 7911 IP Phone にミュート ボタンはありますか**

A. Cisco 7911 IP Phone にミュート ボタンはありません。ただし、ミュート ボタンと同様に機能する [Monitor] ソフトキーがあります。

**Q. 使用している IP フォンの発信者 ID を変更する方法を教えてください**

A. 発信者 ID 機能を完全にサポートするには、専用のハードウェアが必要です。詳細については、『[発信者 ID](#)』を参照してください。

**Q. Cisco CallManager で IP フォンの無音圧縮を有効にする方法を教えてください**

A. Cisco CallManager では、無音圧縮 ( VAD ) がデフォルトで有効になります。これが有効になっていない場合は、Cisco CallManager の [Service Parameters Configuration] で有効/無効を切り替えられます。

**Q. IP フォンの Directories ボタンのアプリケーション ( サービス ) 順序を変更する方法を教えてください**

A. IP フォンの Directories ボタンのアプリケーション ( サービス ) 順序を変更するには、次の手順を実行します。

1. Cisco Communications Manager Administration ページで、[Device] > [Device Settings] > [Phone Services] を選択します。
2. すべてのデフォルト値を無効にします。
3. 新しいサービスを同じ URL で追加し、表示する順序で有効にして Enterprise サブスクリプションに加入します。



4. IP フォンをリセットします。

## IP フォンのインストールとアップグレード

### Q. 電話機のロードを変更する方法を教えてください

A. 必要な IP Phone ファームウェアは、[Cisco IP Phone - Software Download] ( [登録ユーザ専用](#) ) からダウンロードします。 目的の Cisco IP Phone のモデルに必要なファームウェア バージョンを、zip ファイルまたは exe ファイルの形式でダウンロードします。

1. 次に、**Cisco CallManager** で新しい IP フォン ロードのアップグレード パッチ ファイルを実行します。 これにより、[Device Defaults] の [Phone Load Name] が自動的に変更されます。 [Device Defaults] から新しい [Phone Load Name] をコピーします。
2. [Device] メニュー > [Phone] に移動し、アップグレードを実行する IP フォンを選択します。 [Phone Load Name] フィールドに新しいロード情報を貼り付けて [Update] をクリックし、IP フォンを再起動します。

### Q. 複数のデバイスプールに割り当てられている複数の IP フォンのアップグレードを確認する方法を教えてください

A. ファームウェアのアップグレードにかかる時間は、デバイスプール内の IP フォンの台数によって決定します。 デバイスプールに何百もの IP フォンがある場合は、ファームウェアのアップグレードに数時間かかります。 アップグレードを確認して検証するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager 3.0 で、[Start] > [Programs] > [Microsoft SQL Server] > [Enterprise Manager] > [CCM 0300] > [Device table] を選択します。 ここで、[Upgrade Finish Time] フィールドにデバイスプール内のすべての IP フォンの終了時間が一覧表示されます。
2. Cisco CallManager Administration ページからもファームウェア情報を確認できます。 [Device] > [Device Settings] > [Firmware Load Information] を選択してください。 Cisco CallManager 3.0 には、集中管理された場所に IP フォンのファームウェアを一覧表示する機能がありません。

### Q. Cisco CallManager バージョン 5.0 で、BAT から新しい IP フォンとユーザをインポートして、電話番号を割り当てる方法を教えてください

A. 新しい電話機ユーザを作成してディレクトリ番号 ( DN ) に関連付けるには、電話テンプレートに [Directory Number] 列が含まれている必要があります。 このためには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager Administration から、BAT.xlt テンプレート マクロ ファイルをダウンロードして開きます。
2. [Phone-Users] ワークシートから [Create File Title] ボタンをクリックします。 このボタンにより、[Device Fields] と [Line Fields] の [Field Selection] ダイアログ ボックスが開きます。
3. [Line Fields] セクションから [Directory Number] を選択し、[>>] ボタンをクリックしてこのフィールドを選択し、[Create] をクリックします。
4. マクロが完了したら [Create BAT Format] ボタンをクリックして、インポートに必要なテンプレート ファイルを生成します。

注: テンプレートの [Telephone Number] フィールドではなく、[Directory Number] フィールドを使用してください。

## Q. アップグレード後に、Directories と Services へのアクセスが失われる理由は何ですか

A. [System] > [Enterprise Parameters] の [URL Services] フィールドと [URL Directories] フィールドのホスト名を IP アドレスに戻し忘れると、アップグレード後に Services または Corporate Directory 機能へのアクセスが失われます。アップグレードプロセスでは、以前のエントリが上書きされます。Cisco バグ ID [CSCdt29275](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) はこの問題と関連付けられ、Cisco CallManager リリース 3.0(8) およびそれ以降で解決されます。

## Q. Cisco CallManager の Corporate Directory 検索を使用して、IP フォンに表示されるユーザ数を変更したり増やしたりする方法を教えてください

A. Cisco CallManager CCMAAdmin ページの社内ディレクトリに表示されるユーザの最大数をしたり増やしたりするには、[System] > [Enterprise Parameter] > [User Search Parameters] を選択します。[User Search Parameters] には、次の 2 つのオプションがあります。

- [Enable All User Search] : 検索を有効または無効にします。
- [User Search Limit] : 検索ごとに表示される最大ユーザ数の制限を設定します。

注: デフォルト値 ( 64 ) よりも大きな値を使用すると、Cisco CallManager のパフォーマンスに悪影響を与える場合があります。[Enable All User Search] エンタープライズパラメータが [False] に設定され、検索条件が設定されていない場合は、検索が適用されません。これは必須フィールドです。

## IP フォンのトラブルシューティング

### Q. Cisco IP Phone でコールを発信した場合、なぜ方通話だけになるのですか

A. IP テレフォニーで方通話になる原因はさまざまです。ただし、根本的な問題は通常、IP ルーティングの問題に関連しています。単方向通話に関するさまざまな一般的な問題については、『[単方向音声に関する問題のトラブルシューティング](#)』を参照してください。

### Q. Cisco IP Phone から 2 番目の着信コールを転送できない理由は何ですか

A. 転送の問題の多くは、IP フォンのデフォルトの動作に関連しています。デフォルトで、電話機の [Call Waiting] は [ON] に設定されます。『[Cisco CallManager バージョン 3.0 以降を使用して 2 件目の着信コールを転送できない場合](#)』では、転送と IP フォンの問題について取り上げています。

### Q. SIPDefault.cnf コンフィギュレーション ファイルの SIP 電話ロードの dst\_auto\_adjust オプションを有効にすると、何が起こりますか

A. SIPDefault.cnf コンフィギュレーション ファイルの dst\_auto\_adjust オプションを有効にすると、その他の dst\_\* オプションに基づいてクロックが調整されます。変更を有効にするには、IP フォンをリセットする必要があります。デフォルトの dst\_auto\_adjust 設定は、enabled です。

dst\_auto\_adjust: 1 —イネーブル ( 1 デフォルト ) またはディセーブル ( 0 ) DST 自動 調節

## Q. Cisco CallManager TFTP サーバ から新しいファームウェアをダウンロードしたとき、電話機がタイムアウトするのはなぜですか

A. 中央集中型のマルチサイト導入で遠く離れた場所にある電話機では、本社の TFTP サーバから新しいファームウェアをダウンロードする際にタイムアウトする場合があります。この現象は、電話機と TFTP サーバの間の遅延が通常よりも長い場合に発生する可能性があります。このように離れた場所にある電話機でダウンロードのタイムアウトが発生する場合に問題を解決するためには、リモート サイトでローカルの TFTP サーバを設定します。詳細については Cisco バグ ID [CSCsb10954](#) ( [登録ユーザのみ](#) ) を参照して下さい。

## Q. 9 や他のアクセスコードをダイヤルしてもダイヤルトーンが鳴らないのはなぜですか

A. 外部の番号に電話をかける場合、最初のアクセスコードをダイヤルした後で外部ダイヤルトーンが再生されるように、Cisco CallManager を設定できます。たとえば、ルートパターン 9.@ では、9 を入力した後で Cisco CallManager に外部ダイヤルトーンを再生させます。この動作が行われない場合は、Cisco CallManager で設定されているダイヤルプランが重複していることが原因です。Cisco CallManager は、パターンが一意的の場合に外部ダイヤルトーンを再生します。9.@ パターンとコールパーク範囲 9xx を設定すると、Cisco CallManager はパターンが一意的になることを確認してから、外部ダイヤルトーンを再生します。ダイヤルトーンが発信側で再生される場合、ルートパターンのドットは意味を成しません。次の場所で重複を探してください。

- 他のルートパターン
- MeetMe パターン
- コールパーク
- コールピックアップ
- ボイスメールのディレクトリ番号 ( DN )

## Q. 公衆電話交換網 ( PSTN ) からコールを受信したとき、Cisco IP Phone に「From 9」と表示される理由は何ですか

A. PSTN への接続に H.323 ゲートウェイが使用されて発信側の情報が渡されていない場合は、「From 9」と表示されます。これは、次のような状況で発生する可能性があります。

着信コールに発信側の情報が含まれていないと、ルータは音声ポートに関連付けられている最初の一般電話サービス ( POTS ) ダイヤルピアの宛先パターンを使用します。POTS ダイヤルピアの宛先パターンが 9T の場合、着信コールは 9 を選択し、発信側番号として表示します。

発信者 ID を有効にできない場合は、次の手順を実行するとこの動作を防ぐことができます。

1. 対象の音声ポートをポイントするすべての POTS ダイヤルピアを削除します。
2. 新しい POTS ダイヤルピアを、次の情報により作成します。destination-pattern . ( 注 : destination-pattern の後にドット [.] ) direct-inward-dialポート番号 ( ポート 01/01/01 など )
3. 既存その他すべての POTS ダイヤルピアに貼り付けます。

電話機には、「From 9」ではなく「From Unknown Number」と表示されます。

## Q. 市内電話を発信した場合に遅延が生じる理由は何ですか

A. Cisco CallManager では、ユーザがコールに必要なすべての桁を入力する十分な時間を確保できるように、桁間タイマーを使用します。ルートパターンで @ マクロを使用する北アメリカの Cisco CallManagers の場合、最も簡単な解決方法はルート フィルタを使用することです。次の方法でデフォルトの 7 桁のルート フィルタを変更します。

*Local-Area-Code DOES NOT EXIST*

および

*End-Of-Dialing DOES NOT EXIST*

ダイヤルプランで @ マクロを使用しない場合は、桁間タイマーの値を短くすることができます。『[コール確立時の遅延：桁間タイムアウトの設定](#)』では、この手順が説明されています。

## Q. Corporate Directory の検索中、Cisco IP Phone に「XML Error [4]」と表示される理由は何ですか

A. [Corporate Directory] ボタンを使用して検索を行う場合、Cisco CallManager は DC のディレクトリの Lightweight Directory Access Protocol ( LDAP ) ディレクトリで検索を行います。このとき、特殊文字は正しく解析できないので、IP フォンにエラーが返されます。これらの特殊文字には ( & " ' < > ) などがありません。ユーザの命名規則でこれらの文字を使用することを避けてください。

## Q. 電話機の再起動とリセットの違いは何ですか

A. 再起動は、電話機を Cisco CallManager に再登録するだけですが、リセットでは電話機を完全に再インストールします。リセットの場合、電話機は TFTP パスから再度設定ファイルを取得します。この動作は再起動では行われません。シーケンス **\*\*#\*?** を使用する場合も、電話機は TFTP パスから再度設定ファイルを取得します。

ファームウェア リリース 7.1(2) 以降を搭載した Cisco 7960 および 7940 IP Phone の場合は、次の手順を実行します。

1. **Services** ボタンまたは **Settings** ボタンのいずれかを押します。
2. キーパッドを使用して「**\*\*#\*?**」を入力します。

この新しい動作により、ホーム画面で電話機をオンフックにした状態で \* または # を押すと、ダイヤリング シーケンスを開始できるようになります。

## Q. Corporate Directory を使用する際に、設定済みのすべてのユーザが見つからない理由は何ですか

A. [Corporate Directory] ボタンを使用して検索を行う場合、Cisco CallManager は DC のディレクトリの Lightweight Directory Access Protocol ( LDAP ) ディレクトリで検索を行います。Cisco CallManager Administration Web ページで [Global Directory] に入力されたすべてのユーザは、Cisco IP Phone の [Corporate Directory] に表示されます。ただし、例外が存在します。ユーザがヌル検索を実行すると、そのユーザは検索条件を入力せず単に [Search] ソフトキーを押したとみなされ、最初の 64 エントリのみが返されます。これらのエントリは、32 エントリずつ 2 ページにわたって表示されます。これは、大規模企業配備における CPU 使用率の瞬間的な急上昇を避けるためです。まれなケースですが、クラスタ内の 1 つの Cisco CallManager の情報が、同じクラスタ内の他のサーバの情報と異なる場合があります。この場合は、手作業で LDAP ディレクトリを同期し直す必要があります。詳細については、『[DC Directory に関する問題の修正](#)』を参照し

てください。

## Q. Cisco IP Phone 7914 拡張モジュールのすべての回線が赤いままになっているのは、なぜですか

A. Cisco IP Phone 7914 拡張モジュールに接続されている Cisco IP Phone 7960 を別の場所に移動すると、拡張モジュールの回線ボタンがすべて赤くなることがあります。電話機のコンフィギュレーションファイルは使用できません。IP Phone 7960 のリストは引き続き適切に動作します。

注: Cisco IP Phone 7914 拡張モジュールは、Cisco IP Phone 7941 ではサポートされていません。

7914 の回線を機能させるには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager のサービスパラメータを無効にします。次の手順を実行します。Cisco CallManager Administration ページを開きます。[Service Parameters] > [Cisco TFTP] > [Advanced] を選択します。[Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup] パラメータを [False] に設定します。[Enable Caching of Configuration Files] パラメータを [False] に設定します。
2. 影響を受けた Cisco IP Phone を再起動します。
3. Cisco TFTP サービスを再起動します。次の手順を実行します。[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択します。Cisco TFTP サービスを再起動します。注: この時点で、デバイスのコンフィギュレーションファイルを C:\Program Files\Cisco\TFTPPath で確認できます。
4. [Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup] パラメータと [Enable Caching of Configuration Files] パラメータの値を [True] に戻します。

## Q. ピアファームウェア共有で IP フォンのユーザが親とホストを指定する方法を教えてください

A. ピアファームウェアでは、ユーザが親とホストを指定する必要はありません。この作業は自動的に行われます。指定された IP サブネット上のピアに対応する IP フォンは、すべてツリー構造を形成してファームウェアを分散させます。特定の IP フォンを親にすることはできません。

## Q. Cisco IP Phone を工場出荷時のデフォルト設定にリセットする方法を教えてください

A. 詳細については、『[7960 IP Phone を工場出荷時の状態にリセットする方法](#)』を参照してください。

## Q. リモートの電話機がコールに割り込むと、Cisco IP Phone 7960 に接続されている Cisco IP Phone 7914 拡張モジュールの LED が赤くなるのはなぜですか

A. 拡張モジュールでコールがアクティブな場合は、回線の LED が緑色になります。回線を共有している電話が [Barge] または [cBarge] ソフトキーを使用してアクティブコールに割り込んだ後も、これは緑色のままです。この問題の詳細については、Cisco Bug ID [CSCsa65880](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) を参照してください。次の方法のいずれかを使用して、問題を解決します。

- Cisco IP Phone ファームウェア 7.2(4) にアップグレードします。
- Cisco CallManager サーバの適切なサービス リリース パッチまたは Engineering Special を適用します。Cisco Bug ID [CSCsa65880](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) を参照してください。
- 回避策として、7914 拡張モジュールの LED が適切に点灯するように、プライバシーを無効にします。Cisco CallManager クラスタ全体でプライバシーを無効にするには、次の手順を実行してください。Cisco CallManager Administration ページで、[Service] > [Service Parameters] を選択します。[Publisher CallManager Server] > [Cisco CallManager] を選択します。[Clusterwide Parameters] ( [Device] > [Phone] ) セクションで [Privacy Setting] まで下にスクロールし、このパラメータを [False] に設定して [Update] をクリックします。これはクラスタ全体のパラメータなので、変更はすべての電話機に影響します。電話機をリセットして変更を有効にします。

## Q. リモートの電話機がコールに応答したとき、Cisco IP Phone 7960 に接続されている Cisco IP Phone 7914 拡張モジュールの LED が赤くならないのはなぜですか

A. ファームウェア リリース 7.2(3) が搭載された 7960 IP Phone に接続されている拡張モジュールでは、リモートの電話機で設定されるプライベート設定によって側面の LED が表示されます。

次のシナリオについて考えます。ディレクトリ番号 ( DN ) 2001 の 7940 IP Phone ( 電話機 A ) が、7960 IP Phone に接続されている 7914 拡張モジュール ( 電話機 B ) と DN を共有します。DN 2001 にコールがかかると、7914 の LED はオレンジに点滅します。ここで、電話機 A がコールに応答します。

電話機 A のプライバシーが有効な場合は、7914 のアイコンに二重のハンドセット ( リモートで使用 ) が表示されます。ただし、7914 の LED はオフになり、回線が 7914 で使用できることを示します。7914 で回線ボタンを押すと新しいコールを受けることができます。割り込み機能はありません ( 電話機 A がプライバシーを有効にしているため )。

電話機 A のプライバシーが無効な場合は、7914 のアイコンに二重のハンドセット ( リモートで使用 ) が表示され、LED が赤になってリモートで使用されていることを示します。赤い LED を押すと電話に「In Use Remote」メッセージが表示され、[Barge] と [NewCall] のソフトキーが表示されます。

このプライバシー設定による動作の不一致は、IP Phone 7960 ファームウェア リリース 7.2(4) で解決されています。

## Q. Cisco CallManager で 2 台の IP フォン間のコール転送ループを防ぐ方法がありますか

A. コール転送ループは、2 台の IP Phone 間だけではなく、IP フォン、PSTN、またはボイス メールや IPCC などのアプリケーション間でも発生します。Cisco CallManager が転送ループを検出して防ぐ方法はありません。これを防ぐためには、正しい設定を行ってください。

## Q. Cisco IP Phone のライセンスは必要ですか、また、ライセンスの仕組みはどのようなになっていますか

A. Cisco CallManager ソフトウェアでは、CallManager に登録する IP フォン、SoftPhone、その他のエンドポイント デバイスやアプリケーション ( IP フォン ) ごとに CallManager Client Access License ( CAL ) を購入する必要があります。CAL の必要条件は、ソース ( シスコまたはサードパーティ ) や、その IP フォンの機能に関係なく適用されます。

スペアの IP フォンを購入する場合、CAL が支払い済みである別の IP フォンの代わりにそのスペアを使用するのであれば、そのスペアの CAL を購入する必要はありません。

注: スペアに交換される電話機が Cisco CallManager から登録解除されない限り、スペアの電話機を Cisco CallManager に登録することはできません。

CAL が支払い済みである IP フォンの代わりにスペアを使用するのでなければ、そのスペアの CAL を購入する必要があります。Cisco CallManager CAL ポリシーでは、代替機としてスペアを使用する場合を除き、IP フォンと関連付けられる CAL の数が一致するように購入する必要がありますと定められています

## Q. Cisco IP Phone 79xx の設定 ( ネットワーク、デバイス、セキュリティなど ) を削除する方法を教えてください

A. 次の手順を実行します。

1. Cisco Unified IP Phone で **Settings** ボタンを押します。
2. **\*\*#** を押します。
3. ウィンドウに「Settings Unlocked」と表示されたら、[More] ソフトキーをクリックします。
4. [Erase] ソフトキーが表示されるので、これを使用して Cisco IP Phone の設定を削除できます。

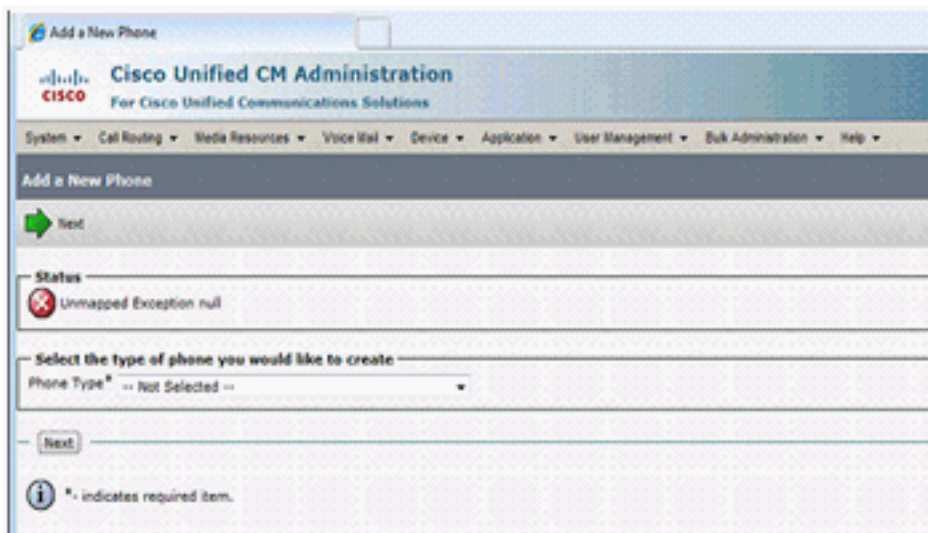
## Q. DHCP サーバ上のオプション 150 の先頭のオプションはサブスクライブ サーバですが、Cisco IP Phone を Cisco CallManager サブスクライバ サーバに登録できず、パブリッシャ サーバに登録される 問題をトラブルシューティングするには、どうすればよいですか

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager サーバで CCMAdmin ページを開き、[Device] > [Phone] を選択します。デバイスに割り当てられている **デバイス プール**を確認します。
2. [System] > [Device Pool] を選択してそのデバイス プールを探します。[Device Pool] ページで、そのデバイス プールが使用する **Cisco Unified Call Manager グループ**を確定します。
3. [System] > [Cisco Unified CallManager Group] を選択し、その Cisco Unified CallManager グループを探します。このページには、**Cisco Unified Call Manager グループ メンバー**が表示されます。[Selected Cisco Unified CallManagers] ボックスで、リストにあるサーバにデバイスが登録された順序を確認できます。IP フォンをサブスクライバに登録する場合は、ここでサブスクライバが先頭に表示される必要があります。パブリッシャが先頭にある場合は、IP フォンはパブリッシャに登録されます。サーバの順序を変える際は、新しい Cisco Unified CallManager グループを作成することを推奨します。既存のグループを変更すると、現在使用しているすべてのデバイスがリセットされます。次の手順を実行します。新しい Cisco Unified Call Manager グループを作成します。目的の順序でサーバを追加します。新しいデバイス プールを作成し、作成した Cisco Unified Call Manager グループを新しいデバイス プールに割り当てます。IP フォンに移動して、新しく作成したデバイス プールを割り当てます。IP フォンをリセットします。これで、リストの先頭にあるサーバに登録されます。

## Q. Phone Configuration ページのボタン 項目を変更するとき エラーを受け取る理

由



A. Microsoft Internet Explorer 8 のブラウザを使用している場合に、このエラーが表示されます。IE 8 はサポート対象のブラウザではありません。サポートされているブラウザは、Microsoft Internet Explorer バージョン 6.x またはバージョン 7.x と、Netscape Navigator version 7.1 以降だけです。

**Q. 電話機の Web ページから IP フォンをリセットできない理由を教えてください**

A. 電話機の Web ページから IP フォンをリセットできない場合は、Cisco Bug ID [CSCso93220](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) が原因である可能性があります。

**Q. SIP と SCCP 用に 9.0(2) および 9.0(3) ファームウェアを実行する 79xx 電話機で、メモリ リークを解決する方法を教えてください。**

A. この状態は、ネットワーク内の ICMP リダイレクトが電話機に繰り返し接続すると発生します。この問題を解決するためには、ネットワークで ICMP リダイレクトを無効にします。この問題は、Cisco Bug ID [CSCtj79853](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) でドキュメントに記述されています。

**Q. IP Phone 7941G の Settings ボタンを押すと画面に「That key is not active here」と表示され、VOLUME ボタンが機能しなくなる問題を解決するには、どうすればよいですか**

A. この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco Unified Communications Manager Administration ページで、[Device] > [Phone] を選択します。
2. 影響を受けている 7941 電話機を選択し、[Phone Configuration] ページを開きます。
3. [Settings Access] オプションを見つけて [Enabled] に設定します。
4. 電話機をリセットします。

**Q. 共有回線を使用して特定のコールフローを行うと [Resume] と [New Call] の両方が表示されるはずなのに、[New Call] のみが表示されるこの問題を解決するにはどうすればよいですか。**



A. この状態は、複数の共有回線のコールがアクティブで、一部が保留中である場合に発生します。この問題を解決するには、[Resume] ソフトキーの代わりに回線ボタンを使用して、保留中のコールを再開してください。この問題は、Cisco Bug ID [CSCty30720](#) ( [登録ユーザ専用](#) ) でドキュメントに記述されています。

## 関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [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 – Cisco Systems](#)