メンテナンス

- 基本的なリセット，1 ページ
- CTL ファイルの削除，3 ページ
- Quality Report Tool，3 ページ
- 音声品質のモニタリング，4 ページ
- Cisco IP Phone のクリーニング，6 ページ

基本的なリセット

Cisco IP Phone の基本的なリセットを実行すると、電話機にエラーが発生している状態から復旧したり、各種の設定およびセキュリティ設定をリセットまたは復元したりすることができます。

次の表で、基本的なリセットの実行方法を説明します。 電話機が起動した後は、これらのいずれかの操作で電話機をリセットできます。 状況に応じて適切な操作を選択します。

表 *1*：基本的なリセットの方法

操作	操作	説明
電話機の再起動	[サービス（Services）]、[アプリケーション（Applications）]、または [ディレクトリ（Directories）] を押し、次に **#** を押します。	ユーザ セットアップおよびネットワーク セットアップに変更を加えていても、電話機がフラッシュ メモリに書き込んでいない場合は、以前に保存された設定にリセットされ、その後、電話機が再起動されます。

操作	操作	説明
設定のリセット	設定をリセットするには、アプリケーションを押し、[管理者設定（Admin Settings）] > [設定のリセット（Reset Settings）] > [ネットワーク（Network）] を選択します。	ユーザ セットアップおよびネットワーク セットアップの設定値をデフォルト値にリセットし、電話機を再起動します。
	CTL ファイルをリセットするには、アプリケーションを押し、[管理者設定（Admin Settings）] > [設定のリセット（Reset Settings）] > [セキュリティ（Security）] を選択します。	CTL ファイルがリセットされます。

関連トピック

DNS または接続の問題の特定
電話機を工場出荷時の状態にリセットすると、802.1X 共有秘密が削除される

電話機キーパッドで工場出荷時状態にリセットする

電話機のキーパッドを使用して電話機を工場出荷時のデフォルト設定にリセットするには、次の手順を使用します。

手順

ステップ 1 電話機のプラグを抜きます。

- PoE を使用している場合、LAN ケーブルを抜きます。
- 電源キューブを使用している場合、電源キューブを外します。

ステップ 2 5 秒間待ちます。

ステップ 3 # を押したままにして電話機のプラグを再接続します。

ステップ 4 電話機が起動するとき、ヘッドセット ボタン、スピーカ ボタン、ミュート ボタンが点灯します。ミュート ボタンのライトがオフになったら、[123456789*0#] の順に押します。
[1] を押すと、ヘッドセット ボタンのライトが消灯します。 ボタンを押すと、選択ボタンのライトが点滅します。

これらのボタンを押すと、電話機を工場出荷時の状態にリセットするプロセスが実行されます。

ボタンを押す順番を間違えた場合、通常どおりに電話機が電源オンになります。

注意 工場出荷時の状態にリセットするプロセスが完了して、メイン画面が表示されるまで、電話機の電源を切らないでください。

電話メニューからすべての設定のリセットを実行する

電話機を工場出荷時の状態にリセットするには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [アプリケーション（Applications）] を押します。

ステップ 2 [管理者設定（Admin Settings）] > [設定のリセット（Reset Settings）] > [すべて（All）] を選択します。
必要に応じて、電話機のオプションのロックを解除します。

関連トピック

電話機パスワードの適用

CTL ファイルの削除

電話機から CTL ファイルのみを削除します。

手順

ステップ 1 [管理者設定（Admin Settings）] メニューから、必要に応じて電話機のオプションのロックを解除します。

ステップ 2 [設定のリセット（Reset Settings）] > [セキュリティ（Security）] を選択します。

関連トピック

電話機パスワードの適用

Quality Report Tool

品質レポート ツール（QRT）は、Cisco IP Phone の音声品質と一般的な問題をレポートするツールです。 QRT 機能は、Cisco Unified Communications Manager のインストレーションの一環としてインストールされます。

QRT を使用してユーザの Cisco IP Phone を設定できます。 この設定により、ユーザは [品質のレポート（Report Quality）] を押すことによって、電話機のコールの問題を報告できるようになります。 このソフトキーまたはボタンは、Cisco IP Phone が [接続時（Connected）]、[接続時（会議打診）（Connected Conference）]、[接続時（転送打診）（Connected Transfer）]、または [オンフック（On Hook）] の状態のときにだけ使用できます。

ユーザが [品質のレポート（Report Quality）] を押すと、問題のカテゴリのリストが表示されます。ユーザが該当する問題カテゴリを選択すると、このフィードバックが XML ファイルに記録されます。 実際に記録される情報は、ユーザがどのカテゴリを選択したか、また送信先のデバイスが Cisco IP Phone かどうかによって異なります。

QRT の使用方法の詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Features and Services Guide*』を参照してください。

音声品質のモニタリング

ネットワーク内で送受信されるコールの音声品質を測定するために、Cisco IP Phone では隠匿イベントに基づいて次の統計メトリックを使用します。 DSP は、音声パケットストリーム内でフレーム損失の部分をマスクするために、隠蔽フレームを再生します。

- フレーム損失率のメトリック：音声フレームの総数に対する隠蔽フレームの比率を示します。 直近フレーム損失率は、3 秒ごとに計算されます。
- フレーム損失発生秒数のメトリック：損失フレームが原因で DSP が隠蔽フレームを処理する場合の処理秒数を示します。 深刻な「フレーム損失発生秒数」は、DSP が 5 % を超える隠蔽フレームを再生する秒数です。

（注） フレーム損失率とフレーム損失発生秒数は、フレーム損失に基づいた主要な測定値です。 フレーム損失率がゼロの場合は、IP ネットワークが損失なく時間どおりにフレームやパケットを配信していることを示しています。

[コール統計（Call Statistics）] 画面を使用して、Cisco IP Phone から音声品質メトリックにアクセスできます。また、[ストリームの統計（Streaming Statistics）] 画面を使用してリモートにアクセスすることもできます。

音声品質のトラブルシューティングのヒント

メトリックに大幅な変化が継続的に見られた場合は、次の表の一般的なトラブルシューティング情報を使用してください。

表 *2*：音声品質メトリックの変化

メトリックの変化	条件
フレーム損失率とフレーム損失発生秒数が大幅に増加した	パケット損失または高いジッターによるネットワーク障害。
フレーム損失率はほとんどゼロであるが、音声品質が悪い。	• 音声チャネルのノイズや歪み（エコー レベルやオーディオ レベルなど）。 • 複数のエンコード/デコードが使用されているタンデム コール（セルラー ネットワークや電話カード ネットワークへのコールなど）。 • スピーカーフォン、ハンドフリー携帯電話、またはワイヤレス ヘッドセットなどから発生する音響問題。 送信パケット（TxCnt）と受信パケット（RxCnt）のカウンタをチェックし、音声パケットが流れていることを確認します。
MOS LQK スコアが著しく減少	パケット損失または高いジッター レベルによるネットワーク障害。 • 平均MOS LQKの減少は、広範囲の画一的な障害を示している可能性があります。 • 個別のMOS LQKの減少は、集中的な障害を示している可能性があります。 フレーム損失率とフレーム損失発生秒数を照合して、パケット損失やジッターがないか確認してください。
MOS LQK スコアが著しく増加	• 電話機が適切なコーデック（RxTypeおよびTxType）を使用しているかどうかを確認してください。 • MOS LQKのバージョンがファームウェア アップグレード以降に変更されたかどうかを確認してください。

（注） 音声品質メトリックでは、ノイズや歪みは考慮されません。フレーム損失だけが考慮されます。

Cisco IP Phone のクリーニング

Cisco IP Phone をクリーニングするには、必ず乾いた柔らかい布で軽く電話機とスクリーンを拭いてください。液体や粉末を直接電話機に付けないでください。すべての非耐候性の電子機器と同様に、液体や粉末はコンポーネントを損傷し、障害を引き起こすことがあります。

電話機がスリープ モードになっているときは、スクリーンは空白で、選択ボタンは点灯しません。 電話機がこの状態のときはスクリーンをクリーニングできますが、クリーニングを終了するまで電話機のスリープ状態が続くことがわかっている場合に限ります。