

電話機のトラブルシューティング

この項では、Cisco Unified IP Phone のトラブルシューティングについて説明します。

一般的なトラブルシューティング

この項では、電話機での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提供します。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、またはコールを完了できない	次の要因のうち 1 つ以上に該当している場合があります。 <ul style="list-style-type: none">• エクステンション モビリティ サービスにログインする必要がある。• 電話番号をダイヤルした後で、Client Matter Code (CMC; クライアント マター コード) または Forced Authorization Code (FAC) を入力する必要がある (SCCP 電話機のみ)• 電話機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い。
設定ボタンが反応しない	システム管理者が電話機で  を無効にしている可能性があります。
電話機のスクリーンに何も表示されない	一定の非アクティブ時間が経過すると、タッチスクリーンは節電のためスリープモードに入ります。タッチスクリーンを押すか、ハンドセットを取り上げるか、  など任意のボタンを押すと、タッチスクリーンは起動します。 P.15 の「タッチスクリーンのクリーニングと保守」 を参照してください。
電話機のスクリーンの照明がどのような場合もつかない	電話機のタッチスクリーンの照明を無効にしている可能性があります。システム管理者に連絡し、この機能が使用可能になっているかどうかを確認します。

症状	説明
使用するソフトキーが表示されない	次の要因のうち1つ以上に該当している場合があります。 <ul style="list-style-type: none"> • [次へ] を押して、その他のソフトキーを表示する必要がある。 • 回線の状態を変更する必要がある（たとえば、オフフックにするか、接続コールを持つ）。 • そのソフトキーに関連付けられた機能をサポートするように電話機が設定されていない。
[参加] に失敗する（SCCP 電話機のみ）	[参加] を使用するには、複数のコールが選択されている必要があります。自動的に選択されるアクティブなコールのほかに少なくとも1つのコールが選択されていることを確認してください。また、[参加] を使用するには、選択したコールが同じ回線上にある必要があります。必要に応じて、コールに参加する前にそれらを1つの回線に転送してください。
[割り込み] が失敗し、速いビジー音が再生される	使用している電話機が暗号化用に設定されていない場合は、暗号化されたコールに割り込みできません。このことが原因で割り込みに失敗すると、電話機は速いビジー音を再生します。
[割り込み] を使用して参加したコールから切断される	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、[割り込み] を使用して参加していたコールから切断されます。
Cisco CallBack 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。

電話管理データの表示

トラブルシューティングのため、電話機の管理データにアクセスするようシステム管理者から求められる場合があります。

目的	操作または状態の説明
ネットワーク設定データにアクセスする	 > [ネットワークの設定] を選択し、表示するネットワーク設定の項目を選択します。
ステータス データにアクセスする	 > [ステータス] を選択し、表示するステータスの項目を選択します。
電話機のモデル情報にアクセスする	 > [モデル情報] を選択します。
電話機のコールおよび音声品質情報にアクセスする	 > [ステータス] > [コールの統計] を選択します。

Quality Reporting Tool の使用

パフォーマンスに関する問題をトラブルシューティングするため、システム管理者によって一時的に電話機に Quality Reporting Tool (QRT) が設定される場合があります。[品質] ソフトキーまたは [品質レポートツール] ボタンを押すと、情報をシステム管理者に送信できます。設定に応じ、QRT を使用して、次の処理を実行します。

- 現在のコールのオーディオに関する問題をすぐに報告する。
- カテゴリのリストから一般的な問題を選択して、原因コードを選択する。