

会議ステーションのトラブルシューティング

ここでは、Cisco Unified IP Conference Station 7937G 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

ここでは、会議ステーション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、システム管理者に問い合せてください。

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 1 つ以上が要因となっている可能性があります。 <ul style="list-style-type: none"> • Cisco 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ります。 • 会議ステーションには、一定の時間帯に一部の機能の使用を禁止する時間帯制限があります。
会議ステーションのボタンが反応しない	システム管理者が、会議ステーションのそのボタンを無効にしている可能性があります。
使用したいソフトキーが表示されない	次の 1 つ以上が要因となっている可能性があります。 <ul style="list-style-type: none"> • 回線状態を変更する必要があります (たとえば、オフフック状態にする、または接続コールを保持する)。 • 画面上に表示されていない他のソフトキーを表示するには、[次へ] を押す必要があります。 • 会議ステーションが、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設定されていません。

症状	説明
【割込み】が失敗し、その結果、速いビジー音が聞こえる	<p>次の1つ以上が要因となっている可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 使用中の会議ステーションが暗号化に対応するように設定されていない場合、暗号化されたコールには割込みできません。この理由で割込みに失敗した場合、会議ステーションは速いビジー音を流します。 • 【プライバシー】ソフトキーがオンになっています。
【割込み】を使用して参加したコールから切断された	<p>コールが保留状態になったか、転送されたか、または会議コールに切り替えられた場合は、【割込み】を使用して参加していたコールから切断されます。</p>
Cisco CallBack が失敗した	<p>相手側でコール転送が有効になっている可能性があります。</p>

会議ステーションの管理データの表示

システム管理者から、トラブルシューティングを目的に、会議ステーション上の管理データにアクセスするように要求される場合があります。

目的	操作
ネットワーク設定データにアクセスする	 > [設定] > [ネットワークの設定] を選択し、表示する項目までナビゲートします。
ステータス データにアクセスする	 > [設定] > [ステータス] を選択し、表示する項目までナビゲートします。
会議ステーションのモデル情報にアクセスする	 > [設定] > [モデル情報] を選択し、表示する項目までナビゲートします。

品質レポート ツール (QRT) の使用方法

システム管理者は、パフォーマンス問題をトラブルシューティングするために、一時的に会議ステーションに Quality Reporting Tool (QRT; 品質レポートツール) を設定することができます。[品質] を押すと、システム管理者に情報を送信できます。設定に応じて、QRT を使用して次のことを実行できます。

- 現在のコールのオーディオ問題を即時にレポートする
- カテゴリのリストから一般的な問題を選択し、理由コードを選択する