

# 電話機のトラブルシューティング

この項では、Cisco Unified Wireless IP Phone 7921G のトラブルシューティングに関する情報を記載します。

## 一般的なトラブルシューティング

この項では、電話機に関する一般的な問題の解決に役立つ情報について説明します。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
コールを完了できない	<p>次の状況の1つまたは複数当てはまります。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>電話機が無線ネットワーク アクセス ポイントのサービス エリア外にあります。</li></ul> <p> <b>(注)</b> 電話機を持って歩いているとき、電話機が無線サービスの範囲内にあることは、点滅する緑色のライトで示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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) を入力してから番号をダイヤルする必要があります。</li><li>電話機に時間制限が設定されていて、一日の特定の時間帯に一部の機能が使用できなくなっています。</li></ul>

症状	説明
メインの電話スクリーンがアクティブにならない	<p>次のメッセージのいずれかがステータス行に表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ネットワーク ビジー：無線ネットワーク内に、このコールを完了するために必要な使用可能な帯域幅が十分にありません。あとで再試行してください。</li> <li>• サービス圏外に接近中：電話機は、関連するアクセス ポイントと無線ネットワークの範囲外にあります。</li> <li>• ネットワークサービスの検索中：電話機が無線ネットワーク アクセス ポイントを検索しています。</li> <li>• 認証に失敗しました：認証サーバがセキュリティ クレデンシャルを受け入れませんでした。</li> <li>• IP を設定中：電話機は、DHCP が IP アドレスを割り当てるのを待っています。</li> </ul>
設定メニューが反応しない	システム管理者が、電話機の設定機能を無効にした可能性があります。
[参加] に失敗する	<p>[参加] を実行するには、複数のコールを選択する必要があります。アクティブ コールは自動的に選択されるので、それ以外に、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] を実行するには、選択されたコールがすべて同じ回線上にある必要があります。必要に応じて、[参加] を実行する前にコールを 1 本の回線上に転送してください。</p>
使用するソフトキーが表示されない	<p>次の状況の 1 つまたは複数当てはまります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [オプション] を押して、その他のソフトキーへスクロールして表示する必要があります。</li> <li>• 回線状態を変更する必要があります (たとえば、電話をかけるか、コールを接続するなど)。</li> <li>• そのソフトキーに対応する機能をサポートするように電話機が設定されていません。</li> </ul>
[割り込み] に失敗し、速いビジー音が聞こえる	<p>次の状況の 1 つまたは複数当てはまります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用している電話機に暗号化機能が設定されていない場合、暗号化されたコールには割り込みできません。この理由によって割り込みの試行が失敗すると、電話機で速いビジー音が聞こえます。</li> <li>• 別の Cisco Unified Wireless IP Phone のコールには割り込みできません。</li> </ul>

症状	説明
[割込み] を使用して参加したコールが切断される	コールが保留状態になるか、転送されるか、または電話会議に切り替えられた場合、[割込み] を使用して参加しているコールから、ユーザは切断されます。
Cisco CallBack が失敗する	通話相手がコール転送機能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

システム管理者からの依頼で、トラブルシューティングのために、電話機の管理データにアクセスする必要があります。

目的	操作
ネットワークまたは無線ネットワーク設定データにアクセスする	▼  ([設定]) > [デバイス情報] > [ネットワーク] または [WLAN] を選択し、表示する構成項目を選択します。
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、表示するステータスの項目を選択します。
電話のコールと音声品質情報にアクセスする	▼  ([設定]) > [ステータス] > [コールの統計] を選択します。

## Quality Reporting Tool の使用方法

パフォーマンスに関する問題のトラブルシューティングに役立てるために、システム管理者により一時的に、電話機に Quality Reporting Tool (QRT) が設定されることがあります。[オプション] > [品質] を押すと、情報をシステム管理者に送信できます。設定に応じて、QRT は次の用途に使用します。

- 現在のコールの音声の問題をすぐにレポートする
- 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