

電話機のトラブルシューティング

この項では、ご使用の Cisco Unified IP Phone に関するトラブルシューティング情報を示します。

一般的なトラブルシューティング

この項では、ご使用の電話機に関する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示します。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	次の状況の 1 つまたは複数が当てはまります。 • 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。 • 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ります (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くなっています。
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.16 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。
どのような状況でも電話スクリーンが点灯しない	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。この機能が使用可能かどうか、システム管理者に確認してください。

症状	説明
使用したいソフトキーが表示されない	次の状況の1つまたは複数が当てはまります。 • その他のソフトキーを表示させるために【次へ】を押す必要があります。 • 回線の状態を変更する必要があります（オフフックにする、または接続コールにするなど）。 • 電話機が、ソフトキーに関連付けられている機能をサポートするように設定されていません。
【割込み】が失敗し、速いビジー音が聞こえる	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。
【割込み】を使用して参加したコールが切断される	【割込み】を使用して参加した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は、そのコールから切断されます。
【折返し】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。
不在転送を設定しようとする と、電話機にエラーメッセージ が表示される	不在転送を電話機から直接設定すると、設定が拒否される場合があります。設定が拒否されるのは、不在転送ループを招く転送先番号が入力された場合、または不在転送チェーンで許可された最大リンク数（最大ホップ カウントとも呼ばれます）を超えることになる転送先番号が入力された場合です。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。

電話機の管理データの表示

システム管理者が、トラブルシューティングの目的で、電話機の管理データへのアクセスを指示する場合があります。

目的	必要な操作または状態の説明
ネットワーク構成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 の使用方法

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。[品質] または [品質レポートツール] を押して、システム管理者に情報を送信することができます。設定に応じて、次のように QRT を使用します。

- 現在のコールのオーディオに関する問題をすぐにレポートします。
- カテゴリのリストから一般的な問題を選び、理由コードを選択します。