

電話機のトラブルシューティング

この項では、ご使用の無線 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
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">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。 <p> (注) 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">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。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。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。

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"> • 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。 • 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。 • 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。 • 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。 • 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。
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>
使用したい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"> • [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。 • 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)。 • 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。
[割り込み] が失敗し、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"> • 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。 • 別の Cisco Unified Wireless IP Phone のコールには割り込みできません。

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	[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
ネットワークまたは無線ネットワーク設定データにアクセスする	 > [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	 > [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。[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、次のように QRT を使用します。

- 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