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。
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。

症状	説明
[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せください。
電話スクリーンが明るすぎるか暗すぎて文字が読めない	非常に明るいか、または非常に暗いコントラストを誤って保存すると、電話スクリーンの表示が見えなくなることがあります。次の手順を実行してコントラストを調整してください。 Cisco Unified IP Phone 7961G、7961G-GE、7941G、および 7941G-GE の場合： **1.** を選択します。 **2.** キーパッドで **1**、**3** を押します。 **3.** 電話スクリーンの表示が見えるようになるまで を押します。 **4.** [保存] を押します。 Cisco Unified IP Phone 7962G および 7942G の場合： **1.** を選択します。 **2.** キーパッドで **1**、**4** を押します。 **3.** 電話スクリーンの表示が見えるようになるまで を押します。 **4.** [保存] を押します。

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
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。

目的	必要な操作
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] > [コール統計] を選択します。
データの送受信に関する VPN パフォーマンス情報にアクセスする	> [ステータス] > [ネットワーク統計] を選択します。

品質レポート ツールの使用

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に、システム管理者により一時的に、電話機に品質レポート ツール（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。