

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。
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 (more)] 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 (Barge)] 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 (Barge)] を使用して参加したコールが切断される	[割込み (Barge)] 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（CallBack）] 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
ネットワーク構成データにアクセスする	 を押して、[設定（Settings）] > [ネットワークの設定（Network Configuration）] を選択し、表示するネットワーク設定項目を選択します。
ステータス データにアクセスする	 を押して、[設定（Settings）] > [ステータス（Status）] を選択し、表示するステータス項目を選択します。
電話機のモデル情報にアクセスする	 を押して、[設定（Settings）] > [モデル情報（Model Information）] 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	 を押して、[設定（Settings）] > [ステータス（Status）] > [コール統計（Call Statistics）] 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; 品質レポート ツール）が設定されることがあります。[品質（QRT）] 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 は次の用途に使用します。

- 現在のコールのオーディオに関する問題をすぐに報告する
- カテゴリのリストから一般的な問題を選択して、原因コードを選択する