

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; クライアント識別コード) または Forced Authorization Code (FAC; 強制承認コード) を入力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。
アプリケーション メニューの [設定 (Settings)] を使用できない	システム管理者が、電話機で [設定 (Settings)] 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 (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。
[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。

症状	説明
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。
電話機のスクリーンに空白が表示され、[表示 (Display)] ボタンが点灯しない	電話機のスクリーンに空白が表示され、[表示 (Display)] ボタンが点滅します。電話機は、節電のために電源オフ（スリープ中）になっています。電話機は、システムがウェイクアップメッセージを送信すると電源オン（復帰した状態）になります。スケジュールされた電源オン時間よりも前に電話機を復帰させることはできません。電話機を復帰させるには、電源アダプタを接続します。プラグを抜いてから差し込んでも、スリープ中は電話機は復帰しません。
電話機に[セキュリティエラー (Security Error)] と表示される	電話機のファームウェアが内部エラーを識別しました。電話機を復帰させるには、電源アダプタを接続します。プラグを抜いてから差し込んでも、スリープ中は電話機は復帰しません。メッセージが引き続き表示される場合は、システム管理者に問い合わせてください。

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	● () > [設定 (Settings)] > [ネットワークの設定 (Network Configuration)] を選択して、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	● () > [設定 (Settings)] > [ステータス (Status)] を選択して、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	● () > [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	● () > [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; 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

