



トラブルシューティングとメンテナンス

この章では、Cisco Unified IP Phone または IP テレフォニー ネットワークの問題をトラブルシューティングする際に役立つ情報を提供します。音声ネットワークのメンテナンス方法や電話機のクリーニング方法についても説明しています。

問題解決のために、さらにサポートが必要な場合は、[マニュアル](#)および[テクニカルサポート](#)を参照してください。

この章は、次の項で構成されています。

- [トラブルシューティング](#), 1 ページ
- [Maintenance](#), 15 ページ

トラブルシューティング

電話機に関する問題のトラブルシューティングについては、次の項を使用します。

起動時の問題

[電話機の起動確認](#)で説明したとおり、Cisco Unified IP Phone をネットワークに設置し、Cisco Unified Communications Manager に追加すると、電話機は起動します。電話機が正しく起動しない場合は、次の項のトラブルシューティング情報を参照してください。

Cisco Unified IP Phone が通常の起動プロセスを実行しない

問題

Cisco Unified IP Phone をネットワーク ポートに接続すると、電話機は[電話機の起動確認](#)で説明した通常の起動プロセスを実行します。

原因

電話機が起動プロセスを実行しない場合、ケーブル不良、不正な接続、ネットワークの停止、電力の不足などの原因が考えられます。または、電話機が動作していない可能性もあります。

ソリューション

電話機が動作しているかどうかを確認するには、次の手順で、考えられるその他の問題を体系的に排除します。

- ネットワーク ポートが動作していることを確認します。
 - イーサネット ケーブルを、動作することがわかっているケーブルと交換します。
 - 動作している Cisco Unified IP Phone を別のポートから取り外してこのネットワーク ポートに接続し、このポートがアクティブであることを確認します。
 - 起動しない Cisco Unified IP Phone を、正常であることがわかっている別のネットワーク ポートに接続します。
 - 起動しない Cisco Unified IP Phone をスイッチのポートに直接接続して、オフィスのパッチパネル接続を省きます。
- 電話機に電力が供給されていることを確認します。
 - 外部電源を使用している場合は、電気のコンセントが機能していることを確認します。
 - インラインパワーを使用している場合は、代わりに外部電源を使用します。
 - 外部電源を使用している場合は、動作することがわかっているユニットに切り替えます。
- これらを試しても、電話機が正常に起動しない場合は、電話機を工場出荷時の状態にリセットします。手順については、[工場出荷時の状態にリセットする](#)、(16 ページ) を参照してください。

これらの解決策を試みても電話機が正常に機能しない場合は、シスコのテクニカルサポートの担当者に連絡して、サポートを受けてください。

Cisco Unified IP Phone が Cisco Unified Communications Manager に登録されない

電話機が起動プロセスの第 1 段階（すべての LED ボタンが点灯）を完了しても、電話機は正常に起動していません。電話機は、イーサネット ネットワークに接続され、Cisco Unified Communications Manager サーバに登録されていない限り、正常に起動できません。

これ以外に、セキュリティ上の問題によって電話機が正常に起動しないこともあります。詳細については、[一般的なトラブルシューティング情報](#)、(13 ページ) を参照してください。

電話機にエラーメッセージが表示される

問題

電話機の起動中に、ステータスメッセージにエラーが表示されます。

ソリューション

電話機が起動プロセスを繰り返している間は、問題の原因に関する情報を提供するステータスメッセージにアクセスできます。ステータスメッセージへのアクセス手順については、[デバイスログ](#)を参照してください。

電話機が TFTP サーバまたは Cisco Unified Communications Manager に接続できない

問題

電話機と、TFTP サーバまたは Cisco Unified Communications Manager との間のネットワークがダウンしていると、電話機は正常に起動できません。

ソリューション

現在、ネットワークが作動していることを確認してください。

TFTP サーバ設定

問題

TFTP サーバ設定が正しくない可能性があります。

ソリューション

TFTP 設定を確認してください。[TFTP 設定](#)、[\(10 ページ\)](#)を参照してください。

IP アドレッシングとルーティング

問題

IP アドレッシングおよびルーティングのフィールドが正しく設定されていない可能性があります。

ソリューション

電話機の IP アドレッシングおよびルーティングの設定を確認する必要があります。DHCP を使用している場合は、DHCP サーバがこれらの値を提供します。電話機にスタティック IP アドレスを割り当てている場合は、これらの値を手動で入力する必要があります。[DHCP 設定の確認](#)、[\(10 ページ\)](#)を参照してください。

Cisco CallManager および TFTP サービスの未作動

問題

Cisco CallManager または TFTP サービスが作動していない場合は、電話機が正常に起動できないことがあります。このような状況では、システム全体の障害が発生しており、他の電話機やデバイスも正常に起動できなくなっている可能性があります。

ソリューション

Cisco CallManager サービスが作動していない場合は、コールを確立するためにこのサービスに依存しているネットワーク上のすべてのデバイスが影響を受けます。TFTP サービスが作動していない場合は、多数のデバイスが正常に起動できません。詳細については、[サービスの開始](#)、(11 ページ) を参照してください。

コンフィギュレーション ファイルの破損

問題

この章に記載された他の解決策を試みても解決しない問題が特定の電話機で存続する場合は、設定ファイルが破損している可能性があります。

ソリューション

電話機の新しいコンフィギュレーションファイルを作成します。[新しいコンフィギュレーションファイルの作成](#)、(11 ページ) を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager 電話機の登録

問題

電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されていません。

ソリューション

Cisco Unified IP Phone は、電話機がサーバに追加されている場合、または自動登録が有効になっている場合であって、十分な数のユニット ライセンスが利用できる場合のみ、Cisco Unified Communications Manager サーバに登録できます。電話機が Cisco Unified Communications Manager データベースに追加されているかどうかを確認するには、[Cisco Unified Communications Manager における電話機の追加方法](#)の説明と手順を参照してください。

電話機が Cisco Unified Communications Manager データベースに登録されていることを確認するには、[Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration)] で [デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] > [検索 (Find)] を選択して、MAC アドレスに基づいて電話機を検索します。MAC アドレスを特定する方法については、[Cisco Unified IP Phone を調べるための MAC アドレス](#)を参照してください。

電話機がすでに Cisco Unified Communications Manager データベースに登録されている場合は、その設定ファイルが損傷している可能性があります。サポートについては、[新しいコンフィギュレーションファイルの作成](#)、(11 ページ) を参照してください。

ライセンスの詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager System Guide*』の「Licenses for Phones」の項を参照してください。

Cisco Unified IP Phone が IP アドレスを取得できない

問題

電話機が起動時に IP アドレスを取得できない場合、その電話機が、DHCP サーバと同じネットワークまたは VLAN にないか、または電話機が接続されているスイッチポートが無効になっている可能性があります。

ソリューション

電話機が接続されているネットワークまたは VLAN が DHCP サーバにアクセスできるようにし、スイッチポートが有効になっていることを確認します。

Cisco Unified IP Phone の突然のリセット

電話機が通話中やデスク上でアイドル状態のときにリセットされるという報告をユーザから受けた場合は、原因を調査する必要があります。ネットワーク接続と Cisco Unified Communications Manager の接続が安定している場合は、Cisco Unified IP Phone が単独でリセットされることはありません。

通常は、イーサネット ネットワークまたは Cisco Unified Communications Manager への接続に問題がある場合に電話機がリセットされます。

物理的な接続障害

問題

LAN への物理的な接続が断たれている可能性があります。

ソリューション

Cisco Unified IP Phone が接続されているイーサネット接続が作動していることを確認します。たとえば、電話機が接続されている特定のポートまたはスイッチがダウンしていないか、またスイッチが再起動中でないかどうかを確認します。また、ケーブルが切断されていないことを確認します。

断続的なネットワークの停止

問題

ネットワークは、断続的に停止していることがあります。

ソリューション

断続的なネットワークの停止は、データトラフィックと音声トラフィックにそれぞれ異なる影響を与えます。ネットワークは、検出されないまま断続的に停止していることがあります。この場合、データトラフィックでは喪失パケットを再送信し、パケットが受信および送信されたことを確認できます。ただし、音声トラフィックでは、喪失パケットを取り戻すことはできません。電話機は、失われたネットワーク接続を再送信するのではなく、リセットしてネットワークへの再接続を試みます。音声ネットワークの既知の問題の詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

DHCP 設定エラー

問題

DHCP 設定が正しくない可能性があります。

ソリューション

電話機が DHCP を使用するように正しく設定されていることを確認します。詳細については、[設定メニュー](#)を参照してください。DHCP サーバが正しく設定されていることを確認します。DHCP リース期間を確認します。シスコでは、この値を 8 日に設定することを推奨しています。

スタティック IP アドレスの設定エラー

問題

電話機に割り当てられたスタティック IP アドレスが正しくない可能性があります。

ソリューション

電話機にスタティック IP アドレスが割り当てられている場合は、正しい設定値が入力されていることを確認します。詳細については、[設定メニュー](#)を参照してください。

音声 VLAN 設定エラー

問題

ネットワークの使用量が多いときに Cisco Unified IP Phone がリセットされるように見受けられる場合は（たとえば、電話機と同じスイッチに接続されているコンピュータで過度に Web サーフィンをしている場合など）、ボイス VLAN が設定されていない可能性があります。

ソリューション

電話機を個別の補助 VLAN に分離することで、音声トラフィックの品質が向上します。詳細については、[Cisco Unified SIP Phone 3905 と VLAN の連携](#)を参照してください。

電話機が意図的にリセットされていない

問題

Cisco Unified Communications Manager へのアクセス権を持つ管理者が 1 人だけではない場合は、他の管理者が意図的に電話機をリセットしていないかどうかを確認する必要があります。

ソリューション

Cisco Unified IP Phone が Cisco Unified Communications Manager からリセットするコマンドを受信したかどうかを確認するには、電話機の [アプリケーション (Applications)] ボタンを押し、[管理者設定 (Admin Settings)] > [ステータス (Status)] > [ネットワーク統計 (Network Statistics)] を選択します。最近、電話機がリセットされた場合は、次のいずれかのメッセージが表示されます。

- [リスタートの原因 (Restart Cause)] フィールドに [Reset-Reset] と表示される場合は、Cisco Unified Communications Manager の管理ページから Reset/Reset を受信したために電話機がクローズしました。
- [リスタートの原因 (Restart Cause)] フィールドに [Reset-Restart] と表示される場合は、Cisco Unified Communications Manager の管理ページから Reset/Restart を受信したために電話機がクローズしました。

DNS エラーまたは他の接続エラー

問題

電話機が継続してリセットされるため、DNS または他の接続の問題が疑われます。

ソリューション

電話機が継続してリセットされる場合、[DNS または接続の問題を特定する](#)、(12 ページ) で DNS または他の接続エラーをなくします。

電源の接続障害

問題

電話機の電源が入っていないようです。

ソリューション

外部電源から電話機に電力が供給されていたが、外部電源との接続が失われ、PoEに切り替わった場合に、電話機が再起動することがよくあります。同様に、PoEを使用して電力が供給されている電話機が外部電源に接続された場合にも、電話機が再起動することがあります。

オーディオに関する問題

ここでは、オーディオに関する問題を解決する方法について説明します。

通話路なし

問題

コールで1人以上の通話者に音声がかた聞こえない。

ソリューション

少なくとも1人の通話者がオーディオを受信できない場合、電話機間のIP接続が確立されていません。ルータとスイッチの設定をチェックし、IP接続が正しく設定されていることを確認します。

途切れがちな通話

問題

コールで通話が途切れがちになるという苦情が寄せられています。

原因

ジッター設定に不一致がある可能性があります。

ソリューション

AvgJtr 統計情報と MaxJtr 統計情報を確認します。これらの統計に大きな差がある場合は、ネットワークのジッターに問題があるか、または周期的にネットワーク アクティビティが高くなっている可能性があります。統計情報表示の詳細については、[コール統計 \(Call Statistics\)](#) を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager 外を経由するコールの低品質の音声

問題

タンデム オーディオ符号化で品質が低下しています。IP Phone とデジタル携帯電話との間で通話しているときに、会議ブリッジを使用しているか IP 対 IP 通話の一部が PSTN 経由でルーティングされる場合、タンデム符号化が発生することがあります。

原因

このようなケースでは、G.729 や iLBC などの音声コーデックを使用すると音声品質が低下する場合があります。

ソリューション

G.729 コーデックと iLBC コーデックはどうしても必要な場合のみ使用してください。

一般的な通話の問題

この項は、一般的な通話の問題のトラブルシューティングに役立ちます。

コールを確立できない

問題

通話ができないという苦情が寄せられています。

原因

電話機に DHCP IP アドレスがないため、Cisco Unified Communications Manager に登録できません。LCD ディスプレイを搭載した電話機には「Configuring IP or Registering」というメッセージが表示されます。LCD ディスプレイを搭載していない電話機の場合、ユーザが通話しようとする（ダイヤルトーンではなく）リオーダー トーンが再生されます。

ソリューション

- 1 次のことを確認してください。
 - a イーサネット ケーブルが接続されている。
 - b Cisco CallManager サービスが Cisco Unified Communications Manager サーバで作動している。
 - c 両方の電話機が同じ Cisco Unified Communications Manager に登録されている。
- 2 両方の電話機で、オーディオ サーバ デバッグ と キャプチャ ログ が有効になっている。必要な場合は、Java デバッグ を有効にしてください。

電話機が DTMF 番号を認識しない、または番号の表示が遅れる

問題

キーパッドを使用したときに、番号が表示されない、または遅れて表示されるという苦情が寄せられることがある。

原因

キーの押下が早すぎると、番号が表示されない、または遅れて表示される場合があります。

ソリューション

キーは早く押しすぎたはいけません。

トラブルシューティング手順

これらの手順を使用して、問題を特定して解消できます。

TFTP 設定

[アプリケーション (Applications)] を押し、[管理者設定 (Admin Settings)] > [ネットワークのセットアップ (Network Setup)] > [IPv4 (IPv4)] > [TFTP サーバ 1 (TFTP Server 1)] を選択して、電話機で使用された TFTP サーバの IP アドレスを判断できます。

電話機にスタティック IP アドレスを割り当てている場合は、手動で [TFTP サーバ 1 (TFTP Server 1)] オプションに設定値を入力する必要があります。 [設定メニュー](#) を参照してください。

DHCP を使用している場合は、電話機は TFTP サーバのアドレスを DHCP サーバから取得します。オプション 150 またはオプション 66 で設定した IP アドレスを確認します。

また、電話機が代替 TFTP サーバを使用できるように設定することもできます。このような設定は、電話機の場所を最近移動した場合などに特に役立ちます。手順については、[設定メニュー](#) を参照してください。

DHCP 設定の確認

Cisco Unified IP Phone で、[アプリケーション (Applications)] を押し、[管理者設定 (Admin Settings)] > [ネットワークのセットアップ (Network Setup)] > [IPv4 (IPv4)] を選択し、次のオプションを確認します。

- [DHCP サーバ (DHCP Server)]: 電話機にスタティック IP アドレスを割り当てている場合は、[DHCP サーバ (DHCP Server)] オプションに値を入力する必要はありません。ただし、DHCP サーバを使用している場合は、このオプションに値が指定されている必要があります。値が指定されていない場合は、IP ルーティングおよび VLAN の設定を確認してください。『*Understanding and Troubleshooting DHCP in Catalyst Switch or Enterprise Networks*』を参照してください。このマニュアルは、次の URL から入手できます。

http://www.cisco.com/en/US/tech/tk648/tk361/technologies_tech_note09186a00800f0804.shtml

- [IPアドレス (IP Address)]、[サブネットマスク (SubnetMask)]、[デフォルトルータ (Default Router)] : 電話機にスタティック IPアドレスを割り当てている場合は、これらのオプションの設定値を手動で入力する必要があります。手順については、[設定メニュー](#)を参照してください。

サービスの開始



- (注) サービスを開始または停止するには、事前にサービスをアクティブにする必要があります。サービスを開始するには、[ツール (Tools)]>[サービス開始 (Service Activation)]を選択します。

サービスを開始するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration)]で、[ナビゲーション (Navigation)]ドロップダウンリストから[Cisco Unified サービスアビリティ (Cisco Unified Serviceability)]を選択し、[移動 (Go)]をクリックします。
- ステップ 2** [ツール (Tools)]>[コントロールセンタの機能サービス (Control Center - Feature Services)]を選択します。
- ステップ 3** [サーバ (Server)]ドロップダウンリストで、プライマリの Cisco Unified Communications Manager サーバを選択します。
ウィンドウに、選択したサーバのサービス名、サービスのステータス、およびサービスを停止または開始するためのサービス コントロール パネルが表示されます。
- ステップ 4** サービスが停止した場合、対応するオプション ボタンをクリックし、[開始 (Start)]をクリックします。
[サービス状況 (Service Status)]記号が四角形から矢印に変わります。

新しいコンフィギュレーション ファイルの作成

この章に記載された他の解決策を試みても解決しない問題が特定の電話機で存続する場合は、設定ファイルが破損している可能性があります。



(注)

- Cisco Unified Communications Manager データベースから電話機を削除すると、その設定ファイルが Cisco Unified Communications Manager TFTP サーバから削除されます。電話機の電話番号（1 つまたは複数）は、Cisco Unified Communications Manager データベースに残ります。これらは、「未定義の DN」と呼ばれ、他のデバイスで使用できます。未定義の DN を他のデバイスで使用しない場合は、それらを Cisco Unified Communications Manager データベースから削除します。ルートプラン レポートを使用すると、未定義の DN を表示および削除できます。詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』を参照してください。
- 電話ボタン テンプレートのボタンを変更したり、異なる電話ボタン テンプレートを電話機に割り当てたりすると、電話機から電話番号にアクセスできなくなることがあります。Cisco Unified Communications Manager データベースでは、引き続き電話番号が電話機に割り当てられていますが、コールに回答するためのボタンが電話機にないためです。これらの電話番号は、電話機から消去し、必要に応じて削除してください。

新しいコンフィギュレーション ファイルを作成するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager で、[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] > [検索 (Find)] を選択し、問題が発生している電話機を見つけます。
- ステップ 2 [削除 (Delete)] を選択して、電話機を Cisco Unified Communications Manager データベースから削除します。
- ステップ 3 電話機を Cisco Unified Communications Manager データベースに追加し直します。詳細については、[Cisco Unified Communications Manager における電話機の追加方法](#)を参照してください。
- ステップ 4 電話機の電源をオフ/オンします。

DNS または接続の問題を特定する

まだ電話機がリセットを繰り返す場合は、次の手順で、DNS エラーまたは他の接続エラーを排除します。

手順

- ステップ 1 [設定のリセット (Reset Settings)] メニューを使用して、電話機をデフォルト値にリセットします。詳細については、[Cisco Unified IP Phone のリセットまたは復元 \(16 ページ\)](#)を参照してください。
- ステップ 2 次の操作を実行して、DHCP および IP の設定を変更します。
 - a) DHCP を無効にします。手順については、[設定メニュー](#)を参照してください。

- b) 電話機にスタティック IP 値を割り当てます。手順については、[設定メニュー](#)を参照してください。機能している他の Cisco Unified IP Phone で使用しているものと同じデフォルトルータの設定を使用します。
- c) TFTP サーバを割り当てます。手順については、[設定メニュー](#)を参照してください。機能している他の Cisco Unified IP Phone で使用しているものと同じ TFTP サーバの設定を使用します。

- ステップ 3** Cisco Unified Communications Manager サーバで、正しい IP アドレスにマッピングされている正しい Cisco Unified Communications Manager サーバ名がローカル ホスト ファイルに指定されていることを確認します。
- ステップ 4** Cisco Unified Communications Manager で、[システム (System)] > [サーバ (Server)] を選択し、サーバが DNS 名ではなく IP アドレスで参照されていることを確認します。
- ステップ 5** Cisco Unified Communications Manager で、[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] > [検索 (Find)] を選択し、この Cisco Unified IP Phone に正しい MAC アドレスが割り当てられていることを確認します。MAC アドレスを特定する方法については、[Cisco Unified IP Phone を調べるための MAC アドレス](#)を参照してください。
- ステップ 6** 電話機の電源をオフ/オンします。

一般的なトラブルシューティング情報

次の表に、Cisco Unified IP Phone の一般的なトラブルシューティングの問題を示します。

表 1: *Cisco Unified IP Phone* のトラブルシューティング

要約	説明
Cisco Unified IP Phone から別の Cisco Unified IP Phone への接続。	シスコでは、PC ポートを介した IP Phone 間の接続はサポートしていません。各 IP Phone は、スイッチ ポートに直接接続する必要があります。電話機が (PC ポートを使用して) 1 つの回線にまとめて接続されている場合、それらの電話機は動作しません。
長時間のブロードキャストストームのために、IP Phone がリセットしたり、コールの発信や応答ができなくなる可能性がある。	ボイス LAN 上の長時間 (数分間) にわたるレイヤ 2 ブロードキャストストームのために、IP Phone がリセットされたり、アクティブなコールが失われたり、コールの発信や応答ができなくなる場合があります。ブロードキャストストームが終了するまで、電話機が起動しないことがあります。

要約	説明
<p>ネットワーク接続を電話機からワークステーションに移行する。</p>	<p>ネットワーク接続を介して電話機に電力を供給している場合は、電話機のネットワーク接続を外して、そのケーブルをデスクトップコンピュータに接続する際に注意する必要があります。</p> <p>注意 コンピュータのネットワークカードには、ネットワーク接続を介して電力を供給できないため、接続を介して電力を供給すると、ネットワークカードが破損する場合があります。ネットワークカードを保護するために、電話機からケーブルを抜いた後、10秒以上待機してから、そのケーブルをコンピュータに接続してください。この待機している間に、スイッチは電話機が回線に存在しなくなったことを認識し、ケーブルへの電力供給を停止することができます。</p>
<p>電話機の設定を変更する。</p>	<p>デフォルトでは、ネットワーク接続に影響を与える可能性のある変更をユーザが加えないように、ネットワーク設定オプションはロックされています。ネットワーク設定オプションを設定する前に、それらをロック解除する必要があります。詳細については、設定メニューを参照してください。</p>
<p>電話機がリセットされる。</p>	<p>電話機は、Cisco Unified Communications Manager ソフトウェアとの接続が失われるとリセットされます。この接続が失われる原因としては、ケーブルの切断、スイッチの停止、スイッチのリポートなど、ネットワーク接続障害が考えられます。</p>
<p>電話機と他のデバイスのコーデックの不一致。</p>	<p>RxType 統計および TxType 統計に、この Cisco Unified IP Phone と他のデバイスとのやり取りに使用されているコーデックが表示されます。これらの統計情報の値は、一致している必要があります。コーデックが一致しない場合、相手側のデバイスがコーデック会話を処理できるかどうか、またはトランスコードがサービスを処理するように設置されているかどうかを確認します。</p>
<p>電話機と別のデバイスの音声サンプルの不一致。</p>	<p>RxSize 統計および TxSize 統計に、この Cisco Unified IP Phone と他のデバイスとのやり取りに使用される音声パケットのサイズが表示されます。これらの統計情報の値は、一致している必要があります。</p>

要約	説明
ループバック状態。	<p>ループバック状態は、次の条件を満たすと発生します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 電話機の [ネットワークの設定 (Network Configuration)] メニューの [SW ポート設定 (SW Port Configuration)] オプションが [10 ハーフ (10 Half)] (10-BaseT/半二重) に設定されている。 • 電話機に外部電源から電力が供給されている。 • 電話機の電源が切れている (電源装置が接続されていない) 。 <p>この場合、電話機のスイッチポートが無効になり、次のメッセージがスイッチのコンソールログに表示されます。</p> <p>HALF_DUX_COLLISION_EXCEED_THRESHOLD</p> <p>この問題を解決するには、スイッチからポートを再度有効にします。</p>

その他のトラブルシューティング情報

Cisco Unified IP Phone のトラブルシューティングについてさらに疑問がある場合は、Cisco.com のいくつかの Web サイトで詳細な情報を得ることができます。アクセス レベルに対応するサイトから選択してください。

- Cisco Unified IP Phone のトラブルシューティング情報のリソース :
http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_troubleshoot_and_alerts.html
- シスコの製品およびサービス (技術サポートおよびマニュアル) :
http://www.cisco.com/en/US/products/ps10326/tsd_products_support_series_home.html

Maintenance

ここでは、電話機のメンテナンスについて説明します。

- Cisco Unified IP Phone のリセットまたは復元, (16 ページ)
- 音声品質のモニタリング, (17 ページ)
- 音声品質メトリック (Voice Quality Metrics) , (18 ページ)

- [Cisco Unified IP Phone のクリーニング](#), (20 ページ)

Cisco Unified IP Phone のリセットまたは復元

Cisco Unified IP Phone をリセットまたは復元するには、一般に、次の 2 つの方法があります。

基本的なリセット

Cisco Unified IP Phone の基本的なリセットを実行すると、電話機にエラーが発生している状態から復旧したり、各種の設定およびセキュリティ設定をリセットまたは復元したりすることができます。

次の表で、基本的なリセットの実行方法を説明します。電話機が起動した後は、これらのいずれかの操作で電話機をリセットできます。状況に応じて適切な操作を選択します。

表 2: 基本的なリセットの方法

オペレーション	手順	説明
電話機の再起動	電源ケーブルを抜き、もう一度差し込みます。	ユーザ設定およびネットワーク設定に変更を加えていても、電話機がフラッシュメモリに書き込んでいない場合は、以前に保存された設定にリセットされ、その後、電話機が再起動されます。
設定のリセット	電話機を工場出荷時の設定にリセットします。	ユーザ設定およびネットワーク設定をデフォルト値にリセットし、電話機をリセットし、電話機を再起動します。

工場出荷時の状態にリセットする

Cisco Unified IP Phone を工場出荷時の状態にリセットすると、次の情報が消去されたり、デフォルト値にリセットされたりします。

- ユーザ構成設定：デフォルト値にリセット
- ネットワーク設定：デフォルト値にリセット。
- コール履歴：削除される
- ロケール情報：デフォルト値にリセット
- 電話機のアプリケーション：削除される（電話機は、フラッシュの非アクティブなパーティションにあるイメージを使用して起動することで復旧されます）。

工場出荷時の状態にリセットする前に、次の条件を満たしていることを確認します。

- 電話機が DHCP 対応のネットワーク上にある。
- 有効な TFTP サーバが DHCP サーバの DHCP オプション 150 またはオプション 66 に設定されている。

電話機を工場出荷時の状態にリセットするには、[アプリケーション (Applications)] を押し、[管理者設定 (Admin Settings)] > [すべてリセット (Reset All)] を選択するか、次の手順に従います。

手順

-
- ステップ 1** 電話機の電源コードを抜き、もう一度差し込みます。
電話機は、電源投入サイクルを開始します。
- ステップ 2** 電話機の起動中に、回線 LED が緑色に変わるまで # を押し続けます。
- ステップ 3** # ボタンを離し、**123456789*0#** を押します。
完了すると、電話機が再起動します。
-

音声品質のモニタリング

ネットワーク内で送受信されるコールの音声品質を測定するために、Cisco Unified IP Phone では、次の秘匿イベントに基づいた統計メトリックを使用します。DSP は、音声パケットストリーム内でフレーム損失の部分のマスクするために、隠蔽フレームを再生します。

- フレーム損失率のメトリック：音声フレームの総数に対する隠蔽フレームの比率を示します。直近フレーム損失率は、3 秒ごとに計算されます。
- フレーム損失発生秒数のメトリック：損失フレームが原因で DSP が隠蔽フレームを処理する場合の処理秒数を示します。深刻なフレーム損失発生秒数は、DSP が 5 % を超える隠蔽フレームを処理する場合の秒数です。
- リスニング品質 (LQK) 音質メトリックの平均オピニオン評点 (MOS)：数値スコアを使用して、相対的な音声リスニング品質を評価します。Cisco Unified IP Phone は、先行する 8 秒間でのフレーム損失に起因する音声秘匿イベントに基づいて MOS LQK を算出し、コーデックタイプやフレームサイズなどの重み係数を加味します。

MOS LQK スコアは、Cisco Voice Transmission Quality (CVTQ) インデックスというシスコ独自のアルゴリズムによって算出されます。MOS LQK バージョン番号によっては、これらのスコアは International Telecommunications Union (ITU; 国際電気通信連合) 規格 P.564 に準拠します。(この規格は、評価方法、および実際のネットワーク障害の観測に基づいたリスニング品質スコアを予測するパフォーマンス精度目標を定義します)



(注) フレーム損失率とフレーム損失発生秒数は、フレーム損失に基づいた主要な測定値です。フレーム損失率がゼロの場合は、IP ネットワークが損失なく時間どおりにフレームやパケットを配信していることを示しています。

[ストリームの統計 (Streaming Statistics)] を使用すると、リモートから音声品質メトリックにアクセスできます (リモート モニタリングの章を参照)。

音声品質メトリック (Voice Quality Metrics)

音声品質モニタリング用のメトリックを使用する場合は、パケット損失のない通常の条件下で典型的なスコアを記録し、このメトリックを比較のベースラインとして使用してください。

メトリックにおいてランダムな変化と重大な変化を区別することも重要です。重大な変化とは、約 0.2 MOS 以上の変化があるスコア、または 30 秒を超えるコールで持続するスコアです。フレーム損失率に変化があると、3% を超えるフレーム損失があることを意味します。

MOS LQK スコアは、Cisco Unified IP Phone が使用するコーデックに基づいて変化する可能性があります。フレーム損失のない通常の条件下で Cisco Unified SIP Phone 3905 に最大 MOS LQK スコアを提供するコーデックを次に示します。

- G.711 : 4.5 MOS LQK
- G729A/AB : 3.7 MOS LQK



(注) ITU がワイドバンドへの技術の拡張を定義していないため、Cisco Voice Transmission Quality (CVTQ) は、ワイドバンド (7 kHz) スピーチコーデックをサポートしません。

- CVTQ を使用してワイドバンドコールに対して G.711 スケール MOS スコアを報告することで、基本品質分類が優良/正常、または不良/異常として示されるようになります。高いスコア (約 4.5) のコールは、高い品質または低いパケット損失を示し、低いスコア (約 3.5) は低い品質または高いパケット損失を示します。
- MOS とは異なり、フレーム損失率およびフレーム損失発生秒数はワイドバンドコールとナローバンドコールの両方で、依然として有効かつ有用です。

フレーム損失率がゼロの場合は、IP ネットワークが損失なく時間どおりにフレームやパケットを配信していることを示しています。

音声品質のトラブルシューティングのヒント

メトリックに大幅な変化が継続的に見られた場合、一般的なトラブルシューティング情報には次の表を使用してください。

表 3: 音声品質メトリックの変化

メトリックの変化	条件
フレーム損失率とフレーム損失発生秒数が大幅に増加した	パケット損失または高いジッタによるネットワーク障害。
フレーム損失率はほとんどゼロであるが、音声品質が悪い。	<ul style="list-style-type: none"> • 音声チャンネルのノイズや歪み（エコー レベルやオーディオ レベルなど）。 • 複数のエンコード/デコードが使用されているタンデムコール（セルラー ネットワークや電話カード ネットワークへのコールなど）。 • スピーカーフォン、ハンドフリー携帯電話、またはワイヤレス ヘッドセットなどから発生する音響問題。 <p>送信パケット (TxCnt) と受信パケット (RxCnt) のカウンタをチェックし、音声パケットが流れていることを確認します。</p>
MOS LQK スコアが著しく減少	<p>パケット損失または高いジッタ レベルによるネットワーク障害。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 平均MOSLQKの減少は、広範囲の画一的な障害を示している可能性があります。 • 個別のMOSLQKの減少は、集中的な障害を示している可能性があります。 <p>フレーム損失率とフレーム損失発生秒数を照合して、パケット損失やジッタがないか確認してください。</p>
MOS LQK スコアが著しく増加	<ul style="list-style-type: none"> • 電話機が適切なコーデック (RxType および TxType) を使用しているかどうか確認してください。 • MOSLQK のバージョンがファームウェアアップグレード以降に変更されたかどうかを確認してください。



(注) 音声品質メトリックでは、ノイズや歪みは考慮されません。フレーム損失だけが考慮されます。

Cisco Unified IP Phone のクリーニング

Cisco Unified IP Phone をクリーニングするには、必ず乾いた柔らかい布で軽く電話機を拭いてください。液体や粉末を直接電話機に付けないでください。すべての非耐候性の電子機器と同様に、液体や粉末はコンポーネントを損傷し、障害を引き起こすことがあります。