



トラブルシューティングとメンテナンス

この章では、Cisco Cius または IP テレフォニー ネットワークのトラブルシューティングに役立つ情報を提供します。また、Cisco Cius のクリーニング方法とメンテナンス方法についても説明します。

問題解決のために、さらにサポートが必要な場合は、「[マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート](#)」(P.xii) 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。

- [一般的なトラブルシューティング \(P.9-1\)](#)
- [起動時の問題の解決 \(P.9-5\)](#)
- [Cisco Cius が Cisco Unified Communications Manager との接続を喪失 \(P.9-5\)](#)
- [Cisco Cius のセキュリティのトラブルシューティング \(P.9-8\)](#)
- [Cisco Cius のリセット \(P.9-9\)](#)
- [コールの音声品質のモニタリング \(P.9-11\)](#)
- [USB コンソールのトラブルシューティング \(P.9-12\)](#)
- [コンフィギュレーション ファイルのアップグレードのトラブルシューティング \(P.9-12\)](#)
- [WLAN のトラブルシューティング \(P.9-12\)](#)
- [インスタント メッセージングとプレゼンスのトラブルシューティング \(P.9-14\)](#)
- [ユーザ エクスペリエンス ウィジェットのトラブルシューティング \(P.9-14\)](#)
- [詳細なトラブルシューティング情報の入手先 \(P.9-15\)](#)

一般的なトラブルシューティング

問題を報告する際には、次の情報を提供する必要があります。

- 問題の概要と問題の発生日時（実施したセットアップと手順も含めます）
- Cisco Cius ファームウェアのバージョン
- Cisco Unified Communications Manager のバージョン
- Cisco Cius のコンソール ログ。次の方法でアクセスできます。
 - Web ページ（Cisco Cius がネットワークに接続している場合）
 - 「Logcat」（SSH にログインしている場合）
- Cisco Cius デバッグ シェルからの `sh tech` コマンドの出力
- コア ファイル（Cisco Cius 上の `/data/tombstones` ディレクトリに存在する場合）

- data/anr/traces.txt の Application Not Responding (ANR) トレース
- Cisco Unified Communications Manager の System Diagnostic Interface/Signal Distribution Layer (SDI/SDL) トレース
- スクリーンショット



(注) Cisco Cius 上でスクリーンショットを取得するには、ブラウザを使用して URL に `http://<Cius IP Address>/CGI/ScreenShot` と入力します。ここで、<Cius IP Address> はタブレットの IP アドレスです。認証を行うためのプロンプトが表示されます。対応するユーザ ID 名とパスワードを使用します。

Cisco Cius では、さらに次のようなトラブルシューティング機能とサービスアビリティ機能が提供されます。

- CLI によるネットワーク キャプチャ
- ログ収集アプリケーション
- パフォーマンス ロギング
- 音声とビデオの品質低下の警告

Cisco Cius には、デバイス関連の問題に対するサポートを提供する Problem Report Tool が内蔵されています。詳細については、「Cisco Cius のサポート」(P.A-1) を参照してください。

表 9-1 に、Cisco Cius の一般的なトラブルシューティング情報を示します。

表 9-1 Cisco Cius の一般的なトラブルシューティング

概要	説明
Cisco Cius を他の Cisco Unified IP Phone に接続	シスコでは、PC ポートを経由した IP Phone 間の接続はサポートしていません。各デバイスは、スイッチ ポートに直接接続する必要があります。デバイスが (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、それらのデバイスは動作しません。
タンデム オーディオ符号化での品質低下	Cisco Cius 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。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。このコーデックは、必要不可欠な場合にだけ使用してください。
長時間のブロードキャスト ストームを原因とした Cisco Cius タブレットのリセットやコールの発信/応答障害	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、Cisco Cius タブレット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ことがあります。ブロードキャスト ストームが終了するまで、Cisco Cius が起動しないことがあります。

表 9-1 Cisco Cius の一般的なトラブルシューティング (続き)


概要	説明
ネットワーク接続の Cisco Cius タブレットからワークステーションへの移行	<p>ネットワーク接続を介して Cisco Cius に電力を供給している場合は、タブレット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十分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 カードはネットワーク接続経由の受電に対応していないため、ネットワーク接続から電力が供給されると、ネットワーク カードが破損する可能性があります。ネットワーク カードを保護するために、タブレット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 Cisco Cius タブレット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>
Cisco Cius のリセット	Cisco Cius 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。
Dual-Tone Multifrequency (DTMF) 遅延	キーパッドでの入力が必要なコールの場合、キーの押下が速すぎると、入力の一部が認識されないことがあります。
Cisco Cius と相手側デバイス間のコーデックの不一致	<p>RxType 統計情報と TxType 統計情報に、この Cisco Cius と相手側デバイス間のやり取りに使用されているコーデックが示されます。これらの統計情報の値は、一致している必要があります。一致していない場合は、相手側のデバイスがそのコーデックのやり取りを処理できるか確認し、処理できない場合は、そのサービスを処理するトランスコーダが配置されていることを確認します。</p> <p>これらの統計情報を表示する方法については、「[コール統計 (Call Statistics)] 画面 (オーディオ)」(P.7-8) を参照してください。</p>
Cisco Cius と相手側デバイス間のサウンド サンプルの不一致	<p>RxSize 統計情報と TxSize 統計情報に、この Cisco Cius と相手側デバイス間のやり取りに使用されている音声パケットのサイズが示されます。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> <p>これらの統計情報を表示する方法については、「[コール統計 (Call Statistics)] 画面 (オーディオ)」(P.7-8) を参照してください。</p>

表 9-1 Cisco Cius の一般的なトラブルシューティング (続き)

概要	説明
ボイスコールでのギャップまたは遅延	<p>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。</p> <p>これらの統計情報を表示する方法については、「[コール統計 (Call Statistics)] 画面 (オーディオ)」(P.7-8) を参照してください。</p>
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"> • Cisco Cius 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 Mb 半二重 (10 Half)] (10-BaseT/半二重) に設定されている。 • Cisco Cius に外部電源から電力が供給されている。 • Cisco Cius 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、Cisco Cius 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>
片通話	<p>1 人以上の通話者が音声を受信できない場合、Cisco Cius タブレット間の 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て、IP 接続が正しく設定されていることを確認します。</p>
Cisco Cius のコールを確立できない	<p>DHCP IP アドレスが割り当てられていない Cisco Cius は、Cisco Unified Communications Manager に登録できないため、「IP を設定中 (Configuring IP)」または「登録中 (Registering)」というメッセージが表示されます。次のことを確認してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. イーサネット ケーブルが接続されている。 2. Cisco CallManager サービスが Cisco Unified Communications Manager サーバ上で作動している。 3. 両方のデバイスが同じ Cisco Unified Communications Manager に登録されている。 4. 両方のデバイスで、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。

起動時の問題の解決

第3章「Cisco Cius のセットアップ」で説明したとおり、Cisco Cius をネットワーク内に設置し、Cisco Unified Communications Manager に追加すると、タブレットは起動します。Cisco Cius が正しく登録されないと、ステータス メニューの電話アイコンの隣に赤い「X」が表示されます。

Cisco Cius が正しく登録されない

次の手順を実行して、登録の問題をデバッグします。

-
- ステップ 1** ネットワークの接続性について確認します。
 - a. Web サイトを参照します。
 - b. コンソールにアクセスし、netcfg を実行します。
 - c. ログがある場合は、最後に生成された Connectivity イベントを確認します。
 - ステップ 2** TFTP サーバが正しく設定されていることを確認します。Cisco Cius 上で、[設定 (Settings)] > [無線とネットワーク (Wireless & networks)] > [TFTP サーバの設定 (TFTP server settings)] を選択します。
 - ステップ 3** コンフィギュレーション ファイルが正常にダウンロードされたことを確認します。
 - ステップ 4** SIP スタックが新しいコンフィギュレーションを取得し、Cisco Cius を Cisco Unified Communications Manager に登録することを確認します。
 - ステップ 5** コンソールまたは debug のいずれかで、登録状態を確認します。

Cisco Cius が Cisco Unified Communications Manager との接続を喪失

Cisco Cius タブレット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、その原因を調査します。ネットワーク接続と Cisco Unified Communications Manager 接続が安定している場合は、要求されない限り、Cisco Cius が勝手にリセットされることはありません。

一般に、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と、Cisco Cius はリセットされます。次の項は、ネットワーク内で Cisco Cius タブレットがリセットされる原因を特定するうえで役立ちます。

- [接続の確認 \(P.9-6\)](#)
- [断続的なネットワークの停止の特定 \(P.9-6\)](#)
- [DHCP 設定の確認 \(P.9-6\)](#)
- [スタティック IP アドレスの設定の確認 \(P.9-6\)](#)
- [ボイス VLAN の設定の確認 \(P.9-6\)](#)
- [Cisco Cius が意図的にリセットされていないことの確認 \(P.9-7\)](#)
- [DNS エラーまたは他の接続エラーの排除 \(P.9-7\)](#)
- [電源の接続の確認 \(P.9-7\)](#)

接続の確認

Cisco Cius で有線接続を使用している場合は、Cisco Cius 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、Cisco Cius メディア ステーション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どうかを確認したり、スイッチが再起動中でないことを確認したりします。さらに、ケーブルの切断がないことも確認します。

Cisco Cius でワイヤレス接続を使用している場合は、ワイヤレス接続が存在していることを確認します。

断続的なネットワークの停止の特定

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。Cisco Cius 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。

音声ネットワークで問題が発生している場合は、既存の問題が単に表面化しただけであるかどうかを調べます。

DHCP 設定の確認

Cisco Cius が DHCP を使用するように正しく設定されているかどうかを判別するには、次の手順を実行することを推奨します。

1. Cisco Cius 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、「[\[イーサネット設定 \(Ethernet settings\)\] メニュー](#)」(P.6-6) を参照してください。
2. DHCP サーバが正しく設定されていることを確認します。
3. 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 アドレスの設定の確認

Cisco Cius タブレットにスタティック 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、「[\[イーサネット設定 \(Ethernet settings\)\] メニュー](#)」(P.6-6) を参照してください。

ボイス VLAN の設定の確認

ネットワークの使用量が多いときに Cisco Cius がリセットされているように見受けられる場合は、ボイス VLAN が設定されていない可能性があります。

Cisco Cius タブレットを個別の補助 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 Cius と VLAN の連携について](#)」(P.2-2) を参照してください。

Cisco Cius が意図的にリセットされていないことの確認

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タブレット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。

ユーザは、ステータス メッセージ ログを確認することにより ([設定 (Settings)] > [Cius の情報 (About Cius)] > [ステータス (Status)] > [ステータス メッセージ (Status messages)])、Cisco Cius が管理者によってリセットされたかがわかります。Web ページ上のコンソール ログ ダウンロードで入手可能な最後のレポートの logs.txt ファイルを分析することにより、さらに情報が得られる可能性があります。

DNS エラーまたは他の接続エラーの排除

まだ Cisco Cius 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、Cisco Cius の設定をデフォルト値にリセットします。詳細については、「[Cisco Cius のリセット](#)」(P.9-9) 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。
- DHCP を無効にします。手順については、「[イーサネット設定 \(Ethernet settings\) \] メニュー](#)」(P.6-6) を参照してください。
 - スタティック IP 値を Cisco Cius に割り当てます。手順については、「[イーサネット設定 \(Ethernet settings\) \] メニュー](#)」(P.6-6) を参照してください。機能している他の Cisco Cius タブレット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。
 - TFTP サーバを割り当てます。手順については、「[イーサネット設定 \(Ethernet settings\) \] メニュー](#)」(P.6-6) を参照してください。機能している他の Cisco Cius タブレット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 サーバ上で、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 から、[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 から、[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] > [検索 (Find)] を選択し、この Cisco Cius タブレットに正しい 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 Cius の MAC アドレスの特定](#)」(P.2-13) を参照してください。
- ステップ 6** Cisco Cius の電源を再投入します。
-

電源の接続の確認

ほとんどの場合、外部電源から電力の供給を受けている Cisco Cius は、外部電源との接続が失われ、PoE+ に切り替わると、再起動します。また、POE+ から電力の供給を受けている場合は、外部電源に接続されると再起動することがあります。

バッテリーで動作している場合は、[設定 (Settings)] > [Cius の情報 (About Cius)] > [ステータス (Status)] > [電池残量 (Battery level)] を選択して、バッテリー レベルを確認できます。

Cisco Cius のセキュリティのトラブルシューティング

表 9-2 に、Cisco Cius 上のセキュリティ機能に関するトラブルシューティングを示します。これらの問題の解決策に関する情報、およびセキュリティに関するトラブルシューティングの詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Security Guide』を参照してください。

表 9-2 Cisco Cius のセキュリティのトラブルシューティング

問題	考えられる原因
CTL ファイルの問題	
デバイスの認証エラー。	CTL ファイルに Cisco Unified Communications Manager の証明書が含まれていないか、含まれている証明書が不適切です。
Cisco Cius が CTL ファイルを認証できない。	Cisco Cius 上の CTL ファイル内に、更新された CTL ファイルに署名したセキュリティ トークンがありません。
Cisco Cius が CTL ファイル以外のコンフィギュレーション ファイルを認証できない。	不良な TFTP レコードがあります。 コンフィギュレーション ファイルは、Cisco Cius タブレットの信頼リストの対応する証明書によって署名されていない可能性があります。
Cisco Cius が ITL ファイル以外のコンフィギュレーション ファイルを認証できない。	コンフィギュレーション ファイルは、Cisco Cius タブレットの信頼リストの対応する証明書によって署名されていない可能性があります。
Cisco Cius が Cisco Unified Communications Manager に登録されない。	CTL ファイルに Cisco Unified Communications Manager サーバの正しい情報が含まれていません。
Cisco Cius が、署名付きコンフィギュレーション ファイルを要求しない。	CTL ファイルに証明書付きの TFTP エントリが含まれていません。
802.1X が Cisco Cius 上で有効になっているが、認証しない問題	
Cisco Cius が DHCP 割り当て IP アドレスを取得できない。	通常、このようなエラーは、802.1X 認証が Cisco Cius 上で有効になっていても、Cisco Cius が認証できないことを示します。
Cisco Cius が Cisco Unified Communications Manager に登録されない。	<ol style="list-style-type: none"> 必要なコンポーネントが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、「Cisco Cius 上での 802.1X 認証のサポート」(P.1-19) を参照してください)。
Cisco Cius ステータスが「IP を設定中 (Configuring IP)」または「登録中 (Registering)」と表示される。	
802.1X 認証ステータスが「保留 (Held)」と表示される。	
[ステータス (Status)] メニューに 802.1X ステータスが「未認証 (Not Authenticated)」と表示される。	

表 9-2 Cisco Cius のセキュリティのトラブルシューティング (続き)

問題	考えられる原因
802.1X が有効になっていない問題	
Cisco Cius が DHCP 割り当て IP アドレスを取得できない。	通常、このようなエラーは、802.1X 認証が Cisco Cius 上で有効になっていないことを示します。
Cisco Cius が Cisco Unified Communications Manager に登録されない。	
Cisco Cius ステータスが「IP を設定中 (Configuring IP)」または「登録中 (Registering)」と表示される。	
802.1X 認証ステータスが「未認証 (Not Authenticated)」と表示される。	
[ステータス (Status)] メニューに DHCP ステータスがタイムアウトと表示される。	

Cisco Cius のリセット

Cisco Cius をリセットすると、Cisco Cius 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できます。

表 9-3 に、実行可能なリセットのタイプについて説明します。これらの操作のいずれかを使用して Cisco Cius 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 9-3 基本的なリセットの方法

操作	手順	説明
ブートアップ時のリセット	<p>次の手順に従って、Cisco Cius をブートアップ時にリセットします。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. デバイスがオフになるまで、電源ボタンを押し続けます。 2. バックキーとメニューキーを押したまま、電源ボタンを短く押して、デバイスをオンにします（バックキーとメニューキーは押し続けます）。 3. 前面カメラの隣にある赤いLEDが点滅し始めたら、音量アップキーと音量ダウンキーを3回押します（音量アップ、ダウン、アップ、ダウン、アップ、ダウンの順に押します）。 	<p>すべてのデータをリセットします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 成功すると、ユーザデータのクリア中であることを示す赤いLEDの点灯がおおよそ30～45秒間続きます。その後、デバイスは通常の起動プロセスを続行します。 • 失敗すると、通常のブートシーケンスに進み、LEDの点滅が止まります。 <p>(注) LEDは、リセットと通常起動が完了すると消灯します。</p>
設定のリセット	<p>ホーム画面から、[アプリケーション (Application)] ボタンをタップし、[設定 (Settings)] > [プライバシー (Privacy)] > [データの初期化 (Factory data reset)] を選択します。</p>	<p>デバイス上のすべてのデータを消去します。</p> <p>リセットを実行すると、Cisco Cius 上で次のことが行われます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ユーザ設定：デフォルト値にリセットされます。 • ネットワーク設定：デフォルト値にリセットされます。 • コール履歴：消去されます。 • ロケール情報：デフォルト値にリセットされます。 • セキュリティ設定：デフォルト値にリセットされます。これには、CTL ファイルの削除、802.1x デバイス認証パラメータの「無効化」への変更が含まれます。 <p>(注) 工場出荷時の状態にリセットするプロセスが完了し、ホーム画面が表示されるまで、Cisco Cius の電源を切らないでください。</p>
	<p>[プロダクト固有の設定 (Product Specific Configuration Layout)] ウィンドウから、[デバイスのワイプ (Wipe Device)] を有効にします。</p>	<p>管理者がデバイス上のユーザデータおよび設定を消去できるようにします。</p>
内部ストレージのリセット	<p>ホーム画面から、[アプリケーション (Application)] ボタンをタップし、[設定 (Settings)] > [SDカードと端末容量 (SD card & phone storage)] > [内部ストレージをフォーマット (Format internal storage)] を選択します。</p>	<p>内部ストレージ上のすべてのデータを消去します。</p>
MicroSDカードのリセット	<p>ホーム画面から、[アプリケーション (Application)] ボタンをタップし、[設定 (Settings)] > [SDカードと端末容量 (SD card & phone storage)] > [SDカードをフォーマット (Format SD card)] を選択します。</p>	<p>MicroSDカード上のすべてのデータを消去します。</p>

コールの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 Cius では、次の隠蔽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をマスクするために、隠蔽フレームを処理します。

- 隠蔽率のメトリック：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。間隔隠蔽率は、3 秒ごとに計算されます。
- 隠蔽された秒数のメトリック：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。厳密な「隠蔽された秒数」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。



(注) 隠蔽率と隠蔽秒数は、フレーム損失に基づいた主要な測定値です。隠蔽率がゼロの場合は、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。

[コール統計 (Call Statistics)] 画面を使用して、Cisco Unified IP Phone から音声品質メトリックにアクセスできます ([コール統計 (Call Statistics)] 画面 (オーディオ) (P.7-8) を参照)。また、[ストリームの統計 (Streaming Statistics)] 画面を使用してリモートにアクセスすることもできます (第 8 章「Cisco Cius のリモート モニタリング」を参照)。

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は、表 9-4 の一般的なトラブルシューティング情報を使用してください。

表 9-4 音声品質メトリックの変化

メトリックの変化	状態
隠蔽率と隠蔽秒数が大幅に増加	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。
隠蔽率はほとんどゼロだが、音声品質が低下	<ul style="list-style-type: none"> • 音声チャ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、ハンズフリー携帯電話、またはワイヤレスヘッドセットから発生する音響問題。 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。



(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。

USB コンソールのトラブルシューティング

Cisco Cius は、自身に接続されている USB コンソール ケーブルを任意の段階で（起動時やタブレットの登録後などに）受け入れて初期化できますが、出力目的ではほとんどの場合、リブート前に USB コンソールを接続します。デバッグ コンソールは、タブレットの動作に影響を与えることなく、いつでも取り外しできます。

最良の結果を得るために、シリアル コンソール端末上で「Exit」を入力してはなりません。「Exit」を入力すると、タブレットがフリーズする可能性があります。タブレットがフリーズした場合は、タブレットをリブートします。

コンフィギュレーション ファイルのアップグレードのトラブルシューティング

イメージは、実行時に必ず成功または失敗のステートメントを Syslog/logcat ログに明確に記録し、`getver` コマンドを実行します。次の手順に従って、`getver` コマンドまで移動します。

-
- ステップ 1** コンソールまたは `debugsh` インターフェイスにおいて `setmask` コマンドを使用して完全デバッグをオンにします。
 - ステップ 2** ログ内で `getver` の通知を探して、イメージの成功または失敗のメッセージを確認します。
-

WLAN のトラブルシューティング

WLAN は、Problem Report Tool（CLI を使用したデバッグによる）とデバイスの Web ページから得られるデバイス ログを使用して評価されます。Problem Report Tool の詳細については、「[Cisco Cius に関するサポートの入手方法](#)」(P.A-1) を参照してください。Cisco Cius Web ページの表示方法については、第 8 章「[Cisco Cius のリモート モニタリング](#)」に説明されています。

Cisco Cius 上でデバイスのデバッグを有効にするには、セキュア シェル (SSH) または Android Debug Bridge (ADB) を使用します。



(注) ADB を使用する場合は、必ず Cisco Unified Communications Manager のプロダクト設定ウィンドウ内で ADB を有効にします。詳細については、「[製品固有オプションの設定](#)」(P.5-8) を参照してください。



(注) SSH を使用する場合は、必ず Cisco Unified Communications Manager のプロダクト設定ウィンドウ内で SSH を有効にします。詳細については、「[製品固有オプションの設定](#)」(P.5-8) を参照してください。

デバイスの CLI コマンドには、`DEBUGSH` コマンドと `WlanCLI` コマンドが含まれます。`DEBUGSH` コマンドの要約を表 9-5 に示します。`WlanCLI` コマンドの要約を表 9-6 に示します。

表 9-5 DEBUGSH コマンド

コマンド	説明
show phone information	IP アドレス、アクティブ ロード、およびアクティブとスタンバイのサーバを表示します。
show version	ファームウェア、ロード、およびその他のバージョン情報を表示します。
show config network	IP アドレス、サブネット マスク、デフォルト ルータ、DNS サーバ、TFTP サーバ、WLAN、URL、ロケール、およびプロダクト固有の情報を表示します。
show dhcp	IP アドレス、サブネット マスク、デフォルト ゲートウェイ、DNS サーバ、ドメイン名、TFTP サーバ、およびリース時間を表示します。
show register	登録状態、ホスト、およびポートを表示します。
show statistics wlan	送信と受信のバイト数、パケット数、ドロップ数、およびエラー数を表示します。
show stream active all	現在および前のオーディオ ストリームとビデオ ストリームに関する情報を表示します。 <ul style="list-style-type: none"> オーディオ ストリームは、G.722、G711、G729 などです。 ビデオ ストリームは H.264 です。
show driver	WLAN ドライバを特定します。
setmask	各種プロセスに対するログ レベルを設定します。



(注) 「debug wlanmgr」はサポートされていません。

表 9-6 WlanCLI コマンド

コマンド	説明
show ap-info	検出済みのアクセス ポイントについて、アクセス ポイント (AP) 名、チャネル、現在の RSSI、ノイズ、国番号、ビーコン間隔、および機能情報を表示します。
show config-params	アイドル時のウェイクアップ周期、ローミング ステータス、および Cisco Compatible Extension (CCX) ステータスを表示します。
show neighbor-list	AP チャネル、名前、Basic Service Set Identification (BSSID)、受信信号強度 (RSSI)、チャネル使用率 (CU)、およびステータス情報を表示します。
show profile (0-3)	Service Set Identification (SSID)、プライオリティ、周波数帯域、キー管理、および拡張認証プロトコル (EAP) を表示します。
show profiles	現在設定されているプロファイル スロットの数を表示します。
show scan-results	AP、BSSID、SSID、およびセキュリティ モード情報を表示します。
show statistics	送信と受信のバイト数、パケット数、ドロップ数、およびエラー数の情報を表示します。また、再試行とローミングに関する情報も表示します。

表 9-6 WlanCLI コマンド (続き)

コマンド	説明
show supplicant	現在の状態を表示します。これには、どの暗号とキー管理が使用されているかも含まれます。
show wlan-status	WLAN インターフェイスの MAC アドレスと IP アドレスに関する情報を表示します。また、現在のプロファイルと AP の情報も表示します。

次のコマンドを使用して、WLAN Manager のデバッグを取得します。

- WLAN Manager に対してデバッグ ロギングを有効にするには、Cisco Cius タブレット CLI から次のコマンドを入力します。

```
settmask -p wlanmgr -b,X
```



(注) 「X」はトレース レベルです。

- リアルタイムでデバッグを表示するには、Cisco Cius タブレット CLI から次のコマンドを入力します。

```
logcat -v time -s wlanmgr&
```

- ログをクリアするには、Cisco Cius タブレット CLI から次のコマンドを入力します。

```
logcat -c
```

- ADB シェルを使用してデバッグをローカル マシン上のファイルに保存するには、次のコマンドを入力します。

```
adb logcat -v time -s wlanmgr& > log.txt
```

インスタントメッセージングとプレゼンスのトラブルシューティング

インスタントメッセージングとプレゼンスは、コンソール ログを使用して評価されます。Cisco Cius のログを取得している間、次のデバッグを有効にします。

- debugsh 上で、DEBUG > debug apps IMPService debug を入力します。
- 通常レベルに戻すには、debugsh プロンプト上で、DEBUG > debug apps IMPService info を入力します。

ユーザエクスペリエンス ウィジェットのトラブルシューティング

ユーザエクスペリエンス ウィジェットで問題が発生した場合は、画面キャプチャを取得し、実行時のログを収集し、情報をサポートに送信して分析を依頼します。debugsh コマンドの場合、UE ウィジェットのタグは「UnifiedInbox」です。

ログの生成後、ログ レベルをデフォルトまたは前の状態に設定します。

詳細なトラブルシューティング情報の入手先

Cisco Cius 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、次の Cisco Web サイトにアクセスして Cisco Cius の情報を参照してください。

<http://www.cisco.com/cisco/web/psa/troubleshoot.html>

