トラブルシューティング

- サインインの問題，1 ページ
- 接続の問題，3 ページ
- 連絡先の問題，3 ページ
- 通話の問題，3 ページ
- ボイスメールの問題，7 ページ
- バッテリの問題，7 ページ

サインインの問題

サインインできない場合は、次のトラブルシューティングのヒントを試してみてください。

手順

ステップ 1 サポートされているデバイスとオペレーティング システムを使用しているか確認します。
サポートされているデバイスとオペレーティング システムの詳細については、ご使用のリリースの*Cisco Jabber for iPhone and iPad*リリース ノートを参照してください。

ステップ 2 Cisco Jabber for iPhone and iPad の正しいリリースを使用していることを確認します。
Cisco Jabber for iPhone and iPad の最新リリースは、App Store からダウンロードできます。

ステップ 3 VPN が接続されていることを確認します（VPN が必要な場合）。 VPN が接続されていない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 4 [電話サービス]を使用している場合は、次の手順に従ってデバイスと社内ネットワークの間のネットワーク接続を確認します。

a) インターネット ブラウザを開きます。

b) インターネット ブラウザに http://<社内の *Cisco Unified Communications Manager* サーバ アドレス> の形式で URL を入力して、社内通話システムの管理ページにアクセスします。

例：
http://209.165.200.224
社内の Cisco Unified Communications Manager サーバのアドレスがわからない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

c) 社内通話システムの管理ページにアクセスできない場合は、別のネットワーク アクセス ポイントからアクセスしてみてください。それでも社内通話システムの管理ページにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。

ステップ 5 社外の電話サービスおよび Cisco Unified Communications Manager 9.0 以降を使用している場合は、次の手順に従ってデバイスとサーバの間のネットワーク接続を確認します。

a) VPN 経由で会社のネットワークからインターネット ブラウザを開きます。

b) インターネット ブラウザに https://*cucm server:8443*/*cucm-uds*/*user*/*vid* という URL を入力して、社内通話システムの管理ページにアクセスします。
社内の Cisco Unified Communications Manager サーバのアドレスがわからない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

サーバにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。

c) 自分のユーザ名とパスワードを使用してサインインします。
サインインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 6 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service リリース 9.1 以前を使用している場合は、次の手順に従って自分のユーザ アカウントでサインインできるか確認します。

a) http://<プレゼンス サーバ名>/<*CCM* ユーザ名> の形式で URL を入力します。
サーバにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。

b) 自分のユーザ名とパスワードを使用してサインインします。
サインインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 7 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service リリース 10.0 を使用している場合は、次の手順に従って自分のユーザ アカウントでサインインできるか確認します。

a) http://<*CCM* サーバ名>/<*CCM* ユーザ名> の形式で URL を入力します。
それでもサーバにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。

b) 自分のユーザ名とパスワードを使用してサインインします。
サインインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 8 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service を使用している場合は、次の手順に従ってデバイスとサーバの間のネットワーク接続を確認します。

a) ping ユーティリティを開いて、Cisco Unified Communications Manager IM and Presence サーバを ping します。

b) <プレゼンス サーバ名>.<ドメイン名>.com の形式でサーバの完全修飾ドメイン名を入力します。

サーバを ping できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 9 それでも Cisco Jabber for iPhone and iPad を設定できない場合は、システム管理者に問題レポートを送信します。

関連トピック

リリース ノート

接続の問題

接続の切断

問題 UCM サーバへのデバイスの接続が切断され、自動的に再接続できません。

解決法 同じアカウントを使用して、複数の Cisco Jabber for iPhone and iPad アプリケーションにサインインしていないかどうか確認します。 アカウントは、同時に 1 つの Cisco Jabber for iPhone and iPad アプリケーションにのみサインインできます。 この問題を解消するには、同じアカウントを使用している他のアプリケーションからサインアウトします。

連絡先の問題

連絡先の写真が表示されない

問題 Cisco Jabber の連絡先の写真が表示されません。

解決法 次の手順を試してみてください。

- Cisco Jabber で [設定] > [表示] をタップし、[連絡先の写真を表示] スイッチがオンになっていることを確認します。 オンになっていない場合は、このスイッチをオンにします。
- プロファイルの写真が有効であることをシステム管理者に確認します。

通話の問題

モバイル ネットワークに通話を送信できない

問題 Cisco Jabber VoIP 通話をモバイル ボイス ネットワークに送信できません。

解決法　次の項目を確認してください。

- 信号強度が十分なことを確認します。
- 電話で[発信者番号通知]設定が有効になっていることを確認します。 iPhoneのホーム画面で[設定]>[電話]>[発信者番号通知]をタップして、[発信者番号通知]スイッチがオンになっていることを確認します。

発信できない

問題　Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用してCisco Jabber 通話を発信できません。

解決法　VPN クライアントがサポートされているかどうか確認します。

関連トピック

リリース ノート

ビデオ会議を開始できない

問題　Cisco Jabber からビデオ会議通話を開始できません。

解決法　使用している電話サービス アカウントの MCU が正しく設定されていることを、システム管理者に確認します。

DVO コールの問題

問題　Dial via Office（DVO）コールを発信すると、呼び出し先がボイスメール システムまたは異なる番号から通話を受信します。

解決法　次の場合は、DVO コールを発信したときに、呼び出し先がボイスメール システムまたは異なる番号からコールを受信します。

- モバイル ボイス ネットワークの接続状態が悪い。 この問題を防ぐには、DVO コールを発信する前に、状態の良好なモバイル ボイス ネットワーク接続があることを確認します。
- [DVOコールバック番号]に携帯電話番号とは異なる電話番号を設定した。 この問題を防ぐには、[DVOコールバック番号] を Cisco Jabber 設定で指定した携帯電話番号に変更します。
- 時間内にコールバックに応答せず、デバイスにボイスメールが設定されています。

関連トピック

代替 DVO コールバック番号の追加
DVO コールバック番号の変更

通話が切断される

問題　Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用して Cisco Jabber VoIP 通話を発信すると、数秒後に通話が切断されます。

解決法　次の項目を確認してください。

- VPN クライアントがサポートされていることを確認します。
- データ ネットワーク信号を確認します。 モバイル データ ネットワークを介して Cisco Jabber を使用している場合、接続と通話品質は大幅に異なります。 問題が解消しない場合は、モバイル データ ネットワーク接続を無効にしてください。 Cisco Jabber で [設定] > [通話] > [オーディオとビデオ] をタップします。 [モバイルデータネットワーク] スイッチをタップしてオフにします。

関連トピック

リリース ノート

通話オプションが表示されない

問題　Cisco Jabber の [設定] メニューに通話オプションが表示されません。

解決法　管理者が Dial via Office 機能を有効にしている必要があります。有効でない場合は、[設定] メニューに通話オプションが表示されません。 詳細については、管理者に連絡してください。

音質が低い、よく聞こえない

問題 音質が低かったり、突然音が聞こえなくなったり、音声がよく聞こえなくなったりします。

解決法　次の項目を確認してください。

- **ワイヤレス信号が弱い**：デバイスのアンテナ バーを確認して、Wi-Fi 接続の信号強度が十分であることを確認します。 信号が弱い場合は、モバイル ネットワークに通話を移動することを検討してください。 通話中に をタップし、[携帯電話に移動] をタップします。 [OK] をタップして [応答] をタップします。
- **モバイル データ ネットワークに接続**：モバイル データ ネットワークを介して Cisco Jabber を使用している場合、接続と通話品質は大幅に異なります。 問題が解消しない場合は、モバイル データ ネットワーク接続を無効にしてください。 Cisco Jabber で [設定] > [通話] > [オーディオとビデオ] をタップします。 [モバイルデータネットワーク] スイッチをタップしてオフにします。
- **Bluetooth と Wi-Fi の干渉**：最適に設計された Wi-Fi ネットワークでも、Bluetooth ヘッドセットなどの他のデバイスによる干渉が発生することがあります。この干渉が Cisco Jabber での通話の切断や低音質の原因となっていることがあります。 Bluetooth ヘッドセットをオフにして、問題が解消するかどうかを確認します。

- **Wi-Fi アクセス ポイント間でのハンドオフ**：職場内を移動すると、Wi-Fi 接続が異なるアクセス ポイント間で転送されることがあります。 接続がアクセス ポイント間で転送される間に通話に応答すると、音声が数秒間不明瞭になったり、聞こえなくなったりする場合があります。 ハンドオフが完了すると、この問題は自動的に解決します。
- **電話サービスへの接続の切断**：一般的な原因として、ネットワークに問題が発生したか、サーバが一時的に停止したことが考えられます。 問題が解決しない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
- **ネットワークの帯域幅の低下**：低帯域幅のワイヤレス ネットワークを介して通話を行う場合は、低帯域幅ネットワーク用に接続を最適化してから、もう一度試してください。 Cisco Jabber で [設定] > [通話] > [オーディオとビデオ] をタップします。 [低帯域幅モード] スイッチをタップしてオンにします。

関連トピック

低帯域幅モードの設定

片通話

問題　Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用して Cisco Jabber 通話を発信するときに、通話の音声が一方向にしか聞こえません。

解決法　VPN クライアントがサポートされていることを確認します。

関連トピック

リリース ノート

ヘッドセットで音声が聞こえない

問題　ヘッドセットを使用した通話中に、ヘッドセットの音量を上げても相手の声が聞こえません。

解決法　ヘッドセットの音量と Cisco Jabber の音量は、それぞれ別のものです。 Cisco Jabber の音量設定を上げる必要があります。

それには、Cisco Jabber を起動し、ヘッドセットを接続した状態で、デバイスの音量ボタンを使用して音量設定を調整します。

ネイティブの電話アプリで通話を受信したときに音声が聞こえない

問題　ネイティブの電話アプリで通話を受信したときに、Cisco Jabber VoIP 通話の音声が聞こえません。

解決法　ネイティブの電話アプリで新しくモバイル通話を受信したとき、すでに Cisco Jabber VoIP で通話中の場合は、その新しい通話を拒否することを推奨します。

1 [拒否] をタップします。

2 [再開] をタップして Cisco Jabber VoIP 通話を再開します。

ネイティブの電話アプリで着信通話を受信した場合は、そのアプリが Cisco Jabber を含む他のすべてのアプリのマイクを自動的に無効にします。

マイクが無効になる前に、現在の通話相手へ別の通話に応答する必要があることを知らせる時間はありません。

新しい通話を拒否して Cisco Jabber VoIP 通話を再開すると、現在の通話相手に再び音声が聞こえるようになります。

新しい通話を受け入れた場合は、ネイティブの電話の通話が終了するまで Cisco Jabber VoIP 通話に戻ることはできません。

ボイスメールの問題

ボイスメールの資格情報の問題

問題 ユーザ名またはパスワードが間違っているエラーのために、ボイス メッセージへアクセスできません。

解決法 サポートが必要な場合は、ボイスメール管理者に問い合わせてください。 ボイスメール管理者はサーバの設定を確認したり、ユーザのパスワードをリセットしたりすることができます。

一部のボイス メッセージを表示できない

問題 社内ネットワークに接続されていないときに、一部のビジュアル ボイス メッセージを表示できません。

解決法 ボイス メッセージの更新、およびセキュアなボイス メッセージの再生を行うには、Cisco Jabber を社内ネットワークに接続する必要があります。 保存済みボイス メッセージは、社内ネットワークに接続していなくても再生できます。

バッテリの問題

バッテリが急速に消耗する

問題 Cisco Jabber を使用すると、デバイスのバッテリが急速に消耗します。

解決法 バッテリの消耗を緩和するには、次の項目を確認してください。

- [詳細ログ]：このオプションは、Cisco Jabber の使用上の問題を解決するためのトラブルシューティングに必要な詳細情報を収集する場合にのみ有効にします。 それ以外のときは、無効に

してください。 Cisco Jabber で、[設定] > [問題レポートツール] をタップします。 [詳細ログ] スイッチをタップしてオフにします。

- 3G または Wi-Fi の接続状態が悪いと、バッテリ寿命に影響を与えることがあります。 ネットワーク信号が強い場所に移動してください。