



## トラブルシューティング

- 一般的なトラブルシューティング情報 (1 ページ)
- 電話機で確認できる詳細 (3 ページ)
- 問題レポートのログバンドル (6 ページ)

### 一般的なトラブルシューティング情報

#### 一般的な問題

次の表に、一般的なトラブルシューティングの情報を示します。

表 1: 一般的なトラブルシューティングのヒント

問題	解決策
自分が通話中で泊、電話機が真っ暗になり、「 <b>proximity</b> が検出されました。」というメッセージが表示される。	スマートフォンの右上には、 <b>proximity</b> センサーがあります。このセンサーがブロックされると、電話機の画面が黒くなります。通常、受話口を使用して発信者の声を聴く場合、センサーは顔でブロックされます。  通話中でないときに「 <b>proximity</b> が検出されました。」というメッセージが表示されるかご確認ください。センサーが指や紙など、光を遮るもので覆われている可能性があります。明らかにセンサーがブロックされていない場合は、センサー部を清掃してください。
標準のヘッドセットを使用しているときに、信号がキーと音を立てたり、断続的になる。	ヘッドセットのコネクタが汚れている可能性があります。可能であれば、エアダスターで空気をコネクタに吹き付けて、ゴミを取り除きます。この手順を実行するときは、常にエアダスターの空気が顔や目にかからないように斜めに向け、常に安全ゴーグルまたはメガネを着用してください。  圧がかかりすぎてしまうので、コネクタにエアコンプレッサを使用しないでください。

問題	解決策
サードパーティ製アプリケーション競合	サードパーティ製アプリケーションの干渉は、問題のある電話機を初期設定にリセットして再登録することで排除できます。初期設定へのリセットの詳細については、『 <a href="#">Cisco Wireless Phone 840 および 860 導入ガイド</a> 』の「初期化」を参照してください。

### ビジュアルボイスメールの問題

次の表に、ビジュアルボイスメールの問題に関連する一般的なトラブルシューティング情報を示します。

表 2: ビジュアルボイスメールのトラブルシューティングヒント

問題	解決策
ユーザーがログイン情報を入力して、[ログイン (Login)] オプションを選択後、未承認のメッセージが [Unity Web ログイン情報の入力 (Enter Unity Web Credentials)] ダイアログボックスに表示された。	<p>次のことを検証します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ユーザーが、Cisco Unity Connection ボイスメッセージングシステムのユーザーのメールボックスにある [エイリアス (Alias)] フィールド (大文字と小文字を含む) と同じユーザー名を入力したか。</li> <li>• ユーザーは、ボイスメールの個人識別番号ではなく、Web アプリケーションのパスワードを使用したか。</li> <li>• ユーザーの Web アプリケーションのパスワード設定のパスワード設定が、[次回のサインイン時にパスワードの変更が必要 (User Must Change Password at Next Sign-In)] チェックボックスが選択されていないこと。</li> </ul>
ユーザーがシスコ電話アプリの [ボイスメール (Voicemail)] タブに移動すると、Voicemail connection error. Unable to connect along with an error message Voicemail Authentication failed! Unable to connect to voicemail. Please contact your administrator. と記載された通知が表示される。また、同じサイトの他のデバイスではビジュアルボイスメールが機能していないこともわかっている。	<p>Cisco Unity Connection サーバーの tomcat 信頼証明書が Cisco Unified Communications Manager の信頼ストアにインポートされているか、また、インポートが発生してから tomcat サービスが再起動されているかを確認してください。</p>

問題	解決策
ユーザーがシスコ電話アプリの [ボイス メール (Voicemail) ] タブに移動した際、Voicemail connection error. Unable to connect. というトースト通知が画面上に表示された。	ビジュアルボイスメールが Cisco Unity Connection サーバーに接続できません。ユーザーの電話機とサーバー間の潜在的な接続の問題を調査してください。
ユーザーがシスコ電話アプリの [ボイス メール (Voicemail) ] タブに移動すると、This feature has been disabled by your administrator と表示されます。	Cisco Unified Communications Manager の [電話の構成 (Phone Configuration) ] ページからビジュアルボイスメールを有効にしてください。このエラーは、ビジュアルボイスメールが以前に有効化され、その後無効化された場合にのみ表示されます。

## 電話機で確認できる詳細


シスコアプリで、電話機のステータスと詳細を確認できます。

この情報は、ユーザーと同じ場所にいる際に、問題のトラブルシューティングに役立ちます。

## 電話情報の表示

[電話機について (About phone) ] 設定では、デバイス名、モデル & ハードウェア、Android バージョン、Wi-Fi MAC アドレス、Bluetooth アドレス、ビルド番号などの情報が表示されます。



- (注) 画面から [設定 (Settings) ] アプリにアクセスするには、画面上部のステータスバーを下にスワイプし、[設定 (Settings) ] の歯車アイコン  をタップします。



- (注) ランチャ画面からも [設定 (Settings) ] アプリにアクセスできます。上にスワイプしてランチャを開きます。

### 手順


**ステップ 1** 設定  アプリにアクセスします。

**ステップ 2** [電話機について (About phone) ] をタップします。



## 電話機のステータスとデバイス情報にアクセスする

[シスコ電話ステータス (Cisco phone status)] と [デバイス情報 (Device information)] メニューでは、デバイスに関する情報と、電話機と呼制御システム間の接続に関する情報を確認できます。

### 手順

ステップ1 シスコ電話アプリ  にアクセスします。

ステップ2 電話機のソフトウェアバージョンに基づいて、次のいずれかを選択します。

- リリース 1.2(0) の場合は、[オーバーフロー (Overflow)] メニュー  をタップします。
- リリース 1.3(0) 以降の場合は、[ドロワー (Drawer)] メニュー  をタップします。

ステップ3 [シスコ電話ステータス (Cisco phone status)] をタップします。

ステップ4 [デバイス情報 (Device information)] をタップします。



## シスコアプリの[バージョン情報 (About)] オプションにアクセスする

[バージョン情報 (About)] メニューオプションには、バージョン番号など、アプリ自体に関する情報が表示されます。場合によっては、この情報を管理者に提供する必要があります。

### 手順

ステップ1 目的のアプリをタップします。

ステップ2 電話機のソフトウェアバージョンに基づいて、次のいずれかを選択します。

- リリース 1.2(0) の場合は、[オーバーフロー (Overflow)] メニュー  をタップします。
- リリース 1.3(0) 以降の場合は、[ドロワー (Drawer)] メニュー  をタップします。

ステップ3 [バージョン情報 (About)] をタップします。



## 電話機でスマートランチャを終了して再入力する

Cisco Wireless Phone 構成管理ツール スマートランチャを使用して電話機の問題をトラブルシューティングする場合、スマートランチャを終了すると、スマートランチャの外部にある設定やアプリにアクセスできます。

### 始める前に

更新済みのローカル電話機ロック解除パスワードを取得します。スマートランチャを終了するためのデフォルトのパスワードは\*\*#です。スマートランチャを終了して他の設定やアプリにアクセスできないように、このパスワードを必ず変更してください。

### 手順

- 
- ステップ1** ランチャを終了するには、[オーバーフロー (Overflow)]  メニューにアクセスし、[ランチャを終了 (Exit Launcher)] をタップし、ローカル電話機ロック解除パスワードを入力します。
- ステップ2** ランチャにもう一度戻るには、下にスワイプして、他のアプリにアクセスし、[スマートランチャ (Smart Launcher)] アプリ  をタップします。
- 注：電話機を再起動して、スマートランチャーを自動的に開くこともできます。
- 


## 電話機でスクリーンショットをキャプチャする

トラブルシューティングを行うときは、電話機のスクリーンショットが役立つ場合があります。



- 
- (注) [電源 (Power)] ボタンと[音量小 (Volume down)] ボタンを同時に押しても電話機のスクリーンショットを撮ることができます。
- 

### 手順

- 
- ステップ1** [電源 (Power)] ボタンを長押しします。
- ステップ2** [スクリーンショット (Screenshot)] をタップします。  
通知が一時的に前面にポップアップされた後、通知ドロワーに表示されます。
- ステップ3** 通知をタップすると、スクリーンショットを共有、編集、削除できます。
- (注) スクリーンショットを削除しない限り、利用可能な場合は、ファイルアプリ  でも見つけることができます。
-

## 問題レポートのログバンドル

ユーザーの電話機で問題が発生した場合、電話機で問題レポートが生成され、ログバンドルが送信される場合があります。または、問題レポートを自分自身で生成するか、ログバンドルを取得する必要があります。

## 問題レポートとログバンドルを生成する

電話機で問題レポートとログバンドルを生成します。


問題レポートとログバンドルの生成には、数分かかる場合があります。[問題を報告 (Report Problem)] をタップすると、通知が前面にポップアップされ、通知ドロワーが表示されます。電話機が 2 回振動するとレポートが完了し、通知が消えます。

リリース 1.9(0) 以降では、[問題を報告 (Report Problem)] をタップすると画面が表示され、通知がポップアップする前に特定の問題タイプを報告できます。





(注) リリース 1.9(0) 以降では、生成されるログバンドルには、.txt ファイル形式の各アプリケーションの構成を含む configuration.zip ファイルも含まれます。

### 手順

**ステップ 1** シスコ電話アプリ  にアクセスします。

**ステップ 2** 電話機のソフトウェアバージョンに基づいて、次のいずれかを選択します。

- リリース 1.2(0) の場合は、[オーバーフロー (Overflow)] メニュー  をタップします。
- リリース 1.3(0) 以降の場合は、[ドロワー (Drawer)] メニュー  をタップします。

**ステップ 3** 電話機のソフトウェアバージョンに基づいて、次のいずれかを選択します。

- リリース 1.2(0) の場合は、[設定 (Settings)] > [電話機の情報 (Phone information)] > [問題を報告 (Report problem)] の順に選択します。
- リリース 1.3(0) の場合、[問題を報告 (Report problem)] をタップします。
- リリース 1.9(0) の場合、[問題を報告 (Report problem)] をタップします。

**ステップ 4** リリース 1.9(0) の場合、次のアクションを実行します。

- a) 次のいずれかの問題タイプを選択します。
  - テレフォニー通話 (ドロップパー、その他)
  - 音質

- バッテリ
  - その他
- b) ユーザーのコメントを入力します。（オプション）
- c) 問題が発生した日付と時刻を選択します。
- d) [送信 (Submit)] をタップします。

---

## 問題レポートのログバンドルを取得する

ログバンドルには、電話機の MAC アドレス、タイムスタンプ、およびファイル名の文字列 **LogBundle** が含まれます。

### 始める前に

電話機ユーザーから、問題の詳細な説明とおおよその時間を取得します。

電話機からログバンドルを取得するには、まず、Cisco Unified Communications Manager ベンダー固有のオプションを使用して [Web アクセス (Web Access)] を有効にする必要があります。

問題レポートのアップロード URL サーバーからログバンドルを取得するには、まず、電話機の Cisco Unified Communications Manager [ベンダー固有の構成レイアウト (Vendor Specific Configuration Layout)] フィールドで問題レポートのアップロード URL を定義する必要があります。



- 
- (注) 問題レポートのアップロード URL サーバーは、php. を使用したファイルのアップロードをサポートしている必要があります。
- 

### 手順

---

次のオプションのいずれかを選択します。

- ダウンロードするか、電話機の Web ブラウザの [デバイスログ (Device Logs)] タブからログバンドルをダウンロードするようにユーザーに依頼します。

(注) ページの下部にログバンドルが表示されます。
  - 問題レポートのアップロード URL サーバーでログバンドルを見つけます。

(注) ファイルを見つけるには、MAC アドレスまたは文字列 **LogBundle** で検索すると役立つ場合があります。
-

■ 問題レポートのログバンドルを取得する



## 翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。