



# Cisco ヘッドセット 700 シリーズ トラブルシューティング

---

- [トラブルシューティングの概要 \(1 ページ\)](#)
- [Cisco IP 電話でシスコ ヘッドセットのファームウェアをアップデートする \(3 ページ\)](#)
- [Cisco Jabber でヘッドセット ファームウェアを更新する \(4 ページ\)](#)
- [Cisco ヘッドセット アプリを使用したヘッドセットの更新 \(5 ページ\)](#)
- [Cisco アクセサリハブのヘッドセットのアップグレード \(6 ページ\)](#)
- [TAC サポート ケースの作成 \[英語\] \(7 ページ\)](#)
- [ヘッドセットのシリアル番号 \(7 ページ\)](#)

## トラブルシューティングの概要

次のシナリオに関連した問題が発生する可能性があります。

- ユーザのヘッドセットが選択した通話デバイスと通信できない。
- 音声品質が悪い。
- ヘッドセットまたは電話ファームウェアに互換性がない。

## ユーザは、Cisco IP 電話 でヘッドセットを使用できません

### 問題

ユーザが Cisco IP 電話 Cisco ヘッドセット 700 シリーズに接続またはアップデートできない場合があります。

### ソリューション

- ユーザの電話機ファームウェアを確認します。
- 電話機とヘッドセットの接続を確認します。

- 切断し、ヘッドセットに再接続する。

ユーザがデスクで実行できるその他のトラブルシューティング方法については、Cisco ヘッドセット 730 ユーザガイドを参照してください。

## ヘッドセットは Cisco Jabber では機能しません

### 問題

Windows 版 Cisco Jabber または Mac 版は、どの Cisco ヘッドセットモデルでも動作しません。

### ソリューション

Cisco Unified Communications Manager の Jabber が、ヘッドセットを使用できる構成になっていることを確認します。TFTP サーバ上の `jabber-config.xml` ファイルを確認し、パラメータ **EnableAccessoriesManager** が `true` に設定されていることを確認してください。このパラメータは、ヘッドセットを含む接続されているデバイスのコール管理機能を有効にします。

`Jabber-config.xml` ファイルを変更して TFTP サーバにアップロードする方法については、「Cisco Jabber のオンプレミスの展開」を参照してください。

[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/jabber/12\\_0/cjab\\_b\\_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12/cjab\\_b\\_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12\\_chapter\\_01111.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/jabber/12_0/cjab_b_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12/cjab_b_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12_chapter_01111.html) を参照してください

Cisco Unified Communications Manager のすべての Cisco Jabber 設定フィールドの詳細については、Cisco Jabber のパラメータリファレンスガイドを [https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/jabber/12\\_0/cjab\\_b\\_parameters-reference-guide-for-cisco\\_12.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/jabber/12_0/cjab_b_parameters-reference-guide-for-cisco_12.html) から参照してください。

## Cisco Unified Communications Manager Administration Inventory にヘッドセットが表示されません

### 問題

Cisco IP 電話または Cisco Jabber に接続されている導入済みヘッドセットが、Cisco Unified CM Administrator の [インベントリ (**Inventory**)] ページに表示されません。

### ソリューション

- ユーザの電話機のファームウェアが 12.7(1) 以降、または Cisco Jabber のバージョンが 12.8 以降でインストールされていることを確認します。
- ヘッドセットが USB ケーブルを介して電話機に接続されていることを確認します。Cisco Unified CM Administrator は、Bluetooth または USB アダプタを介してヘッドセットのインベントリを登録しません。
- Cisco ヘッドセット サービスがアクティブであることを確認します。

「[シスコ ヘッドセット サービスを有効化する](#)」を参照してください。

- Cisco Unified Communications Manager 11.5(1)SU7 以降、または Cisco Unified Communications Manager 12.5(1)SU1 以降があることを確認します。

## 音声品質が悪い

### 問題

ユーザの音質が良くありません。

### ソリューション

- 必要なコールデバイスにヘッドセットを取り外して再接続します。
- ヘッドセットの電源をオフにしてから、もう一度オンにします。
- ペ어링された他の Bluetooth デバイスをヘッドセットから取り外します。
- Bluetooth を取り外し、USB または 3.5mm ケーブルで目的のコール デバイスに接続します。

## Cisco ヘッドセットアプリを使用してログを送信

ヘッドセットのログを使用すると、cisco のエンジニアに対して、Cisco ヘッド 730 セットの品質向上に役立つ貴重な診断情報が提供されます。

### 手順

---

**ステップ 1** Cisco ヘッドセットモバイルアプリを開きます。

**ステップ 2** サポートを選択し、[ログの送信] をタップします。

Cisco ヘッドセットアプリでは、入力済みの件名とログファイルが添付された新しいメッセージの含まれるお好みのメールアプリが開きます。

**ステップ 3** 問題を電子メールで説明し、任意の添付ファイルを追加して、送信をタップします。

---

## Cisco IP 電話でシスコ ヘッドセットのファームウェアをアップデートする

サポートされている Cisco IP 電話上でヘッドセットソフトウェアを更新できます。ヘッドセットのファームウェア アップグレード中に、電話機の画面に進行状況を表示できます。

### 手順

---

**ステップ 1** ヘッドセットを Cisco IP 電話 に接続します。

(注) USB ケーブルを使用して、IP 電話の Cisco ヘッドセット 730 のみをアップグレードできます。

**ステップ 2** ヘッドセットが自動的に更新されない場合は、電話機を再起動してください。電話機が再起動すると、ダウンロードされた最新バージョンのヘッドセットファイルがヘッドセットにアップロードされます。


---

## オンプレミス フォン でヘッドセットのファームウェアを確認する

サポートされている Cisco IP 電話 でヘッドセット ソフトウェアを確認できます。

### 手順

---

**ステップ 1** [アプリケーション (Applications) ]  を押します。

**ステップ 2** [アクセサリ (Accessories) ] を選択します。

**ステップ 3** [シスコ ヘッドセット] を強調表示して、[詳細を表示 (Show detail) ] を押します。

---

## Cisco Jabber でヘッドセット ファームウェアを更新する

ヘッドセット ソフトウェアは、Cisco Jabber バージョン 12.5 以降を実行しているコンピュータで更新できます。新しいファームウェアリリースが利用可能になると、Jabber は更新処理を自動的に開始します。

Jabber バージョン 12.9 以降では、ヘッドセットの更新の進行状況が表示されます。

### 手順

---

**ステップ 1** USB ケーブルでヘッドセットを Cisco Jabber を実行しているコンピュータに接続します。


**ステップ 2** 画面の指示に従います。

---

## Cisco Jabber でヘッドセット ファームウェアを確認する

Cisco Jabber バージョン 12.8 以降の シスコ ヘッドセットファームウェアを確認できます。

### 手順

**ステップ 1** Cisco Jabber で、歯車のアイコン  をクリックして、**オプション > 設定** を選択します。

**ステップ 2** スピーカースライドの下にある **[詳細設定]** をクリックします。

このウィンドウの上部にお使いのヘッドセットモデル、シリアル番号、および現在のファームウェアバージョンが表示されます。

## Cisco ヘッドセット アプリを使用したヘッドセットの更新

ユーザは、シスコ ヘッドセット モバイル アプリからヘッドセットを更新できます。新しいファームウェアのロードが利用可能な場合、通知が画面の上部に表示されます。新しいファームウェアのバージョンが自動的にアプリに表示され、完了まで約 7~10 分かかります。

### 手順

**ステップ 1** 携帯電話で、シスコ ヘッドセット アプリを開きます。

**ステップ 2** 画面の上部にある青色の通知をタップします。

**ステップ 3** 画面の指示に従います。

## Cisco ヘッドセットアプリのヘッドセットファームウェアを確認する

Cisco ヘッドセットアプリのファームウェアの現在の負荷を確認できます。



(注) 新しいファームウェアバージョンが利用可能になったときに、アプリからプロンプトが送信されます。

### 手順

**ステップ 1** モバイルデバイスでシスコ ヘッドセットを開きます。

**ステップ 2** **[設定] > [デバイス情報]** を選択します。

## Cisco ヘッドセットアプリを使用してログを送信

ヘッドセットのログを使用すると、cisco のエンジニアに対して、Cisco ヘッド 730 セットの品質向上に役立つ貴重な診断情報が提供されます。

### 手順

**ステップ 1** Cisco ヘッドセットモバイルアプリを開きます。

**ステップ 2** サポートを選択し、[ログの送信] をタップします。

Cisco ヘッドセットアプリでは、入力済みの件名とログファイルが添付された新しいメッセージの含まれるお好みのメールアプリが開きます。

**ステップ 3** 問題を電子メールで説明し、任意の添付ファイルを追加して、送信をタップします。

## Cisco アクセサリハブのヘッドセットのアップグレード

Cisco ヘッドセット 500 Series、Cisco ヘッドセット 730、または Cisco アクセサリハブのシスコヘッドセット USBHD アダプタでアップグレードできます。このツールを使用すると、Web ブラウザからヘッドセットファームウェアをアップグレードおよび確認できます。ヘッドセットモデルと現在のファームウェアバージョンを自動的にチェックします。使用可能な新しいファームウェアバージョンがある場合は、ヘッドセットをアップグレードするオプションが表示されます。

PC デスクトップから古いファームウェアバージョンをアップロードすることもできます。[Cisco Software Download](#) ページから zip 圧縮されたファームウェアファイルをダウンロードし、.ptc ファームウェアファイルを抽出します。ヘッドセットモデルは、名前でご .ptc ファイルと一致します。参考として次の表をご覧ください。

表 1: ヘッドセットファームウェアファイル

用語	ヘッドセットモデル
ddp	Cisco ヘッドセット 520 および 530 Series  (注) ファームウェアバージョン 2.3(1) 以降から新しいファームウェアバージョンにのみアップグレードできます。2.3(1) からダウングレードできますが、古いファームウェアにダウングレードした後は、アクセサリハブがヘッドセットを検出できなくなります。
md	Cisco ヘッドセット 560 シリーズ
sunkist	Cisco ヘッドセット 730

用語	ヘッドセットモデル
dongle	Cisco ヘッドセット 730 USB アダプタ

#### 始める前に

この機能にアクセスするには、Google Chrome バージョン 92 以降が必要です。

#### 手順

- ステップ 1** ヘッドセットをコンピュータの USB ポートに接続します。
- ステップ 2** Google Chrome で <https://upgrade.cisco.com/accessories> に移動します。
- ステップ 3** [次へ (Next)] をクリックし、ポップアップウィンドウでヘッドセットを選択します。
- ステップ 4** 次のいずれかを実行します。
  - クラウドから最新のファームウェアバージョンを選択します。
  - PC デスクトップから古いファームウェアバージョンをアップロードします。
- ステップ 5** [アップグレードを開始 (Start Upgrade)] をクリックします。

## TAC サポート ケースの作成 [英語]

ヘッドセットのトラブルシューティングについて他の質問がある場合は、Cisco テクニカルサポートセンター (TAC) オンラインを使用してサポートケースを開始することができます。

#### 手順

- ステップ 1** 「<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-700-series/tsd-products-support-series-home.html>」に進みます。
- ステップ 2** [TAC ケースオンラインを開始する (Open a TAC Case Online)] をクリックして、指示に従ってください。
- ステップ 3** [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)宛てに電子メールを送信して、ケースを開始することもできます。

## ヘッドセットのシリアル番号

Cisco ヘッドセット 730 シリアル番号は、次の場所で検索できます。

- ヘッドセットが梱包されていた箱の外側

- 左のヘッドバンドの内側
- シスコ ヘッドセット モバイル アプリ。  
シスコ ヘッドセット アプリでのシリアル番号の検索 (8 ページ) を参照してください
- 接続されている Cisco IP 電話。  
Cisco IP 電話 で使用しているヘッドセットのシリアル番号を確認する (8 ページ) を参照してください
- Windows 版または Mac 版 Cisco Jabber。  
詳細に関しては、Cisco Jabber で使用しているヘッドセットのシリアル番号を確認するを参照してください。

## シスコ ヘッドセット アプリでのシリアル番号の検索

Cisco ヘッドセット 730シリアル番号シスコ ヘッドセットは、モバイル アプリで見つけることができます。


### 手順

- 
- ステップ1 モバイルデバイスでシスコ ヘッドセットを開きます。
  - ステップ2 [設定]>[デバイス情報]を選択します。

## Cisco IP 電話 で使用しているヘッドセットのシリアル番号を確認する

お使いのヘッドセットのシリアル番号は、どの Cisco IP 電話でも確認できます。

### 手順

- 
- ステップ1 [アプリケーション (Applications) ]  を押します。
  - ステップ2 [アクセサリ (Accessories) ] を選択します。
  - ステップ3 [シスコ ヘッドセット] を強調表示して、[詳細を表示 (Show detail) ] を押します。


## Cisco Jabber で使用しているヘッドセットのシリアル番号を確認する

12.8 移行のバージョンの Windows 版および Mac 版 Cisco Jabber で Cisco ヘッドセットのシリアル番号を見つけることができます。



## 手順

---

**ステップ 1** Cisco Jabber で、歯車のアイコン  をクリックして、**オプション > 設定** を選択します。

**ステップ 2** スピーカースライドの下にある **[詳細設定]** をクリックします。

このウィンドウの上部にお使いのヘッドセットモデル、シリアル番号、および現在のファームウェアバージョンが表示されます。

---

■ Cisco Jabber で使用しているヘッドセットのシリアル番号を確認する