



トラブルシューティング

- ベースステーションの設置に関する問題 (1 ページ)
- リピーターのインストール問題 (2 ページ)
- ハンドセットのインストールに関する問題 (2 ページ)
- ベースステーションの動作上の問題 (4 ページ)
- ハンドセットの操作上の問題 (5 ページ)
- マルチセルのトラブルシューティング (8 ページ)
- トラブルシューティング手順 (9 ページ)

ベースステーションの設置に関する問題

ベースステーションの LED は赤色です

問題

ベースステーションの LED は緑色に変わりません。

原因

ベースステーションは IP アドレスを取得できません。

解決方法

- 別のデバイスを使用してイーサネットケーブルをテストし、信号を確認します。
- イーサネット ケーブルがスイッチに接続されていることを確認します。
- DHCP サーバがネットワーク上で使用可能であることを確認します。
- イーサネットケーブルを、動作しているものと交換します。

リピーターのインストール問題

リピーターをセットアップできない: 赤色 LED

問題

リピーターの LED が赤色になり、登録に失敗します。

原因

リピーターは登録モードではありません。

解決方法

次のいずれかのオプションを使用してリピーターをリセットします。

- リピーターを取り外します。30 秒待ってから、もう一度リピーターを接続します。
- リピーターの下端にあるリセットボタンを 5 秒間長押しします。

ハンドセットのインストールに関する問題

ハンドセットが登録されない(自動設定)

問題

ハンドセットの初期設定は完了しましたが、ハンドセットはベースステーションまたはリピーターに登録されません。

原因

ベースステーションが動作していない、ベースステーションが範囲外にある、またはベースステーションがハンドセットに接続しようとしていない。

解決方法

以下の項目をチェックしてください。

- ハンドセットがメッセージを表示する場合、ベースステーションが見つからないときは、ベースステーションが動作していることを確認します。動作している場合は、ハンドセットの位置をベースステーションに近づけます。追加のマルチセルベースステーションを使用してネットワークを拡張する必要がある場合があります。シングルセルのベースステーションがある場合は、マルチセルシステムに変更する必要がある場合があります。

ハンドセットがメッセージを表示する場合、ベースステーションが見つからないときは、ベースステーションが動作していることを確認します。動作している場合は、ハンドセットの位置をベースステーションに近づけます。追加のマルチセルベースステーションまたはリピーターを使用してネットワークを拡張する必要がある場合があります。シングルセルのベースステーションがある場合は、マルチセルシステムに変更またはリピーターを追加する必要がある場合があります。

- ハンドセットによってメッセージのサインインエラーで表示されます。管理者に連絡してください。、ユーザの設定または認証に問題があります。サービスプロバイダーに連絡してください。
- ハンドセットによってメッセージのデバイスエラーで表示されます。管理者に連絡して、サービスプロバイダーに連絡してください。このメッセージは、設定可能な最大ハンドセット数に達したことを示しています。
- ハンドセットがメッセージの登録のタイムアウトを表示します。管理者に連絡し、ベースステーションが動作していて、ハンドセットの範囲内にあることを確認してください。タイムアウトが継続する場合は、サービスプロバイダーに連絡してください。
- ハンドセットによってメッセージのアクセスコードエラーで表示されます。コードを入力するか、管理者に問い合わせてください。
 - 範囲内に複数のベースステーションがある場合は、ユーザが正しいベースステーションにアクセスしようとしているかどうかを確認します。
 - 選択したベースステーションの正しいアクセスコードを指定していることを確認します。

ハンドセットが登録されない(手動設定)

問題

ハンドセットの初期設定は完了しましたが、ハンドセットはベースステーションまたはリピーターに登録されません。

原因

設定が不完全または間違っている、ベースステーションが動作していない、ベースステーションが範囲外にある、またはベースステーションがハンドセットに接続しようとしていない。

解決方法

以下の項目をチェックしてください。

- ハンドセットの IPEI 番号が**機能拡張 Web** ページに設定されている場合は、IPEI が正しいことを確認します。正しくない場合は変更します。

- ベースステーションのLEDが緑であり、ハンドセットがベースステーションまたはリピーターの範囲内にあることを確認します。
ベースステーションが範囲外の場合は、リピーターをシステムに追加する必要がある場合があります。
- 拡張機能 Web ページにアクセスし、ハンドセットに関連付けられている **VoIP Idx** チェックボックスをオンにして、**SIP 登録の開始**をクリックします。

ハンドセットを登録できない

問題

ハンドセットに登録解除済みと表示されます。内線 Web ページでハンドセットを登録しようとしても、ハンドセットが登録されません。

解決方法

1. 内線 Web ページで、**更新ボタン**をクリックします。
2. ハンドセットをベースステーションに再接続するように求められる場合があります。
3. ハンドセットが登録されない場合は、サービスプロバイダーにお問い合わせください。

ベースステーションの動作上の問題

ベースステーションのLEDが赤色に点滅し、ハンドセットが「SIP Reg」メッセージを表示しない

問題

ベースステーションのLEDが赤色で点滅している。1台以上のハンドセットにSIP登録なしと表示されます。ベースステーション管理の内線番号 Web ページでは、ハンドセットのステータスはSIP登録済みとは表示されません。

原因

ベースステーションが呼制御システムと通信できません。

解決方法

1. ベースステーションの管理者 Web ページにサインインします。
2. [内線番号] をクリックします

3. **VoIP Idx** 列で、登録されていない各ハンドセットのチェックボックスをオンにします。
4. **SIP 登録を開始**をクリックします。

ハンドセットの操作上の問題

この項では、ハンドセットの一般的な問題についてのトラブルシューティング情報を示します。

ハンドセットがオンにならない



問題

ハンドセットにバッテリーが装着されていますが、電源がオンになっていません。

原因

バッテリーに十分な充電がない、バッテリーの接触部のプラスチック製タブが取り外されていない、またはバッテリーが故障した。

解決方法

1. ハンドセットを充電器に入れてモニタします。数分後に画面がオンになっている場合は、バッテリーが消耗したため、完全に充電する必要があります。ハンドセットが充電器に装着されているときに、メニュー  > 設定  > ステータス画面から電池残量を確認できます。
これは、ハンドセットが長期間に使用されていない場合に発生します。
2. 充電器に置いてから 10 分後にハンドセットの電源が入らない場合は、バッテリーを取り外し、充電されていることがわかっているバッテリーと交換します。ハンドセットが動作するようになった場合は、バッテリーが故障している可能性があります。

ハンドセットがオンのままにならない

問題

充電中のクレードルにない場合、ハンドセットの電源はオンのままになりません。充電中にクレードルをオンにすると、ハンドセットがオンになります。

解決方法

以下をチェックする。


- ハンドセットにバッテリーが装着されているかどうかを確認します。バッテリーを使用しない場合は、ハンドセットをクレードルに装着することができますが、クレードルから取り外すとすぐにバッテリーが必要になります。
- ハンドセットが新しく追加された場合、バッテリーの接触部のプラスチック製タブは取り外されていますか？
- 別のハンドセットからバッテリーを充電した状態でハンドセットを使用しましたか？

ハンドセットが鳴らない


問題

電話機は通話を受信できますが、着信音が聞こえません。

原因

電話機はサイレントモードで、サイレントモードアイコンが画面のヘッダーに表示されます。

解決方法

- 音量を設定メニューから増やします。
- サイレントモードを無効にするには、電話機がアイドル状態の間にポンド（#）キーを2秒間押し続けます。

ハンドセットがキーの入力に応答しない

問題

ハンドセットのキーを押しても何も起こりません。

原因

キーパッドがロックされている可能性があります。

解決方法

スター（*）キーを2秒間押し続けると、キーパッドのロックが解除されます。

充電器でハンドセットのビープ音が鳴り続ける

問題

充電器でハンドセットのビープ音が鳴り続けます。

解決方法

次のシナリオを確認します。

- ハンドセットと充電器の接点が接触するようにハンドセットが充電器に配置されていません。
- ハンドセットが新しく、充電器に装着するのは初めてです。バッテリーのプラスチックが取り外されていることを確認します。

どのシナリオも適用されない場合は、バッテリーが不良である可能性があります。正常に機能していることがわかっているバッテリーをハンドセットに装着し、ハンドセットを充電器に装着します。ハンドセットがビープ音を出していない場合は、元のバッテリーに欠陥があります。

ハンドセット画面に「検索中」と表示される。

問題

ハンドセットがメッセージ検索中と表示します。

原因

ハンドセットが最も近いベースステーションから遠すぎるか、ベースステーションがアクティブではありません。

解決方法

- ハンドセットが静止している場合は、ベースステーションが再起動中または非アクティブになっている可能性があります。
 1. ハンドセットがベースステーションと通信できるかどうかを確認するには、数分間待ちます。
 2. 問題が解決しない場合は、ベースステーションに電力が供給され、LED電源が緑色になっているのを確認します。ベースステーションの検索中にハンドセットの電源をオフにすると、ハンドセットの電源を入れた後に登録するのにより多くの時間がかかります。
- ハンドセットが携帯されている場合、ハンドセットがベースステーションの範囲外にある可能性があります。
 - 短期的な解決策：ハンドセットをベースステーションに近づけます。

- 1つの複数セルのベースステーションを備えた長期間のソリューション: サポート範囲を向上させるために、追加の 210 マルチセルベースステーションまたはリピータを追加します。
- 複数セルシステムの長期間のソリューション: サポート範囲を向上させるために、1つ以上の 210 マルチセルベースステーション またはリピータを追加します。

シングルベースステーションシステムで携帯電話に音声流れません

問題

1つのベースステーションと2つ以上の受話器があります。しかし、一つのハンドセットから別のハンドセットに電話をかけようとしても、どちらの電話機にも何も聞こえません。

解決方法

1. ベースステーションの Web ページにログインします。
2. [ネットワーク設定 (Network Settings)] をクリックします。
3. 異なる SIP ポートを使用するフィールドが有効に設定されていることを確認します。

マルチセルのトラブルシューティング

マルチセルシステムに問題がある場合は、問題をデバッグするために余分なログをオンにする必要があります。詳細については、[マルチセルデバッグログを有効にする \(12 ページ\)](#) を参照してください。

ベースステーションは DECT プロパティで検索を示します

問題

マルチセルシステムをセットアップしましたが、マルチセルウェブページの DECT プロパティ列に検索中! と表示されます。

原因

ベースステーションは通信できません。

解決方法

以下のことを確認してください：

- 接続できないベースステーションは他の基地局から遠すぎます。ベースステーションをより近くに移動するか、通信できないベースステーションと既に設定されているベースステーションの間に別のベースステーションを追加します。

マルチセルページにあるフィールド **DECT 同期ソース** を見ます。システム内の各ベースステーションは、受信した信号強度をデシベル/ミリワット (dBm) 単位で示します。

- -75dBm 以下を推奨します。
 - -76〜-85 dBm の範囲で設定可能です。
 - -86〜-90 dBm は許容されますが、別のベースステーションを追加することを検討する必要があります。
 - -91 dBm 以上であれば、別のベースステーションを追加する必要があります。
- 無線信号に干渉する何かがあります。例えば、無線通信を妨害するドアまたは機器が存在する可能性がある。ベースステーションを移動する必要があるかもしれません。
 - 各ベースステーションの **ホーム/ステータス** ウェブページで、**RF バンド** フィールドを比較してそれらが同じ帯域が設定されていることを確認します。ベースステーションが通信するためには、すべてのベースステーションが同じ RF 帯域にある必要があります。また、すべてのベースステーションを居住国の RF 帯域に設定する必要があります。RF 帯域は工場のベースステーションで設定されています。

トラブルシューティング手順

これらの手順を使用すると、問題を識別したり、解決したりすることができます。

一般的な問題のトラブルシューティングログを収集する

システムに問題がある場合は、SIP ログと Syslog が問題の特定に役立つ場合があります。この問題を解決するために、サービスプロバイダがこの情報を必要とする場合があります。

セクション [SIP ログ Web ページ](#) のフィールドおよび [Syslog Web ページ](#) のフィールドはログの内容に関する情報を提供します。

問題が再現可能でない場合は、この手順を使用します。問題を再現できる場合は、[反復可能な問題のトラブルシューティングログを収集する \(10 ページ\)](#) を使用してください。

始める前に

で説明されているようにベースステーションの Web ページに接続します。 [管理 Web ページにログインする](#)

手順

-
- ステップ1 [Syslog]をクリックします。
- ステップ2 ログの先頭をクリックします。
- ステップ3 ログの最後までスクロールし、**Shift** キーを押しながらログの最後をクリックします。
- ステップ4 **Ctrl + C** を押します。
- ステップ5 テキストエディタに移動し、ファイル本体の上部をクリックします。
- ステップ6 **Ctrl + V** を押します。
- ステップ7 ファイルを PC 上の既知の場所に保存します。
ファイルにログの種類、日付、および時刻を付けます。たとえば、syslog_20181212.txt です。
- ステップ8 **SIP ログ**をクリックします。
- ステップ9 ログの先頭をクリックします。
- ステップ10 ログの最後までスクロールし、**Shift** キーを押しながらログの最後をクリックします。
- ステップ11 **Ctrl + C** を押します。
- ステップ12 テキストエディタに移動し、ファイル本体の上部をクリックします。
- ステップ13 **Ctrl + V** を押します。
- ステップ14 ファイルを PC 上の既知の場所に保存します。
ファイルにログの種類、日付、および時刻を付けます。たとえば、siplog_20181212.txt です。
-

反復可能な問題のトラブルシューティングログを収集する

システムに問題がある場合は、SIP ログと Syslog が問題の特定に役立つ場合があります。この問題を解決するために、サービスプロバイダがこの情報を必要とする場合があります。

セクション [SIP ログ Web ページのフィールド](#) および [Syslog Web ページのフィールド](#) はログの内容に関する情報を提供します。

問題が再現可能な場合は、この手順を使用します。問題を再現できない場合は、[一般的な問題のトラブルシューティングログを収集する \(9 ページ\)](#) を使用してください。

始める前に

[管理 Web ページにログインする](#) で説明されているようにベースステーションの Web ページに接続します。

メモ帳などのテキストエディタを開き、新しいファイルを開きます。

手順

-
- ステップ1** [デバッグログレベルを変更する \(11 ページ\)](#) を使用してデバッグレベルを Debug に変更します。
- ステップ2** [Syslog]をクリックします。
- ステップ3** [クリア (Clear)]をクリックします。
- ステップ4** [Syslog]をクリックします。
- ステップ5** [クリア (Clear)]をクリックします。
- ステップ6** 問題を再現します。
- ステップ7** [Syslog]をクリックします。
- ステップ8** ログの先頭をクリックします。
- ステップ9** ログの最後までスクロールし、**Shift** キーを押しながらログの最後をクリックします。
- ステップ10** **Ctrl + C** を押します。
- ステップ11** テキストエディタに移動し、ファイル本体の上部をクリックします。
- ステップ12** **Ctrl + V** を押します。
- ステップ13** ファイルを PC 上の既知の場所に保存します。
ファイルにログの種類、日付、および時刻を付けます。たとえば、syslog_20181212.txt です。
- ステップ14** **SIP ログ**をクリックします。
- ステップ15** ログの先頭をクリックします。
- ステップ16** ログの最後までスクロールし、**Shift** キーを押しながらログの最後をクリックします。
- ステップ17** **Ctrl + C** を押します。
- ステップ18** テキストエディタに移動し、ファイル本体の上部をクリックします。
- ステップ19** **Ctrl + V** を押します。
- ステップ20** ファイルを PC 上の既知の場所に保存します。
ファイルにログの種類、日付、および時刻を付けます。たとえば、siplog_20181212.txt です。
- ステップ21** [デバッグログレベルを変更する \(11 ページ\)](#) を使用してデバッグレベルを通常操作に変更します。
-

デバッグログレベルを変更する

システムに問題がある場合は、SIP ログと Syslog が問題の特定に役立つ場合があります。この手順は、サービスプロバイダーから要求された場合にのみ使用してください。デバッグレベルの増加に伴って収集される情報の量は、システムのパフォーマンスを低下させる可能性があります。



(注) 必要なログを取得したら、デバッグレベルを**通常の操作**に戻してください。

フィールドの詳細については、[管理設定 Web ページのフィールド](#)を参照してください。

始める前に

[管理 Web ページにログインする](#)で説明されているようにベースステーションの Web ページに接続します。

手順

- ステップ 1 管理をクリックします。
- ステップ 2 [Syslog / SIP Log] セクションで、**SIP ログのアップロード有効にする**。
- ステップ 3 [Syslog / SIP Log] セクションで、**Syslog レベル**を必要なレベルに変更します。
- ステップ 4 [保存 (Save)]をクリックします。
- ステップ 5 ログをキャプチャしたら、**管理**をクリックします。
- ステップ 6 (任意) [Syslog / SIP Log] セクションで、**SIP ログのアップロード有効にする**。
- ステップ 7 [Syslog / SIP Log] セクションで、**Syslog レベル**を通常の操作に戻します。
- ステップ 8 [保存 (Save)]をクリックします。

マルチセルデバッグログを有効にする

マルチセルの問題をデバッグするには、マルチセルのデバッグを有効にする必要があります。これにより、ログファイルには multicell に関する余分なログメッセージが含まれます。



(注) 必要なログを取得したら、デバッグレベルを**無効**に戻します。

手順

- ステップ 1 ベースステーションの Web ページにアクセスします。[管理 Web ページにログインする](#)を参照してください。
- ステップ 2 マルチセルをクリックします。
- ステップ 3 マルチセルデバッグを両方に設定します。
- ステップ 4 [保存 (Save)]をクリックします。

PCAP ログの生成

ベースステーションの Web ページからパケットキャプチャ (PCAP) を作成すると、問題のトラブルシューティングに役立てることができます。いくつかのトレースオプションを選択できます。



(注) トレースオプションの中には、制限されたバッファを短時間で入力できるものもあります。これらは慎重に使用してください。

一部のトレースオプションは、熟練したスタッフのみが使用する必要があります。

PCAP ログは、ベースステーション RAM に保存されます。コンピュータにログをダウンロードする前に、ベースステーションの電源が切れたりリセットされたりすると、ログは失われます。ログをダウンロードした後、それらをパケットキャプチャツール (たとえば、WireShark) で開いて詳細な分析を行うことができます。

メモリがいっぱいになるまで、通話のパフォーマンスはキャプチャの影響を受けません。ただし、メモリが急速にいっぱいになる場合があるため、キャプチャが制限されます。

パケットトレースはイーサネット II を使用して実行されます。Novell raw IEEE 802.3、IEEE 802.3、IEEE 802.2 LLC、IEEE 802.2 SNAP など、他のトレースを利用することはできません。

パケットは、たとえば、00:08:7B:17:80:39 のように、MAC アドレスに基づいてフィルタリングされます。

始める前に

[管理 Web ページにログインする](#) で説明されているようにベースステーションの Web ページに接続します。

次のいずれかのブラウザを使用する必要があります。

- Microsoft Edge バージョン 42 またはそれ以降
- Firefox、バージョン 61、またはそれ以降
- Chrome、バージョン 68 以降

手順

ステップ 1 [診断 (Diagnostics)] をクリックします。

ステップ 2 [ロギング (Logging)] をクリックします。

ステップ 3 1 つまたは複数のチェックボックスをオンにします。

- **この基本ステーションとの間でパケットをトレースする (オーディオを除く):** ベースステーションに対するすべてのイーサネットパケットがトレースされます。これには、ブロードキャストパケットが含まれますが、音声は含まれません。

- **この基本ステーションとの間でパケットをトレースする**：ベースステーションとの間のすべての RTP ストリームがトレースされます。トレースでは、**ネットワーク設定 Web ページの RTP ポートと RTP ポート範囲**が使用されます。
 - (注) 音声パケットがログバッファを短時間でいっぱいにする可能性があります。この設定の使用には注意が必要です。
- **トレース受信ブロードキャストパケット**：ベースステーションが受信するすべてのブロードキャストパケットがトレースされます。
 - (注) ブロードキャストパケットがログバッファを短時間でいっぱいにする可能性があります。この設定の使用には注意が必要です。
- **トレース受信 IPv4 マルチキャストパケット**：ベースステーションが受信するすべての IPv4 マルチキャストパケットがトレースされます。
 - (注) マルチキャストパケットがログバッファを短時間でいっぱいにする可能性があります。この設定の使用には注意が必要です。
- **接続先 MAC を使用して受信パケットをトレース (各バイト間の比較)**：6 組のフィールドを使用して監視されるように、MAC アドレス範囲を設定します。受信した接続先 MAC の各バイトは、トレース範囲内にあるかどうかを確認するためにチェックされます。
 - (注) 十分な知識のあるユーザだけが使用します。
- **トレース受信 Ethertype**：トレースの受信した Ethertypes を 3 つまで選択できます。
 - (注) 十分な知識のあるユーザだけが使用します。
- **トレース受信 IPv4 プロトコル**：最大 3 個の受信した ipv4 プロトコルを選択してトレースすることができます。
 - (注) 十分な知識のあるユーザだけが使用します。
- **トレース受信 TCP/UDP ポート**：トレース用に最大 3 個の TCP/UDP ポートを設定できます。選択されたポートが接続先ポートまたはパケットの発信元ポートである場合、パケットがログに記録されます。
 - (注) 十分な知識のあるユーザだけが使用します。

ステップ 4 次のように、**保存**をクリックして、パケットのキャプチャを開始します。

ステップ 5 特定の問題をトラブルシューティングしようとしている場合は、問題を再現します。

ステップ 6 次のように、**キャンセル**をクリックして、パケットのキャプチャを停止します。

ステップ 7 (任意) **トレースのリセット**をクリックして、パケットキャプチャを再度開始します。既存のキャプチャが削除されます。

ステップ 8 すべてのベースステーションまたは現在のベースステーションをクリックして、パケットキャプチャをコンピューターにダウンロードします。
