



## 電話機のメンテナンス

- 電話機のファームウェアのアップグレード, on page 1
- 電話機のリブート (3 ページ)
- 制御ハブ デバイスを再起動 (3 ページ)
- 手動による工場出荷時状態へのリセット実行 (4 ページ)
- 電話機のリセット (4 ページ)
- 問題レポート ツール (5 ページ)
- Webex 接続情報の表示 (7 ページ)

## 電話機のファームウェアのアップグレード

電話機のファームウェアは、デバイスを実行するオペレーティングシステムです。ファームウェアは、通話時や電話機能の使用に使用します。定期的なファームウェアアップデートにより、デバイスの安全性と機能が最新の状態を維持します。

電話機は、完全に機能するファームウェアリリースが事前インストールされた状態で工場から到着します。ただし、新しい機能が利用可能になった場合は、電話機にアップグレードが必要になることもあります。通話プラットフォームによって、電話機の更新方法が決定します。

- Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) コール (Unified CM )は、電話機にファームウェアアップグレードを送信します。Unified CM に最新のファームウェアリリースとデバイスパッケージの両方をインストールして、現在の機能を利用できるようにします。
- コントロールハブを使用した Webex コールとコントロールハブを使用した Unified CM コール (制御ハブ)は、電話機にファームウェアアップグレードを送信します。重要な更新はいつでも発生し、電話機の使用が中断されます。ただし、定期的なアップグレードは、デバイスがアイドル状態の現地時間の午前0時から午前6時の間に発生します。アップデートでは、<https://binaries.webex.com/> にアクセスして、導入前にこのサーバへのアクセスを確認する必要があります。

制御ハブで、ファームウェアチャネルを選択するときに、定期的な更新の頻度を設定します。

- 安定したチャネル: 月ごとの更新が発生

- チャンネルのプレビュー: 週ごとの更新が発生

電話機のファームウェアのバージョンは、電話機の**設定 (Settings)** メニューの**バージョン情報 (About)** セクションで確認できます。

ファームウェアのアップグレードを6時間延期できます。コントロールハブを使用した Webex コールとコントロールハブを使用した Unified CM コールの管理者は、ユーザが2つの連続したアップグレード期間のアップグレードを延期した場合、最初の試行の48時間後にアップグレードが発生する点に注意します。デバイスの使用が中断されます。

最新のファームウェアリリースを利用して、最新のセキュリティパッチ、バグ修正、および電話機能を利用することができます。ファームウェアの更新は、以前のリリースから累積されます。

## デバイス パック

Cisco Unified Communications Manager デバイス パックには、電話機のデバイス設定機能が含まれています。電話機の機能の多くに、Cisco Unified Communications Manager にインストールされた最新のデバイス パッケージが必要です。デバイス パックをインストールしなかった場合は、新しい電話機の機能が動作しません。

デバイスパックによって、新しい電話機タイプが Cisco Unified Communications Manager に導入されます。このパックでは、電話機の機能を有効にするために必要なファームウェアと設定ファイルがインストールされます。新しい機能はデフォルトでオフになっている場合があり、属性や設定の構成が必要です。

ご使用の Cisco Unified Communications Manager バージョンと電話機で使用可能なデバイス パックを確認するには、以下にアクセスしてください。 [http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cucm/compat/devpack\\_comp\\_mtx.html](http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cucm/compat/devpack_comp_mtx.html)

## 電話機設定ファイル

電話機の設定ファイルは TFTP サーバに保存されており、Cisco Unified Communications Manager に接続するためのパラメータを定義しています。Cisco Unified Communications Manager で電話機のリセットが必要となる変更を行うと、通常は、変更内容が電話機の設定ファイルに自動的に反映されます。

設定ファイルには、電話機がどのイメージロードを実行するかも記述されています。このイメージロードが電話機にロードされているものと異なる場合、電話機は TFTP サーバにアクセスし、必要なロードファイルを要求します。

[Cisco Unified CMの管理 (Cisco Unified Communications Manager Administration)] でセキュリティ関連の設定値を設定すると、電話機の設定ファイルに機密情報が保存されます。設定ファイルのプライバシーを確保するには、そのファイルを暗号化用に設定する必要があります。詳細については、Cisco Unified Communications Manager のご使用のリリースのマニュアルを参照してください。Cisco Unified Communications Manager でリセットおよび登録されるたびに、電話機は設定ファイルを要求します。

次の条件を満たしている場合、電話機は、TFTP サーバにある XmlDefault.cnf.xml という名前のデフォルトの設定ファイルにアクセスします。

- Cisco Unified Communications Manager で自動登録を有効にしている。
- 該当する電話機が、Cisco Unified Communications Manager データベースにまだ追加されていない。
- 該当する電話機を初めて登録する。

## 電話機のレポート

デバイスを再起動して、新しい設定または設定を適用します。元の初期設定を復元する場合は、リセットを実行します。

### 手順

- ステップ 1 電話画面の左上隅をタップします。
- ステップ 2 メニューオプションのリストから **設定** をタップします。
- ステップ 3 画面上のメニューオプションをスクロールして、**[再起動]** をタップします。
- ステップ 4 **[再起動]** をタップして目的を確認します。

## 制御ハブ デバイスを再起動

技術的な問題が発生している場合は、デバイスを再起動することができます。制御ハブからのデバイスの再起動は設定に影響せず、ログファイルが保持されます。



- (注) 電源サイクルを実行すると、最新バージョンのログファイルが失われます。これにより、デバイスの電源を入れ直す前に、ログをダウンロードすることが困難になります。

### 手順

- ステップ 1 <https://admin.webex.com/> の顧客ビューから、**デバイス** に進みます。
- ステップ 2 インベントリからデバイスを選択して、**詳細設定** を開きます。
- ステップ 3 検索バーをクリックして **メンテナンス > 再起動** を選択します。
- ステップ 4 ドロップダウン リストから **再起動** を選択します。

ステップ5 [適用 (Apply)] をクリックします。

---

## 手動による工場出荷時状態へのリセット実行

[設定 (Settings)] メニューから工場出荷時の状態にリセットできない場合は、電話機から工場出荷時状態にリセットできます。

### 手順

---

ステップ1 次のいずれかの方法で電話の電源を切ります。

- LAN ケーブルを抜きます。
- 電源アダプタのプラグを抜きます。

ステップ2 5 秒待ってから電源を再度入れます。

ステップ3 スタンバイ LED が点灯するまで待機します。

ステップ4 音量アップを 5 秒間長押しします。  
LED バーが赤色に変わります。

ステップ5 [ミュート (Mute)] を押します。LED バーが赤色に変わるまで 10 秒間ミュート (Mute) を長押ししない場合は、デバイスが通常モードで再起動します。  
工場出荷時の状態へのリセットが進行中であることを確認として、LED バーが 3 回点滅します。

---

## 電話機のリセット

電話機を工場出荷時の初期状態にリセットできます。電話機は、ユーザセットアップとネットワーク セットアップの設定値をデフォルト値にリセットしてから、再起動します。

### 手順

---

ステップ1 電話画面の左上隅をタップします。

ステップ2 メニューオプションのリストから設定をタップします。

ステップ3 画面上のメニューオプションをスクロールして、[リセット] をタップします。

ステップ4 [リセット] または [キャンセル] をタップします。

---

## 問題レポート ツール

Cisco TAC は、問題のトラブルシューティング時に問題レポートツール（PRT）ログを使用します。デバイスを再起動すると電話ログがクリアされるため、再起動する前にレポートを生成してください。

デバイスの導入方法に応じて、Cisco Unified Communications Manager のカスタマーサポートの **アップロード URL** フィールドに制御ハブまたはサーバアドレスを追加してレポートを生成できます。

を選択します。

### 制御ハブ から問題レポートを生成

問題レポートには、Cisco テクニカルサポートサービスが問題のトラブルシューティングを行う際に使用するデバイスログが含まれています。ファームウェアまたはハードウェアの問題がある場合は、レポートを送信します。

#### 手順

**ステップ 1** <https://admin.webex.com/>の顧客ビューから、**デバイス**に進みます。

**ステップ 2** インベントリからデバイスを選択します。

**ステップ 3** **問題をレポートする**をクリックします。

ブラウザに Webex ヘルプセンターのウィンドウが開きます。

**ステップ 4** ヘルプウィンドウの説明欄に問題の説明を入力します。最大 249 文字です。

**ステップ 5** [送信 (Submit) ] をクリックします。

### カスタマー サポート アップロード URL の設定

コール管理にCisco Unified Communications Manager (Unified CM ) を使用する場合は、ユーザが問題レポートツール (PRT) をアップロードできるカスタマーサポート URL を設定できます。

サーバでアップロードスクリプトを使用して PRT ファイルを受信する必要があります。PRT は、HTTP POST メカニズムを使用し、次のパラメータをアップロード (マルチパート MIME エンコーディングを使用) に含めます。

- devicename (例: 「SEP001122334455」)
- serialno (例: 「FCH12345ABC」)

- username (Cisco Unified Communications Manager で設定される、デバイス所有者のユーザ名)
- prt\_file (例: 「probrep-20141021-162840.tar.gz」)

次にサンプルスクリプトを示します。このスクリプトはあくまで参考例です。シスコでは、お客様のサーバにインストールされたアップロードスクリプトをサポートしていません。

```
<?php

// NOTE: you may need to edit your php.ini file to allow larger
// size file uploads to work.
// Modify the setting for upload_max_filesize
// I used: upload_max_filesize = 20M

// Retrieve the name of the uploaded file
$filename = basename($_FILES['prt_file']['name']);

// Get rid of quotes around the device name, serial number and username if they exist
$devicename = $_POST['devicename'];
$devicename = trim($devicename, "\"");

$serialno = $_POST['serialno'];
$serialno = trim($serialno, "\"");

$username = $_POST['username'];
$username = trim($username, "\"");

// where to put the file
$fullfilename = "/var/prtuploads/".$filename;

// If the file upload is unsuccessful, return a 500 error and
// inform the user to try again

if(!move_uploaded_file($_FILES['prt_file']['tmp_name'], $fullfilename)) {
    header("HTTP/1.0 500 Internal Server Error");
    die("Error: You must select a file to upload.");
}

?>
```

## 手順

- ステップ 1** PRT アップロードスクリプトを実行できるサーバを設定します。
- ステップ 2** ニーズに合わせて、上記のパラメータを処理できるスクリプトを作成したり、用意されているサンプルスクリプトを編集したりします。
- ステップ 3** サーバにスクリプトをアップロードします。
- ステップ 4** Cisco Unified Communications Manager で、個々のデバイス設定ウィンドウ、[共通の電話プロファイル (Common Phone Profile)] ウィンドウ、または[エンタープライズ電話の設定 (Enterprise Phone Configuration)] ウィンドウの [プロダクト固有の設定 (Product Specific Configuration Layout)] 領域に移動します。
- ステップ 5** [カスタマーサポートのアップロードURL (Customer support upload URL)] をオンにし、アップロードサーバ URL を入力します。

例:

<http://example.com/prtscript.php>

ステップ 6 変更を保存します。

---

## Webex 接続情報の表示

次の Cisco Webex 接続項目に関する情報を表示できます。問題のトラブルシューティングを行う際は、次の情報を使用します。

- カレンダー
- 構成
- ログイン情報
- 暗号化
- 位置情報
- メトリック
- 通知
- 電話帳
- 登録
- ソフトウェア アップグレード

### 手順

---

ステップ 1 電話画面の左上隅をタップします。

ステップ 2 メニューオプションのリストから **設定** をタップします。

ステップ 3 **問題と診断** > **Webex 接続の詳細** に移動します。

---

