



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 \(1 ページ\)](#)
- [通話サーバーの登録情報を探す \(2 ページ\)](#)
- [電話機でスクリーンショットをキャプチャする \(2 ページ\)](#)
- [電話機から問題レポートを作成する \(3 ページ\)](#)

一般的なトラブルシューティング

電話機に関する一般的な問題の一部は、トラブルシューティングすることができます。直面している問題が次の表にない場合は、管理者に連絡してください。

症状	説明
自分が通話中で泊、電話機が真っ暗になり、「 proximity 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、 proximity 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「 proximity 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。

症状	説明
標準のヘッドセットを使用しているときに、信号がキー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。

通話サーバーの登録情報を探す

[シスコ電話のステータス (Cisco Phone status)] 画面には、通話サーバーの登録情報が表示されます。サポートに電話するときに、管理者からこの情報を求められる場合があります。

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、[ドローワー (Drawer)] メニュー  をタップします。

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

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) 電源ボタンと [音量ダウン (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。

電話機から問題レポートを作成する

電話機で問題が発生した場合は、管理者が問題をトラブルシューティングするのに役立つログレポートのバンドルを作成できます。問題レポートとログファイルの生成には、数分かかる場合があります。電話機が2回振動すると、レポートが完了した合図です。



(注) 電話機の Web ブラウザが有効になっている場合は、ログバンドルファイルをダウンロードして管理者に渡すことができます。

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 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) 以降の場合は、[問題を報告 (Report problem)] をタップします。
- ステップ4 電話機が2回振動したら、管理者に連絡して、問題の説明とおおよその時間を知らせてください。

ステップ 5 電話機の Web ブラウザが有効になっている場合は、[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して、管理者に提供します。

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。