

# 電話機のトラブルシューティング

この項では、Cisco Unified IP Phone のトラブルシューティングに関する情報を記載します。

## 一般的なトラブルシューティング

この項では、ご使用の電話機に関する一般的な問題のトラブルシューティングに役立つ情報を示します。詳細については、システム管理者にお問い合わせください。

症状	説明
ダイヤル トーンが聞こえない、またはコールを完了できない	次の状況の 1 つまたは複数当てはまります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• エクステンション モビリティ サービスにログインする必要があります。</li> <li>• CMC または認証に必要な FAC を入力してから番号をダイヤルする必要があります。</li> <li>• 電話機に時間帯制限が設定され、特定の時間帯に一部の機能を使用できなくなっています。</li> </ul>
設定ボタンが反応しない	システム管理者が電話機で  を無効にしている可能性があります。
使用したいソフトキーが表示されない	次の状況の 1 つまたは複数当てはまります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• その他のソフトキーを表示させるために [ツギへ] を押す必要があります。</li> <li>• 回線の状態を変更する必要があります (オフフックにする、または接続コールにするなど)。</li> <li>• 電話機が、ソフトキーに関連付けられている機能をサポートするように設定されていません。</li> </ul>
[サンカ] に失敗する	[サンカ] を実行するには、複数のコールを選択する必要があります。アクティブ コールは自動的に選択されるので、それ以外に、少なくとも 1 つのコールが選択されていることを確認してください。また [サンカ] を実行するには、選択されたコールがすべて同じ回線上にある必要があります。必要に応じて、[サンカ] を実行する前にコールを 1 本の回線上に転送してください。

症状	説明
[ワリコミ] が失敗し、速いビジー音が聞こえる	使用している電話機に暗号化機能が設定されていない場合、暗号化されたコールには割り込みできません。この理由によって割り込みの試行が失敗すると、電話機で速いビジー音が聞こえます。
[ワリコミ] を使用して参加したコールが切断される	[ワリコミ] を使用して参加したコールが保留状態になるか、転送されるか、または会議コールに切り替えられた場合は、そのコールから切断されます。
コールバックが失敗する	通話相手がコール転送機能を有効にしている可能性があります。

## 電話機の管理データの表示

システム管理者が、トラブルシューティングの目的で、電話機の管理データへのアクセスを指示する場合があります。

目的	必要な操作または状態の説明
ネットワーク構成データにアクセスする	 > [ネットワークノセッテイ] を選択し、表示するネットワーク構成項目を選択します。
ステータス データにアクセスする	 > [ステータス] を選択し、表示するステータス項目を選択します。
電話機のモデル情報にアクセスする	 > [モデルジョウホウ] を選択します。
電話機のコールおよび音声品質情報にアクセスする	 > [ステータス] > [コールノウケイ] を選択します。

## Quality Reporting Tool の使用方法

パフォーマンスに関する問題のトラブルシューティングに役立てるために、システム管理者により一時的に、電話機に Quality Reporting Tool (QRT) が設定されることがあります。[ヒンシツ] を押して、情報をシステム管理者に送信できます。設定に応じて、QRT は次の用途に使用します。

- 現在のコールの音声の問題をすぐにレポートする
- カテゴリのリストから一般的な問題を選択し、理由コードを選択する