

# 電話機のトラブルシューティング

この項では、ご使用の Cisco Unified IP Phone に関するトラブルシューティング情報を示します。

## 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>• 電話番号をダイヤルした後で、Client Matter Code (CMC; クライアント マター コード) または Forced Authorization Code (FAC) を入力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>
アプリケーション メニューの [設定] を使用できない	システム管理者が、電話機で [設定] 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 [次へ] 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>
[折返し] が失敗する	通話相手がコール転送を有効にしている可能性があります。

症状	説明
不在転送を設定しようとする と、電話機にエラーメッセージ が表示される	不在転送を電話機から直接設定すると、設定が拒否される場合があります。設定が拒否されるのは、不在転送ループを招く転送先番号が入力された場合、または不在転送チェーンで許可された最大リンク数（最大ホップ カウントとも呼ばれます）を超えることになる転送先番号が入力された場合です。詳細については、システム管理者にお問い合せください。

## 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	操作
ネットワーク構成データにアクセスする	●(☎) > [設定] > [ネットワークの設定] を選択して、表示するネットワーク設定項目を選択します。
ステータス データにアクセスする	●(☎) > [設定] > [ステータス] を選択して、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	●(☎) > [設定] > [モデル情報] 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	●(☎) > [設定] > [ステータス] > [コールの統計] を選択します。