

電話機のトラブルシューティング

この項では、Cisco 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、電話機に関する一般的な問題の解決に役立つ情報について説明します。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"> • 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。 • 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。 • 電話機に時間制限が設定されていて、一日の特定の時間帯に一部の機能が使用できなくなっています。
設定ボタンが反応しない	システム管理者が、電話機の  を無効にした可能性があります。
使用する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"> • [ツギへ] を押して、その他のソフトキーを表示する必要があります。 • 回線状態を変更する必要があります (たとえば、オフフックにする、コールを接続するなど)。 • そのソフトキーに対応する機能をサポートするように電話機が設定されていません。
[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] に失敗し、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。
Cisco CallBack 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。

電話管理データの表示

システム管理者からの依頼で、トラブルシューティングのために、電話機の管理データにアクセスする必要があります。

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。
電話のコールと音声品質情報にアクセスする	 > [ステータス] > [コールノトウケイ] 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