



トラブルシューティング

- サインインの問題, 1 ページ
- 接続の問題, 3 ページ
- 連絡先の問題, 3 ページ
- 通話の問題, 3 ページ
- ボイスメールの問題, 7 ページ
- バッテリーの問題, 7 ページ

サインインの問題

サインインできない場合は、次のトラブルシューティングのヒントを試してみてください。

手順

- ステップ 1** サポートされているデバイスとオペレーティング システムを使用しているか確認します。サポートされているデバイスとオペレーティング システムの詳細については、ご使用のリリースの *Cisco Jabber for iPhone and iPad* リリース ノートを参照してください。
- ステップ 2** Cisco Jabber for iPhone and iPad の正しいリリースを使用していることを確認します。Cisco Jabber for iPhone and iPad の最新リリースは、App Store からダウンロードできます。
- ステップ 3** VPN が接続されていることを確認します (VPN が必要な場合)。VPN が接続されていない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
- ステップ 4** [電話サービス]を使用している場合は、次の手順に従ってデバイスと社内ネットワークの間のネットワーク接続を確認します。
- a) インターネットブラウザを開きます。
 - b) インターネットブラウザに `http://<社内の Cisco Unified Communications Manager サーバアドレス>` の形式で URL を入力して、社内通話システムの管理ページにアクセスします。

例：

<http://209.165.200.224>

社内の Cisco Unified Communications Manager サーバのアドレスがわからない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

- c) 社内通話システムの管理ページにアクセスできない場合は、別のネットワーク アクセス ポイントからアクセスしてみてください。それでも社内通話システムの管理ページにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。

ステップ 5 社外の電話サービスおよび Cisco Unified Communications Manager 9.0 以降を使用している場合は、次の手順に従ってデバイスとサーバの間のネットワーク接続を確認します。

- a) VPN 経由で会社のネットワークからインターネット ブラウザを開きます。
- b) インターネット ブラウザに https://cucm_server:8443/cucm-uds/user/vid という URL を入力して、社内通話システムの管理ページにアクセスします。
社内の Cisco Unified Communications Manager サーバのアドレスがわからない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
サーバにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。
- c) 自分のユーザ名とパスワードを使用してサインインします。
サインインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 6 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service リリース 9.1 以前を使用している場合は、次の手順に従って自分のユーザ アカウントでサインインできるか確認します。

- a) <http://<プレゼンス サーバ名>/<CCM ユーザ名>> の形式で URL を入力します。
サーバにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。
- b) 自分のユーザ名とパスワードを使用してサインインします。
サインインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 7 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service リリース 10.0 を使用している場合は、次の手順に従って自分のユーザ アカウントでサインインできるか確認します。

- a) <http://<CCM サーバ名>/<CCM ユーザ名>> の形式で URL を入力します。
それでもサーバにアクセスできない場合は、ネットワークの問題がないかシステム管理者にお問い合わせください。
- b) 自分のユーザ名とパスワードを使用してサインインします。
サインインできない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 8 Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service を使用している場合は、次の手順に従ってデバイスとサーバの間のネットワーク接続を確認します。

- a) ping ユーティリティを開いて、Cisco Unified Communications Manager IM and Presence サーバを ping します。
- b) <プレゼンス サーバ名>.<ドメイン名>.com の形式でサーバの完全修飾ドメイン名を入力します。

サーバを ping できない場合は、システム管理者にお問い合わせください。

ステップ 9 それでも Cisco Jabber for iPhone and iPad を設定できない場合は、システム管理者に問題レポートを送信します。

関連トピック

[リリースノート](#)

接続の問題

接続が切断される

問題 UCM サーバへのデバイスの接続が切断され、自動的に再接続できません。

解決法 同じアカウントを使用して、複数の Cisco Jabber for iPhone and iPad アプリケーションにサインインしていないかどうか確認します。アカウントは、同時に1つの Cisco Jabber for iPhone and iPad アプリケーションにのみサインインできます。この問題を解消するには、同じアカウントを使用している他のアプリケーションからサインアウトします。

連絡先の問題

連絡先の写真が表示されない

問題 Cisco Jabber の連絡先の写真が表示されません。

解決法 次の手順を試してみてください。

- Cisco Jabber で [設定] > [表示] をタップし、[連絡先の写真を表示] スイッチがオンになっていることを確認します。オンになっていない場合は、このスイッチをオンにします。
- プロフィールの写真が有効であることをシステム管理者に確認します。

通話の問題

モバイルネットワークに通話を送信できない

問題 Cisco Jabber VoIP 通話をモバイル ボイス ネットワークに送信できません。

解決法 次の項目を確認してください。

- 信号強度が十分なことを確認します。
- 電話で[発信者番号通知]設定が有効になっていることを確認します。iPhoneのホーム画面で[設定]>[電話]>[発信者番号通知]をタップして、[発信者番号通知]スイッチがオンになっていることを確認します。

発信できない

問題 Wi-Fi ネットワーク経由でVPNを使用してCisco Jabber 通話を発信できません。

解決法 VPNクライアントがサポートされているかどうか確認します。

関連トピック

[リリースノート](#)

ビデオ会議を開始できない

問題 Cisco Jabber からビデオ会議通話を開始できません。

解決法 使用している電話サービス アカウントのMCUが正しく設定されていることを、システム管理者に確認します。

DVO コールの問題

問題 Dial via Office (DVO) コールを発信すると、呼び出し先がボイスメールシステムまたは異なる番号から通話を受信します。

解決法 次の場合は、DVO コールを発信したときに、呼び出し先がボイスメールシステムまたは異なる番号からコールを受信します。

- モバイルボイスネットワークの接続状態が悪い。この問題を防ぐには、DVO コールを発信する前に、状態の良好なモバイルボイスネットワーク接続があることを確認します。
- [DVOコールバック番号]に携帯電話番号とは異なる電話番号を設定した。この問題を防ぐには、[DVOコールバック番号]をCisco Jabber設定で指定した携帯電話番号に変更します。
- 時間内にコールバックに 응답せず、デバイスにボイスメールが設定されている。

関連トピック

[代替DVOコールバック番号の追加](#)

[DVOコールバック番号の変更](#)

通話が切断される

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用して Cisco Jabber VoIP 通話を発信すると、数秒後に通話が切断されます。

解決法 次の項目を確認してください。

- VPN クライアントがサポートされていることを確認します。
- データ ネットワーク信号を確認します。モバイルデータ ネットワークを介して Cisco Jabber を使用している場合、接続と通話品質は大幅に異なります。問題が解消しない場合は、モバイルデータ ネットワーク接続を無効にしてください。Cisco Jabber で [設定] > [通話] > [オーディオとビデオ] をタップします。[モバイルデータネットワーク] スイッチをタップしてオフにします。

関連トピック

[リリース ノート](#)

通話オプションが表示されない


問題 Cisco Jabber の [設定] メニューに通話オプションが表示されません。

解決法 管理者が Dial via Office 機能を有効にしている必要があります。有効でない場合は、[設定] メニューに通話オプションが表示されません。詳細については、管理者に連絡してください。

音質が低い、よく聞こえない

問題 音質が低かったり、突然音が聞こえなくなったり、音声がよく聞こえなくなったりします。

解決法 次の項目を確認してください。

- **ワイヤレス信号が弱い** : デバイスのアンテナ バーを確認して、Wi-Fi 接続の信号強度が十分であることを確認します。信号が弱い場合は、モバイル ネットワークに通話を移動することを検討してください。通話中に  をタップし、[携帯電話に移動] をタップします。[OK] をタップして[応答] をタップします。
- **モバイル データ ネットワークに接続** : モバイル データ ネットワークを介して Cisco Jabber を使用している場合、接続と通話品質は大幅に異なります。問題が解消しない場合は、モバイルデータ ネットワーク接続を無効にしてください。Cisco Jabber で [設定] > [通話] > [オーディオとビデオ] をタップします。[モバイルデータネットワーク] スイッチをタップしてオフにします。
- **Bluetooth と Wi-Fi の干渉** : 最適に設計された Wi-Fi ネットワークでも、Bluetooth ヘッドセットなどの他のデバイスによる干渉が発生することがあります。この干渉が Cisco Jabber での通話の切断や低音質の原因となっていることがあります。Bluetooth ヘッドセットをオフにして、問題が解消するかどうかを確認します。

- **Wi-Fi アクセス ポイント間でのハンドオフ**：職場内を移動すると、Wi-Fi 接続が異なるアクセス ポイント間で転送されることがあります。接続がアクセス ポイント間で転送される間に通話に応答すると、音声为数秒間不明瞭になったり、聞こえなくなったりする場合があります。ハンドオフが完了すると、この問題は自動的に解決します。
- **電話サービスへの接続の切断**：一般的な原因として、ネットワークに問題が発生したか、サーバが一時的に停止したことが考えられます。問題が解決しない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
- **ネットワークの帯域幅の低下**：低帯域幅のワイヤレスネットワークを介して通話を行う場合は、低帯域幅ネットワーク用に接続を最適化してから、もう一度試してください。Cisco Jabber で [設定] > [通話] > [オーディオとビデオ] をタップします。[低帯域幅モード] スイッチをタップしてオンにします。

関連トピック

[低帯域幅モードの設定](#)

片通話

問題 Wi-Fi ネットワーク経由で VPN を使用して Cisco Jabber 通話を発信するときに、通話の音声が一方向にしか聞こえません。

解決法 VPN クライアントがサポートされていることを確認します。

関連トピック

[リリースノート](#)

ヘッドセットで音声がかえれない

問題 ヘッドセットを使用した通話中に、ヘッドセットの音量を上げても相手の声が聞こえません。

解決法 ヘッドセットの音量と Cisco Jabber の音量は、それぞれ別のものです。Cisco Jabber の音量設定を上げる必要があります。

それには、Cisco Jabber を起動し、ヘッドセットを接続した状態で、デバイスの音量ボタンを使用して音量設定を調整します。

ネイティブの電話アプリで通話を受信したときに音声がかえれない

問題 ネイティブの電話アプリで通話を受信したときに、Cisco Jabber VoIP 通話の音声がかえれません。

解決法 ネイティブの電話アプリで新しくモバイル通話を受信したとき、すでに Cisco Jabber VoIP で通話中の場合は、その新しい通話を拒否することを推奨します。

- 1 [拒否] をタップします。
- 2 [再開] をタップして Cisco Jabber VoIP 通話を再開します。

ネイティブの電話アプリで着信通話を受信した場合は、そのアプリが Cisco Jabber を含む他のすべてのアプリのマイクを自動的に無効にします。

マイクが無効になる前に、現在の通話相手へ別の通話に応答する必要があることを知らせる時間はありません。

新しい通話を拒否して Cisco Jabber VoIP 通話を再開すると、現在の通話相手に再び音声聞こえるようになります。

新しい通話を受け入れた場合は、ネイティブの電話の通話が終了するまで Cisco Jabber VoIP 通話に戻ることはできません。

ボイスメールの問題

ボイスメールの資格情報の問題

問題 ユーザ名またはパスワードが間違っているエラーのために、ボイスメッセージへアクセスできません。

解決法 サポートが必要な場合は、ボイスメール管理者にお問い合わせください。ボイスメール管理者はサーバの設定を確認したり、ユーザのパスワードをリセットしたりすることができます。

一部のボイスメッセージを表示できない

問題 社内ネットワークに接続されていないときに、一部のビジュアルボイスメッセージを表示できません。

解決法 ボイスメッセージの更新、およびセキュアなボイスメッセージの再生を行うには、Cisco Jabber を社内ネットワークに接続する必要があります。保存済みボイスメッセージは、社内ネットワークに接続していなくても再生できます。

バッテリーの問題

バッテリーが急速に消耗する

問題 Cisco Jabber を使用すると、デバイスのバッテリーが急速に消耗します。

解決法 バッテリーの消耗を緩和するには、次の項目を確認してください。

- [詳細ログ]：このオプションは、Cisco Jabber の使用上の問題を解決するためのトラブルシューティングに必要な詳細情報を収集する場合にのみ有効にします。それ以外のときは、無効に

してください。Cisco Jabber で、[設定]>[問題レポートツール]をタップします。[詳細ログ]スイッチをタップしてオフにします。

- 3G または Wi-Fi の接続状態が悪いと、バッテリー寿命に影響を与えることがあります。ネットワーク信号が強い場所へ移動してください。