



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情報 (1 ページ)
- 電話機が通常の起動プロセスを実行しない (4 ページ)
- 接続の問題 (5 ページ)
- 電話機のリセットの問題 (11 ページ)
- オーディオに関する問題 (13 ページ)
- 機能の問題 (15 ページ)
- ローミングおよび音声品質が不適切であるか、接続が失われる問題 (16 ページ)
- トラブルシューティング手順 (18 ページ)

一般的なトラブルシューティング情報

次の表に、ワイヤレス IP フォンの一般的なトラブルシューティング情報を示します。

表 1: ワイヤレス IP フォンのトラブルシューティングのヒント

サマリー	説明
電話機がリセットされる	電話機は、Cisco Unified Communications Manager ソフトウェアとの接続が失われるとリセットされます。接続が失われる原因としては、アクセスポイントの問題、スイッチの停止、スイッチのリブートなど、ネットワーク接続障害が考えられます。 電話機のリセットの問題 (11 ページ) を参照してください。

サマリー	説明
電話機の時刻が正しくない	<p>電話機の日時が正しくない場合があります。電話機は、Cisco Unified Communications Manager に登録されたときに時刻と日付を受け取ります。電話機の電源を再投入して、時間または日付をリセットします。</p> <p>時間は、12時間制と24時間制のどちらでも表示できます。</p>
電話機のファームウェアのダウングレード	<p>現在の電話機のファームウェアより古いCisco Unified Communications Manager のアップグレードまたはパッチを適用すると、電話機が自動的にそのパッチに含まれているロードにダウングレードされます。この問題を解決するには、TFTP フォルダ内の電話機のデフォルトイメージをチェックしてください。</p>
バッテリーの寿命が規定よりも短い	<p>不安定な RF 環境では電話機が AP を常に検索し続けるため、アクティブモードのままになることがあります。これにより、バッテリーの寿命が大幅に減ります。カバレッジエリアを離れるときは、電話機をシャットダウンしてください。</p> <p>電話機の送信電力が上昇すると、バッテリーの寿命に影響を及ぼす場合があります。</p> <p>電話機でのアイドル時間を最大化して、バッテリーの寿命を長くするには、登録時間を最適化して、電話機が省電力モードになる頻度を高める必要があります。</p>

サマリー	説明
<p>コールを確立できない</p>	<p>電話機に DHCP IP アドレスが割り当てられていない場合は、Cisco Unified Communications Manager に登録できないため、「Configuring IP」または「Registering」というメッセージが表示されます。</p> <p>次のことを確認してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cisco Unified Communications Manager サービスが Cisco Unified Communications Manager サーバ上で実行されている。 2. 両方の電話機が同じ Cisco Unified Communications Manager に登録されている。 3. 両方の電話機で、オーディオサーバデバッグとキャプチャログが有効になっています。必要な場合は、Java デバッグを有効にしてください。

サマリー	説明
<p>iLBC プロトコルを使用して確立されたコールで iLBC コーデックが使用されていることが表示されない</p>	<p>コールの統計は、iLBC を送信者/受信者コーデックとして表示しません。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cisco Unified Communications Manager の管理ページを使用して、次の項目を確認してください。 <ul style="list-style-type: none"> • 両方の電話機が iLBC デバイスプールに存在する。 • iLBC デバイスプールが、iLBC 領域を使用して設定されている。 • iLBC 領域が iLBC コーデックで設定されている。 2. 電話機と Cisco Unified Communications Manager 間のスニファトレースをキャプチャし、SCCP メッセージ、OpenReceiveChannel メッセージ、StationMediaTransmit メッセージのメディアペイロードタイプの値が 86 であることを確認します。タイプの値が 86 である場合、問題は電話機にあるか、あるいは Cisco Unified Communications Manager の設定にあります。 3. 両方の電話からのオーディオサーバのデバッグログとキャプチャログを有効にする。必要な場合は、Java デバッグを有効にしてください。

その他のトラブルシューティングの情報については、『Cisco Unified Communications Manager Troubleshooting Guide』を参照してください。

電話機が通常の起動プロセスを実行しない

問題

電話機が起動せず、電話機に情報が表示されません。

原因

電話機がワイヤレスネットワークに接続すると、通常の起動プロセスを経て、電話画面に情報が表示されるはずですが。

電話機の起動プロセスが完了しない場合、RF信号強度が弱い、ネットワークが停止している、電話機のバッテリーが切れている、または電話機が動作しないなどが原因として考えられます。

ソリューション

電話機が動作しているかどうかを確認するには、次の手順で、考えられる問題を体系的に排除します。

1. 他の有線IPフォンと通話することにより、有線ネットワークにアクセスできることを確認します。
2. ワイヤレス ネットワークがアクセス可能であることを確認します。
 - 正常動作が確認されている別の電話機の電源をオンにして、アクセスポイントがアクティブになっていることを確認します。
 - 起動しない電話機の電源をオンにして、正常であることがわかっている別のアクセスポイントの場所に移動します。
3. 電話機に電力が供給されていることを確認します。
 - 電話画面に「Low Battery」というメッセージが表示されたら、バッテリーが切れている可能性があります。
 - 起動しない電話機に新しいバッテリーまたはフル充電されたバッテリーを挿入します。
 - バッテリーを使用している場合は、代わりに外部電源を接続してみてください。
4. 電話機を工場出荷時の設定にリセットします。
 - [アプリケーション (Applications)] > [管理者設定 (Admin settings)] > [設定のリセット (Reset settings)] > [すべての設定 (All settings)] を選択します。
 - 確認の画面で、[はい (Yes)] を選択します。
5. 代替イメージから電話を再起動します。
 - 赤色の電源ボタンを押して電話の電源を切ります。
 - [*]を押したまま電源ボタンをもう一度押します。
 - LED表示の色が変化したら [*]を放します。

これらの解決策を試みても電話機が起動しない場合は、シスコのテクニカルサポートの担当者に連絡して、サポートを受けてください。

接続の問題

電話機でローミングに関係しない接続の問題が発生した場合は通常、アクセスポイントか、電話機と Cisco Unified Communications Manager の接続方法に原因があります。

ワイヤレス アクセス ポイントへの関連付けなし

電源をオンにすると、電話画面にメッセージが繰り返し表示される場合は、電話機がアクセスポイントに正しく関連付けられていません。電話機はアクセスポイントに関連付けられ、認証されない限り正常に起動できません。

ワイヤレス フォンが IP アドレスを取得するためには、その前に認証され、アクセスポイントに関連付けられる必要があります。電話機は、アクセスポイントでの次の起動プロセスに従います。

1. アクセスポイントをスキャンする
2. アクセスポイントに関連付ける
3. 事前設定された認証方式を使用した認証（設定されたセキュリティモード設定を使用）
4. IP アドレスの取得

アクセスポイントの設定の不一致

問題

電話機と AP 間の設定に不一致があります。

ソリューション

- アクセスポイントと電話機で SSID 設定を確認し、SSID を一致させます。
- アクセスポイントと電話機で認証タイプ設定を確認し、認証および暗号化の設定を一致させます。



(注) 「No Service - IP Config Failed」というメッセージが表示された場合は、アクセスポイントと電話機の暗号化が一致しないために DHCP が失敗したことを意味します。

- 静的 WEP を使用している場合、電話機で WEP キーを確認し、アクセスポイント上の WEP キーと一致させます。電話機で WEP キーを再入力し、正しいことを確認します。



(注) オープン認証が設定されている場合、WEP キーが誤っているまたは不一致である場合も、電話機はアクセスポイントに関連付けることができます。

認証に失敗して、APが見つからない

問題

認証から No AP found メッセージが返されます。

ソリューション

- 正しい認証方式および関連する暗号化設定がアクセスポイントで有効になっているかどうかを確認します。
- 正しい SSID を電話機に入力したことを確認します。
- EAP-FAST、EP-TLS、PEAP-GTC、または PEAP-MSCHAPV2 認証を使用している場合は、正しいユーザ名とパスワードが設定されていることをチェックします。
- WPA 事前共有キーまたは WPA2 事前共有キーを使用している場合は、正しいパスフレーズが設定されていることを確認してください。
- Windows ドメインで認証する場合は、電話機にドメイン\ユーザ名の形式でユーザ名の入力が必要になることがあります。

EAP 認証失敗メッセージ

問題

認証から EAP authentication failed メッセージが返されます。

ソリューション

- EAP を使用しているときに Windows ドメインで認証する場合は、電話機にドメイン\ユーザ名の形式で EAP ユーザ名の入力が必要になることがあります。
- 電話機に正しい EAP ユーザ名およびパスワードが入力されたことを確認します。

AP エラー：要求されたすべての機能をサポートできません (AP Error—Cannot support all requested capabilities)

問題

認証から、「AP Error - Cannot support all requested capabilities」というメッセージが返されました。

ソリューション

アクセスポイントで、ボイス VLAN SSID に対して CKIP/CMIC が有効になっていないことを確認してください。ワイヤレスフォンは、これらの機能はサポートしていません。

電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されない

電話機が最初の段階（アクセスポイントでの認証）を通過した後も、電話スクリーンに引き続きメッセージが表示される場合は、電話機が正しく起動していません。電話機は、LAN に接続され、Cisco Unified Communications Manager サーバに登録されない限り、正しく起動できません。

次の項は、電話機が正常に起動しない原因を判別するうえで役立ちます。

電話機が TFTP サーバまたは Cisco Unified Communications Manager に接続できない

問題

電話機と、TFTP サーバまたは Cisco Unified Communications Manager の間のネットワークがダウンしている場合は、電話機が正しく起動できません。

ソリューション

現在、ネットワークが作動していることを確認してください。

電話機が TFTP サーバに接続できない

問題

電話機の TFTP サーバ設定が正しくありません。

原因

電話機は、TFTP サーバ設定を使用して、使用すべきプライマリ TFTP サーバを識別します。TFTP サーバが要求に応答しない場合、以前に電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されていない場合は、Communications Manager1 (CM1) が TFTP_AS_CM として表示されます。



-
- (注) 電話機が事前に Cisco Unified Communications Manager に登録されている場合は、Cisco Unified Communications Manager のリスト情報がメモリ内にキャッシュされています。TFTP が失敗した場合は、電話機の電源を再投入して、TFTP サーバに接続する必要があります。
-

電話機は、TFTP IP アドレスへの TCP 接続を確立しようとし、その次にゲートウェイへの TCP 接続を確立しようとします。Cisco Unified Communications Manager サービスが TFTP サーバ上で動作していない場合や SRST がゲートウェイ上で動作していない場合は、電話機が指定された TFTP サーバとの接続試行中に電源再投入を繰り返す可能性があります。

電話機は DHCP サーバから渡された IP 情報をキャッシュしないため、電話機の電源を入れ直すたびに TFTP 要求を送受信する必要があります。

ソリューション

電話機にスタティック IP アドレスを割り当てている場合は、手動で TFTP サーバアドレスを入力する必要があります。 [設定メニューからの電話ネットワークの手動セットアップ](#)を参照してください。

DHCP を使用している場合は、電話機は TFTP サーバのアドレスを DHCP サーバから取得します。 DHCP サーバに設定されている IP アドレスを確認します。

また、電話機がスタティック TFTPサーバを使用するように設定することもできます。このような設定は、電話機の場所を最近移動した場合などに特に役立ちます。

電話機がサーバに接続できない

問題

IP アドレッシングおよびルーティングのフィールドが正しく設定されていない可能性があります。

ソリューション

電話機の IP アドレッシングを確認します。 DHCP を使用している場合は、DHCP サーバがこれらの値を提供します。電話機にスタティック IP アドレスを割り当てている場合は、これらの値を手動で入力する必要があります。



- (注) ワイヤレス IP フォンで RF 信号が失われた（カバレッジエリア外に移動した）場合は、電話機がタイムアウト状態になるまで DHCP サーバを解放しません。

次のような問題がないかチェックします。

- [DHCP サーバ (DHCP Server)]: 電話機にスタティック IP アドレスを割り当てている場合は、[DHCP サーバ (DHCP Server)] オプションに値を入力する必要はありません。 DHCP サーバを使用している場合に、ワイヤレス IP 電話が DHCP サーバから応答を受け取ると、その情報は自動的に設定されます。 https://www.cisco.com/en/US/products/hw/switches/ps708/products_tech_note09186a008015bfd6.shtml で入手可能な『*Troubleshooting Switch Port Problems*』を参照してください。
- [IP アドレス (IP Address)], [サブネットマスク (Subnet Mask)], [プライマリ ゲートウェイ (Primary Gateway)]: 電話機にスタティック IP アドレスを割り当てている場合は、これらのオプションの設定値を設定する必要があります。 [設定メニューからの電話ネットワークの手動セットアップ](#)を参照してください。

DHCP を使用している場合は、DHCP サーバによって配布された IP アドレスを確認してください。 DHCP の競合と、重複 IP アドレスに注意してください。 https://www.cisco.com/en/US/tech/tk648/tk361/technologies_tech_note09186a00800f0804.shtml で入手可能な『*Understanding and Troubleshooting DHCP in Catalyst Switch or Enterprise Networks*』を参照してください。

電話機が DNS を使用して接続できない

問題

正しくない DNS サーバ情報が電話機に設定されています。

ソリューション

DNS を使用して Cisco Unified Communications Manager を参照している場合は、DNS サーバが指定されていることを確認する必要があります。また、Cisco Unified Communications Manager システム用の DNS サーバに CNAME エントリが存在することを確認する必要があります。

また、DNS が逆ルックアップを実行するように設定されていることも確認する必要があります。Windows 2000 のデフォルト設定では、前方のみのルックアップが実行されます。

DNS 設定の決定および変更の詳細については、[設定メニューからの電話ネットワークの手動セットアップ](#)を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager および TFTP サービスの未作動

問題

Cisco Unified Communications Manager または TFTP サービスが作動していない場合は、電話機が正常に起動できないことがあります。このような状況では、システム全体にわたる障害が発生しており、他の電話機やデバイスも正しく起動できない可能性があります。

ソリューション

Cisco Unified Communications Manager サービスが作動していない場合は、コールを確立するためにこのサービスに依存しているネットワーク上のすべてのデバイスが影響を受けます。TFTP サービスが作動していない場合は、多数のデバイスが正常に起動できません。詳細については、[サービスの開始 \(21 ページ\)](#) を参照してください。

電話機が Cisco Unified Communications Manager で設定されない

問題

電話機が Cisco Unified Communications Manager に登録されていません。

ソリューション

電話機がサーバに追加されているか、自動登録が有効になっている場合にのみ、電話機を Cisco Unified Communications Manager サーバに登録できます。

電話機が Cisco Unified Communications Manager データベースに登録されていることを確認するには、Cisco Unified Communications Manager Administration から **[デバイス (Device)] > [検索 (Find)]** を選択します。MAC アドレスに基づいて電話機を検索するには、**[Find]** をクリックします。MAC アドレスの確認方法については、[電話機の MAC アドレスの特定](#)を参照してください。

電話機がすでに Cisco Unified Communications Manager データベースに登録されている場合は、設定ファイルが損傷している可能性があります。解決策については、[設定ファイルの破損（11 ページ）](#) を参照してください。

設定ファイルの破損

問題

この章に記載された他の解決策を試みても解決しない問題が特定の電話機で存続する場合は、設定ファイルが破損している可能性があります。

ソリューション

電話機の新しい設定ファイルを作成します。

電話機のリセットの問題

電話機が通話中やアイドル状態のときにリセットされるという報告をユーザから受けた場合は、原因を調査する必要があります。ネットワーク接続と Cisco Unified Communications Manager の接続が安定している場合は、電話機がリセットされることはありません。

一般的に、電話機がリセットされるのは、ネットワークまたは Cisco Unified Communications Manager への接続に問題がある場合です。

アクセス ポイントのセットアップによる電話機のリセット

問題

AP が正しく設定されていない可能性があります。

ソリューション

ワイヤレス設定が正しいことを確認します。たとえば、電話機が接続されている特定のアクセス ポイントまたはスイッチがダウンしていないかを確認します。

断続的なネットワークの停止によって電話機がリセットされる

問題

ネットワークで断続的な停止が発生している可能性があります。

ソリューション

断続的なネットワークの停止は、データトラフィックと音声トラフィックにそれぞれ異なる影響を与えます。ネットワークで断続的な停止が、検出されずに発生している可能性があります。

す。この場合、データトラフィックでは喪失パケットを再送信し、パケットが受信および送信されたことを確認できます。ただし、音声トラフィックでは、喪失パケットを取り戻すことはできません。電話機は、失われたネットワーク接続を再送信するのではなく、ネットワークをリセットして再接続しようとしています。音声ネットワークでの既知の問題については、システム管理者にお問い合わせください。

DHCP の設定エラーによって電話機がリセットされる

問題

DHCP 設定が正しくない可能性があります。

ソリューション

電話機が DHCP を使用するように正しく設定されていることを確認します。DHCP サーバが正しくセットアップされていることを確認します。DHCP リース期間を確認します。リース期間を 8 日に設定することを推奨します。

関連トピック

[DHCP 設定の確認](#) (19 ページ)

誤ったスタティック IP アドレスによる電話機のリセット

問題

電話機に割り当てられたスタティック IP アドレスが正しくない可能性があります。

ソリューション

電話機にスタティック IP アドレスが割り当てられている場合は、正しい設定値が入力されていることを確認します。

ネットワーク使用量が多いときの電話機のリセット

問題

ネットワーク使用量が多いときに電話機がリセットされるように思われる場合は、ボイス VLAN が設定されていない可能性があります。

ソリューション

電話機を個別の補助 VLAN に分離することで、音声トラフィックの品質が向上します。

意図的なリセットによる電話機のリセット

問題

Cisco Unified Communications Manager へのアクセス権を持つ管理者が 1 人だけではない場合は、他の管理者が意図的に電話機をリセットしていないかどうかを確認する必要があります。

ソリューション

ワイヤレスフォンが Cisco Unified Communications Manager からコマンドを受信したかどうかを確認するには、電話機の **[設定 (Settings)]** アプリケーションにアクセスし、**[管理者設定 (Admin Settings)]** > **[ステータス (Status)]** > **[WLAN統計 (WLAN statistics)]** の順に選択します。

- **[リスタートの原因 (Restart Cause)]** フィールドに **[Reset-Reset]** が表示される場合、電話機は Cisco Unified Communications Manager の管理ページからリセット/リセットを受信しています。
- **[Restart Cause]** フィールドに **[Reset-Restart]** が表示される場合、電話機は Cisco Unified Communications Manager Administration からリセット/リスタートを受信したために切断されました。

DNS エラーまたは他の接続の問題による電話機のリセット

問題

電話機のリセットが続いており、DNS またはその他の接続の問題が疑われます。

ソリューション

電話機が引き続きリセットされる場合は、[DNS または接続の問題の特定 \(19 ページ\)](#) の手順に従って、DNS またはその他の接続エラーを排除します。

オーディオに関する問題

音声の途切れ、音声の停止またはギャップ、あるいは音声がかたかたなど、通話中の音声品質が悪いという報告をユーザから受けた場合は、次の項の情報を使用して問題の原因を特定します。

関連トピック

[ローミングおよび音声品質が不適切であるか、接続が失われる問題 \(16 ページ\)](#)

片通話または無音声

問題

コール中の 1 人以上の通話者に音声聞こえません。

ソリューション

次のリストを使用して、問題の原因を特定します。

- アクセスポイントをチェックして、送信電力設定が電話機の設定と一致しているか確認します。片通話は、アクセスポイントの出力設定が電話機の設定よりも大きい場合によく起こります。

電話ファームウェアは、動的送信電力制御 (DTPC) をサポートします。電話機は、アクセスポイントがアソシエーション時にアダプティブした送信電力を使用します。



(注) DTPC が使用されている場合は、アクセスポイントでクライアント送信電力が設定されていれば、電話機は自動的に同じクライアント電源設定を使用します。アクセスポイントが最大設定 (Max) に設定されている場合、アクセスポイントは電話機の設定を使用します。

- アクセスポイントで、ARP キャッシュがイネーブルに設定されていることを確認します。電話機が省電力モードまたはスキャン中の場合は、アクセスポイントは ARP キャッシングが有効になっているときにのみワイヤレス IP フォンに応答できます。
- ゲートウェイおよび IP ルーティングに音声問題がないかを確認します。
- RTP パケットのパスにファイアウォールまたは NAT がないかを確認します。ある場合、Cisco IOS および PIXNAT を使用して接続を変更し、双方向オーディオを設定できます。
- 電話機とアクセスポイントのデータレート設定が同じであることを確認します。これらの設定が一致しているか、電話機が [自動 (Auto)] に設定されている必要があります。
- 電話機のハードウェアで、スピーカが適切に動作していることを確認します。
- スピーカが正しく動作していることを確認します。スピーカの音量設定を調整して電話を掛け、スピーカをチェックします。

呼出音の音量が低すぎる

問題

電話機の呼び出し音の大きさが不十分です。

ソリューション

電話機の側面にある音量ボタンを押すと、音量が上がります。

電話機の呼出音が鳴らない

問題

電話機の呼び出し音が鳴りません。

ソリューション

電話機の設定をチェックします。

- [設定 (Settings)] アプリケーションで
 - 呼出音が鳴る場所をチェックします。[電話の設定 (Phone settings)] > [サウンド (Sounds)] > [呼出音出力 (Ringer output)] を選択し、場所が正しく選択されていることを確認します。
 - 呼出音をチェックします。[電話の設定 (Phone settings)] > [サウンド (Sounds)] > [呼出音 (Ringtone)] を選択します。呼出音が設定されていない場合は、電話機の呼出音を選択します。
- スピーカが正常に動作していることを確認するには、呼び出し音量の設定を最大に調整します。キーパッド操作音をイネーブルするか、電話を掛けて、スピーカをチェックします。

機能の問題

ユーザから一部の機能に伴う問題が報告される場合があります。ユーザの電話機に表示された正確なメッセージを入手することにより、問題の原因を特定して修正することができます。

コールパークに関するユーザレポートの問題

問題

ユーザから次のメッセージが表示されたことが報告されました。

- There is no free place to park this call.
- Call park is not available.

解像度

メッセージ	意味
There is no free place to park this call.	コールをパークするためにより多くのスロットを割り当てる必要があります。
Call park is not available.	Cisco Unified Communications Manager でのコールパークに伴う設定上の問題があります。

詳細については、Cisco Unified Communications Manager のマニュアルを参照してください。

ローミングおよび音声品質が不適切であるか、接続が失われる問題

通話を開始して、ある場所から別の場所に移動すると（ローミング）、音声品質が低下する、または接続が失われるとユーザから報告を受けた場合は、この項の次の情報を使用して問題の原因を特定できます。

関連トピック

[オーディオに関する問題](#) (13 ページ)

ローミング中の音声品質の低下

問題

ローミング中に音声品質が低下します。

ソリューション

- ローミング先のアクセスポイントの RSSI を確認して、信号強度が十分あるかどうか確認します。次のアクセスポイントでは、RSSI 値が -67 dBm 以上が必要です。
- サイト調査を確認して、前のアクセスポイントから信号が失われる前に、次のアクセスポイントへのコールがハンドオフされるように、電話機とアクセスポイントのチャンネルオーバーラップが適切に設定されているかを確認します。
- カバレッジエリア内のノイズまたは干渉が大きすぎないかを確認します。
- 容認できる程度の音声品質が得られるように、Signal to Noise Ratio (SNR) レベルが 25 db 以上あることを確認します。

ローミング中の音声通話の遅延

問題

ローミング中の音声通話に遅延が発生します。

ソリューション

- ネイバー リストをチェックして、ローミング オプションとして受け入れ可能な別のアクセス ポイントがないか確認します。正常にローミングを行うには、その次のアクセス ポイントの信号が -67 dBm が必要です。
- Cisco Catalyst 45xx スイッチを確認します。Cisco Catalyst 45xx シリーズのスイッチがネットワークでレイヤ3スイッチとして使用されている場合、スーパーバイザブレードが少なくとも SUP2+以降のバージョンになっていることを確認します。以前のバージョン (SUP1 または SUP2) のブレードが使用されている場合は、ワイヤレス フォン (またはワイヤレス クライアント) でローミングの遅延が検出されます。

ローミング中に電話機が Cisco Unified Communications Manager との接続を失う

問題

ローミング中にコールがドロップされるとユーザから苦情が寄せられます。

ソリューション

電話機とアクセス ポイント間の次の設定または接続の問題を確認します。

- RF 信号強度が弱い可能性があります。ネイバー リストにアクセスして、次のアクセス ポイントの RSSI 値をチェックします。
- 次のアクセス ポイントが Cisco Unified Communications Manager に接続していない可能性があります。
- 電話機と次のアクセス ポイント間の認証タイプが一致していない可能性があります。
- アクセス ポイントが前のアクセス ポイントと異なるサブネットにある可能性があります。Cisco Unified ワイヤレス IP 電話はレイヤ2 ローミングしか実行できません。レイヤ3 ローミングでは、GRE を使用する WLSM が必要です。詳細については、[WLAN とローミング](#) を参照してください。
- EAP-FAST、EAP-TLS、PEAP-GTC、または PEAP-MSCHAPV2 認証を使用している場合は、アクセス ポイントで TCP ポートをブロックするフィルタが使用されている可能性があります。RADIUS サーバは、ポート 1812 を認証に、ポート 1813 をアカウンティングに使用します。

電話機が望ましいバンドにローミングバックしない

問題

電話機が優先ワイヤレス帯域に復帰しません。

ソリューション

トラブルシューティングについては、『Cisco ワイヤレス IP 電話 8821 Series 導入ガイド』を参照してください。

トラブルシューティング手順

これらの手順を使用すると、問題を識別したり、解決したりすることができます。

TFTP 設定の確認

手順

-
- ステップ 1** Cisco IP 電話で [Settings] アプリにアクセスし、[Wi-Fi]を選択してプロファイルを選択します。次に、[Network Configuration] > [IPv4 Setup] > [TFTP Server 1] の順に選択します。
 - ステップ 2** 電話機にスタティック IP アドレスを割り当てている場合は、手動で [TFTP サーバ 1 (TFTP Server 1)] オプションに設定値を入力する必要があります。
 - ステップ 3** DHCP を使用している場合は、電話機は TFTP サーバのアドレスを DHCP サーバから取得します。オプション 150 で、IP アドレスが設定されていることを確認します。
 - ステップ 4** また、電話機が代替 TFTP サーバを使用できるように設定することもできます。このような設定は、電話機の場所を最近移動した場合などに特に役立ちます。
 - ステップ 5** ローカル DHCP が正しい TFTP アドレスを提供しない場合は、電話機で代替 TFTP サーバが使用できるようにします。

これは多くの場合、VPN シナリオで必要です。

関連トピック

[設定アプリへのアクセス](#)

DNS または接続の問題の特定

手順

- ステップ 1 [Reset Settings] メニューを使用して、電話機をデフォルト値にリセットします。
- ステップ 2 次の操作を実行して、DHCP および IP の設定を変更します。
 - a) DHCP を無効にします。
 - b) 電話機にスタティック IP 値を割り当てます。機能している他の電話機で使用しているものと同じデフォルト ルータの設定を使用します。
 - c) TFTP サーバを割り当てます。機能している他の電話機で使用しているものと同じ TFTP サーバを使用します。
- ステップ 3 Cisco Unified Communications Manager サーバで、正しい IP アドレスにマッピングされている正しい Cisco Unified Communications Manager サーバ名がローカル ホスト ファイルに指定されていることを確認します。
- ステップ 4 Cisco Unified Communications Manager から [システム (System)] > [サーバ (Server)] の順に選択し、サーバが DNS 名ではなく IP アドレスで参照されていることを確認します。
- ステップ 5 Cisco Unified Communications Manager から、[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] の順に選択します。この電話機を検索するには、[Find] をクリックします。この Cisco IP 電話に正しい MAC アドレスが割り当てられていることを確認します。
- ステップ 6 電話機の電源をオフ/オンにします。

関連トピック

- [電話機のリセット](#)
- [電話機の MAC アドレスの特定](#)
- [設定アプリへのアクセス](#)

DHCP 設定の確認

手順

- ステップ 1 電話機で、[Settings] アプリにアクセスします。
- ステップ 2 [Wi-Fi] を選択してからアクティブなプロファイルを選択し、[ネットワークの設定 (Network configuration)] > [IPv4 のセットアップ (IPv4 setup)] の順に選択して [DHCP] フィールドを確認します。
 - DHCP がオンの場合、電話機には DHCP サーバの設定が割り当てられます。
 - DHCP がオフになっている場合、スタティック IP アドレスを設定し、[サブネットマスク (Subnet Mask)]、[デフォルトルータ (Default Router)]、および [DNS サーバ 1 (DNS server 1)] のフィールドを設定する必要があります。

ステップ3 DHCPを使用している場合は、DHCPサーバによって配布されたIPアドレスを確認してください。

『*Understanding and Troubleshooting DHCP in Catalyst Switch or Enterprise Networks*』を参照してください。このマニュアルは、次のURLから入手できます。

http://www.cisco.com/en/US/tech/tk648/tk361/technologies_tech_note09186a00800f0804.shtml

関連トピック

[設定アプリへのアクセス](#)

電話機の新しい設定ファイルの作成

Cisco Unified Communications Manager データベースから電話機を削除すると、設定ファイルが Cisco Unified Communications Manager TFTP サーバから削除されます。電話機の電話番号（1つまたは複数）は、Cisco Unified Communications Manager データベースに残ります。これらは、「未定義のDN」と呼ばれ、他のデバイスで使用できます。未定義のDNを他のデバイスで使用しない場合は、Cisco Unified Communications Manager データベースから削除します。ルートプランレポートを使用すると、未定義のDNを表示および削除できます。詳細については、お使いの Cisco Unified Communications Manager リリースのマニュアルを参照してください。

電話ボタンテンプレートのボタンを変更したり、異なる電話ボタンテンプレートを電話機に割り当てたりすると、電話機から電話番号にアクセスできなくなることがあります。Cisco Unified Communications Manager データベースでは、引き続き電話番号が電話機に割り当てられていますが、コールに応答するためのボタンがないためです。これらの電話番号は、電話機から消去し、必要に応じて削除してください。

手順

-
- ステップ1** Cisco Unified Communications Manager で、[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] を選択し、[検索 (Find)] をクリックして、問題が発生している電話機を特定します。
- ステップ2** [Delete] を選択して、電話機を Cisco Unified Communications Manager データベースから削除します。
- (注) Cisco Unified Communications Manager データベースから電話機を削除すると、設定ファイルが Cisco Unified Communications Manager TFTP サーバから削除されます。電話機の電話番号（1つまたは複数）は、Cisco Unified Communications Manager データベースに残ります。これらは、「未定義のDN」と呼ばれ、他のデバイスで使用できます。未定義のDNを他のデバイスで使用しない場合は、Cisco Unified Communications Manager データベースから削除します。ルートプランレポートを使用すると、未定義のDNを表示および削除できます。
- ステップ3** 電話機を Cisco Unified Communications Manager データベースに追加し直します。

ステップ 4 電話機の電源をオフ/オンにします。

サービスの開始

サービスを開始または停止するには、事前にサービスをアクティブにする必要があります。

手順

ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager の管理ページで、[ナビゲーション (Navigation)] ドロップダウンリストから [Cisco Unified サービスアビリティ (Cisco Unified Serviceability)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。

ステップ 2 [ツール (Tool)] > > [コントロールセンター - 機能サービス (Control Center - Feature Services)] を選択します。

ステップ 3 [サーバ (Server)] ドロップダウンリストで、プライマリの Cisco Unified Communications Manager サーバを選択します。

ウィンドウに、選択したサーバのサービス名、サービスのステータス、およびサービスを停止または開始するためのサービス コントロール パネルが表示されます。

ステップ 4 サービスが停止している場合は、対応するオプション ボタンをクリックし、[Start] ボタンをクリックします。

[[サービスのステータス (Service Status)] 記号が四角形から矢印に変わります。

電話機ログの収集

ユーザが問題を抱えており、Cisco TAC に支援を要請しなければならない場合は、電話機ログ ファイルを収集する必要があります。ログ ファイルは TAC の問題解決に役立ちます。

できるだけ問題の発生時刻に近いログを収集します。問題が簡単に再現できる場合は、ユーザに問題の再現方法を記録してもらってください。

始める前に

電話機の Web アクセスが有効になっていることを確認します。

可能であれば、問題が発生した時間帯をユーザに問い合わせます。

手順

ステップ 1 次の方法のいずれかを使用して、Cisco IP 電話の IP アドレスを入手します。

- a) Cisco Unified Communications Manager の管理で **[デバイス (Device)]** > **[電話 (Phone)]** の順に選択して、電話機を検索します。Cisco Unified Communications Manager に登録されている電話機の IP アドレスが、**[Find and List Phones]** ウィンドウと **[Phone Configuration]** ウィンドウの上部に表示されます。
- b) Cisco IP 電話で **[Settings]** アプリにアクセスし、**[Phone Information]** > **[Device Information]** > **[Network]** > **[IPv4]** の順に選択して、**[IP Address]** フィールドまでスクロールします。

ステップ 2 Web ブラウザを開いて、次の URL を入力します。ここで、*IP_address* は Cisco IP 電話の IP アドレスです。

http://<IP_address>

ステップ 3 **[コンソールログ (Console logs)]** をクリックします。

ステップ 4 表示されたログファイルを開き、問題が発生した時間帯をカバーするファイルを保存します。問題が特定の時刻に集中していない場合は、すべてのログ ファイルを保存します。

関連トピック

- [すべての電話機の電話機能の設定](#)
- [電話機グループの電話機能の設定](#)
- [単一の電話機の電話機能の設定](#)
- [電話機から問題レポートを作成する \(24 ページ\)](#)

スクリーンキャプチャの作成

ユーザが問題を抱えており、Cisco TAC に支援を要請しなければならない場合は、電話画面のキャプチャが TAC の問題解決に役立つ可能性があります。

始める前に

電話機の Web アクセスが有効になっていることを確認します。

手順

ステップ 1 次の方法のいずれかを使用して、Cisco IP 電話の IP アドレスを入手します。

- a) Cisco Unified Communications Manager の管理で **[デバイス (Device)]** > **[電話 (Phone)]** の順に選択して、電話機を検索します。Cisco Unified Communications Manager に登録されている電話機の IP アドレスが、**[Find and List Phones]** ウィンドウと **[Phone Configuration]** ウィンドウの上部に表示されます。
- b) Cisco IP 電話で **[Settings]** アプリにアクセスし、**[Phone Information]** > **[Device Information]** > **[Network]** > **[IPv4]** の順に選択して、**[IP Address]** フィールドまでスクロールします。

ステップ 2 Web ブラウザを開いて、次の URL を入力します。ここで、*IP_address* は Cisco IP 電話の IP アドレスです。

http://IP_address/CGI/Screenshot

ステップ3 プロンプトが表示されたら、ユーザ名とパスワードを入力します。

電話機が電話画面のイメージを作成します。

ステップ4 ファイルをコンピュータに保存します。

関連トピック

[すべての電話機の電話機能の設定](#)

[電話機グループの電話機能の設定](#)

[単一の電話機の電話機能の設定](#)

Access Phone 診断

電話機の [診断 (Diagnostics)] メニューを使用すると、一般的な電話機の問題のトラブルシューティングを行うことができます。

手順

ステップ1 [設定 (Settings)] アプリケーションにアクセスします。

ステップ2 [管理者設定 (Admin Settings)] > [診断 (Diagnostics)] を選択します。

オーディオ診断の実行

電話機の [診断 (Diagnostics)] メニューの [オーディオ (Audio)] エントリを使用すると、電話機の音声に関する問題のトラブルシューティングを行うことができます。

手順

ステップ1 [設定 (Settings)] アプリケーションにアクセスします。

ステップ2 管理者設定 > 診断 > オーディオを選択します。

ステップ3 受話器スピーカーの音を聞きます。

ステップ4 スピーカーボタンを押し、ハンズフリーをオンにして、音を聞きます。

ステップ5 有線ヘッドセットを接続して、音を聞きます。

WLAN の診断の実行

電話機の [診断 (Diagnostics)] メニューの WLAN エントリでは、電話機の wlan に関する問題のトラブルシューティングを行うことができます。

手順

ステップ1 [設定 (Settings)]アプリケーションにアクセスします。

ステップ2 管理者設定 > 診断 > WLANを選択します。

ステップ3 プロンプトで [継続 (Continue)] を選択します。

ステップ4 現在使用されているプロファイルを選択します。

画面には WLAN 情報が表示されます。

近傍アクセスポイントのリストの検索

電話機の[ネイバーリスト]メニューには、電話機が接続できるアクセスポイントのリストが表示されます。

手順

ステップ1 [設定 (Settings)]アプリケーションにアクセスします。

ステップ2 [管理者設定 (Admin Settings)] > [ネイバーリスト (Neighbor list)]を選択します。

関連トピック

[設定アプリへのアクセス](#)

電話機から問題レポートを作成する

ユーザの電話機に問題が発生している場合、問題レポート ツール (PRT) を使用して問題レポートを作成するよう依頼できます。レポートには電話機の管理者 Web ページからアクセスできます。

手順

ステップ1 問題の発生している電話機で、[設定 (Settings)]アプリケーションにアクセスします。

ステップ2 [電話の情報 (Phone information)] > [問題の報告 (Report problem)] を選択します。

ステップ3 [送信 (Submit)] を押します。

ステップ4 電話機の管理者 Web ページにアクセスしてレポートをダウンロードします。

関連トピック

[Cisco IP 電話の管理ページ](#)

[設定アプリへのアクセス](#)

管理 Web ページからの問題レポートの生成

管理 web ページを使用して、電話機の問題レポートをリモートで生成することができます。

始める前に

管理 web ページに接続します。詳細については、[電話管理の Web ページ](#)にアクセスします。
を参照してください。

手順

-
- ステップ 1 [[デバイスログ (Device logs)] > [コンソールログ (Console logs)] をクリックします。
 - ステップ 2 [問題の報告 (Report Problem)] をクリックします。
-

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。