



## 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 (1 ページ)
- 電話機についての情報を取得する (3 ページ)
- ハードウェア診断 (4 ページ)
- 電話機から問題レポートを作成する (7 ページ)

### 一般的なトラブルシューティング

電話機に関する一般的な問題の一部は、トラブルシューティングすることが可能です。以下で扱われていない問題は、管理者に問い合わせてください。

症状	説明
コールを完了できない	<p>次の状況の1つまたは複数当てはまります。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 電話機が無線ネットワークアクセスポイントのサービスエリア外にあります。</li></ul> <p>(注) 電話機を持って歩いているとき、電話機が無線サービスの範囲内にあることは、点滅する緑色のライトで示されます。</p> <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>• 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>

症状	説明
メイン画面がアクティブにならない	<p>次のメッセージのいずれかがステータス行に表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ネットワークがビジー：コールを完了するのに十分な帯域幅がワイヤレス ネットワークにありません。あとで再試行してください。</li> <li>• サービス エリアを離脱：電話機は関連付けられたアクセス ポイントおよびワイヤレス ネットワークの範囲外にあります。</li> <li>• ネットワーク サービスの検索中：電話機がワイヤレス ネットワーク アクセス ポイントを検索しています。</li> <li>• 認証に失敗しました：認証サーバがセキュリティ証明書を受け入れませんでした。</li> <li>• IP を設定中：DHCP が IP アドレスを割り当てるのを電話機が待機中です。</li> </ul>
設定メニューが反応しない	<p>管理者が、電話機の<b>設定</b> アプリへのアクセスを無効にしている場合があります。</p>
会議通話に失敗しました	<p><b>会議</b>には複数の選択済みコールが必要です。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。<b>会議</b>では、選択したコールが同じ回線上であることも必要です。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。</p>
使用したいソフトキーが表示されない	<p>次の状況の1つまたは複数当てはまります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• その他の機能を表示するには<b>その他</b>を押す必要があります。</li> <li>• 回線状態を変更する必要があります（たとえば、電話をかけるか、コールを接続するなど）。</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>

症状	説明
割り込みが失敗し、速いビジー音が聞こえる。	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>• 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。</li> <li>• 別の Cisco ワイヤレス IP 電話のコールには割り込みできません。</li> </ul>
割り込みを使用して参加したコールが切断される	割り込みを使用して参加したコールが保留、転送、または会議コールに変わると、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。
不在転送を設定しようとする、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。

## 電話機についての情報を取得する

管理者から、電話機についての情報を提供されるよう求められることがあります。この情報は、トラブルシューティングの目的で電話機を一意に識別します。メニュー上の情報は読み取り専用です。メニューの詳細については、Cisco ワイヤレス IP 電話 8821 および 8821-EX アドミニストレーションガイド (Cisco Unified Communications Manager 用) を参照してください。

### 手順

- 
- ステップ 1 [設定 (Settings)] アプリにアクセスします。
  - ステップ 2 [電話の情報 (Phone information)] を選択します。
-

## ハードウェア診断

電話機でいくつかの診断テストを実行することができます。

### オーディオ診断の実行

電話機のオーディオが正常に機能していることを確認することができます。

#### 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。
- 

### キーパッド診断の実行

お使いの携帯電話のキーパッドが正常に動作していることを確認することができます。

#### 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 > キーパッドを選択します。
  - ステップ3 任意のキーを押して、正常に機能することを確認します。
- 

### WLAN の診断の実行

電話機の Wi-Fi 接続を確認することができます。電話機には、アクセスポイントが信号の強度順（最も強いものから最も弱いものまたはオフラインのもの）で一覧表示されます。次に、ワイヤレス アクセス ポイントの詳細を表示することができます。

#### 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** [続行 (Continue) ] を押します。

**ステップ4** アクセスポイントまでスクロールし、**選択**を押すと、アクセスポイントの詳細情報が表示されます。

## WLAN 診断フィールド

次の表に、WLAN 診断画面のフィールドを示します。

フィールド	説明
AP 名	電話機が関連付けられているアクセスポイント (AP) の名前
BSSID	アクセスポイントの無線の MAC アドレス
SSID	電話機で使用するサービスセット識別子 (SSID)
頻度	電話機で使用する周波数
現在のチャンネル (Current Channel)	電話機で使用するチャンネル
前回の RSSI (Last RSSI)	電話機で受信した最後の受信信号強度インジケータ (RSSI)。
ビーコン間隔 (Beacon Interval)	ビーコン間の時間単位の数。時間単位は1.024ミリ秒です。
機能	802.11 機能
基本レート (Basic Rates)	ステーションが動作可能である必要のある AP で要求されるデータ レート。
オプション レート (Optional Rates)	ステーションが動作するオプションの AP でサポートされるデータ レート。
サポートされる HT MCS	802.11n のデータ レート
サポートされる VHT(rx)レート	802.11ac 受信データ レート
サポートされる VHT(tx)レート	802.11ac 送信データ レート
DTIM 期間 (DTIM Period)	Delivery Traffic Indication Map (DTIM) 情報
国番号	2桁の国番号。国情報要素 (IE) がビーコン内に存在しない場合は表示されません。
チャンネル	サポートされているチャンネルのリスト (国 IE)。

フィールド	説明
電力制限 (Power Constraint)	802.11h の電力制限オフセット (dB)
電力上限 (Power Limit)	アクセスポイントによって推奨された Dynamic Transmit Power Control (DTCP) 値。
チャンネルの使用率	APによって検知されたメディアがビジーである、255に正規化された時間の割合。物理または仮想キャリア検知 (CS) メカニズムによって示されます。
ステーション数 (Station Count)	現在、BSS に関連付けられているスパンニング ツリーアルゴリズム (STA) の総数。
アドミッション キャパシティ (Admission Capacity)	明示的なアドミッション コントロールを通じて使用可能なメディアの残り時間を指定する符号なし整数 (32 マイクロ秒/秒の単位)。
WMMサポート済み (WMM Supported)	Wi-Fi マルチメディア エクステンションのサポート。
UAPSDサポート済み	Unscheduled Automatic Power Save Delivery が APによってサポートされています。WMMがサポートされている場合だけ使用可能です。この機能はワイヤレス IP 電話通話時間と最大コール密度の達成にとって重要です。
プロキシ ARP	CCX 準拠 AP は、関連ステーションに代わって IP ARP 要求に対して応答します。この機能は、ワイヤレス IP 電話のスタンバイ時間にとって重要です。
CCX バージョン (CCX Version)	AP が CCX 準拠の場合の CCX バージョン。

フィールド	説明
<p>AC: ベストエフォート、AC: バックグラウンド、AC: ビデオ、および AC: オーディオ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• アドミッション制御</li> <li>• AIFSN</li> <li>• ECWMin</li> <li>• ECWMax</li> <li>• TXOpLimit</li> </ul>	<p>各アクセスカテゴリ（AC）の情報：ベストエフォート、バックグラウンド、ビデオ、およびオーディオ用に、データが1セット存在します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• アドミッションコントロール：該当する場合は、このACに固有のアクセスパラメータを使用して伝送する前に、アドミッションコントロールを使用する必要があります。</li> <li>• AIFSN：バックオフの起動前または伝送の開始前に、AP以外のSTAが待機する必要があるSIFS期間の経過後のスロット数。</li> <li>• ECWMIN：ランダムバックオフの最短時間を提供するため、CWminの値を指数形式でエンコードします。</li> <li>• ECWMAX：ランダムバックオフの最長時間を提供するため、CWmaxの値を指数形式でエンコードします。</li> <li>• TXOpLimit：特定のQuality of Service (QoS)ステーションが開始できる時間間隔</li> </ul>

## 電話機から問題レポートを作成する

電話機で問題が発生した場合、電話機から問題レポートを作成できます。

### 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 [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] を押します。
  - ステップ4 成功のメッセージが表示されたら、問題レポートが利用できることを管理者に通知します。
-

