



## メンテナンス

---

- デバイスのリセット (1 ページ)
- オプションのリセットとアップグレードのロード (3 ページ)
- リモートロック (3 ページ)
- リモートワイプ (4 ページ)
- Cisco DX70 のブート代用イメージ (5 ページ)
- Cisco DX80 のブート代用イメージ (5 ページ)
- Cisco DX650 のブート代用イメージ (5 ページ)
- データの移行 (6 ページ)
- ログプロファイルのデバッグ (6 ページ)
- ユーザーサポート (7 ページ)

## デバイスのリセット

デバイスのリセットは、さまざまな構成およびセキュリティ設定をリセットまたは復元する方法、またはデバイスでエラーが発生した場合にデバイスを回復する方法を提供します。

次の手順では、実行できるリセットのタイプについて説明します。



- 
- (注) 3つのリセット方法はすべて、すべてのユーザーデータが削除され、デバイスからすべての設定がリセットされます。
- 

リセットを実行すると、デバイスで次のことが発生します。

- [ユーザー構成設定 (User configuration settings) ] : デフォルト値にリセットします。
- [ネットワーク構成設定 (Network configuration settings) ] : デフォルト値にリセットします。
- [コール履歴 (Call histories) ] : 消去されます。
- [ロケール情報 (Locale information) ] : デフォルト値にリセットします。

- [セキュリティ設定 (Security settings)] : デフォルト値にリセットします。これには、CTL ファイルの削除と、[802.1x デバイス認証 (802.1x Device Authentication)] パラメータの [無効 (Disabled)] への変更が含まれます。



(注) 初期状態にリセットするプロセスが完了するまでデバイスの電源をオフにしないでください。

## 手順

これらの操作のいずれかを使用してデバイスをリセットできます。状況に応じて適切な操作を選択します。

- 方法 1 : Cisco Unified Communications Manager 管理者 Web GUI
  1. デバイス構成ウィンドウの [製品固有の構成レイアウト (Product Specific Configuration Layout)] 領域で、[デバイスのワイプ (Wipe Device)] を有効にします。
  2. 管理 GUI から [構成の適用 (Apply Config)]、[再起動 (Restart)]、または [リセット (Reset)] コマンドを発行して、ワイプをデバイスにプッシュします。

- 方法 2 : 設定アプリケーション

1. 設定アプリケーションで、[バックアップ&リセット (Backup & reset)] > [初期状態にリセット (Factory data reset)] を選択します。

(注) デバイスで PIN またはパスワードが構成されている場合は、リセットを続行する前に入力する必要があります。

- 方法 3 : キーを押すシーケンス

この方法は、デバイスが PIN またはパスワードロックで保護されていて、PIN/パスワードを紛失した場合に使用する必要があります。

次の手順に従い、Cisco DX70 をリセットして起動します。

1. デバイスの電源をオンにし、ミュート LED が点滅するまで待ちます。
2. [ミュート (Mute)] ボタンが赤色に点灯するまで、[音量アップ (Volume Up)] ボタンを押し続けます。
3. [音量アップ (Volume Up)] ボタンを放し、[ミュート (Mute)] ボタンを 3 秒間押し続けます。

次の手順に従い、Cisco DX80 をリセットして起動します。

1. 音量アップ ボタンを押したままにして、デバイスの電源をオンにします。
2. ミュート ボタンが赤色に点灯したら、音量アップ ボタンを放し、ミュート ボタンを押します。

次の手順に従い、Cisco DX650 をリセットして起動します。

1. [#] キーを押したままにして、デバイスの電源をオンにします。
2. メッセージ受信インジケータ (MWI) が赤色に1回点滅してから点灯したままになったら、[#] キーを放します。

## オプションのリセットとアップグレードのロード

Cisco DX シリーズ デバイスは Cisco Unified Communications Manager から構成変更を受信し、アップグレードをロードします。次のプロトコルは、デバイスが変更要求を処理する方法を記述します。

- [リセット (Reset) ] は、アクティブ コールが終了するまで待機します。
- デバイスの画面がオンになっている場合は、変更と再起動の必要性について通知するポップアップダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、次のオプションがあります。
  - [再起動 (Restart) ] : ポップアップダイアログボックスを閉じ、デバイスを再起動します (デフォルトアクション) 。
  - [スヌーズ (Snooze) ] : ポップアップダイアログボックスを1時間閉じます。ユーザーは、最大24時間スヌーズするようにデバイスを設定できます。スヌーズ後はデバイスが再起動します。



(注) ポップアップダイアログボックスには、60秒のカウントダウンタイマーがあります。ユーザーが操作しない場合、デフォルトのアクションが開始されます。

ユーザーがデバイスをスヌーズに設定すると、ユーザーは通知リストからいつでも手動でデバイスをリセットできます。

- デバイスの画面がオフの場合、アクティブな音声は要求を待機し続けます。

## リモートロック

この機能を使用すると、Cisco Unified Communications Managerの [デバイス構成 (Device Configuration) ] ウィンドウからデバイスをロックできます。

デバイスがリモート ロック 要求を受信すると、デバイスはアクティブ コールをただちに終了し、デバイスがロックされます。要求時にデバイスがシステムに登録されていない場合、デバイスは次回システムに登録されたときにロックされます。



(注) リモート ロック 要求を発行した後は、要求をキャンセルできません。

## リモート ロック デバイス

### 手順

**ステップ 1** デバイスの [電話の構成 (Phone Configuration)] ウィンドウで [ロック (Lock)] をクリックします。

**ステップ 2** [ロック (Lock)] をクリックして、ロックの確認メッセージを受け入れます。

ロック ステータスは、デバイスの [電話の構成 (Phone Configuration)] ウィンドウの [デバイス ロック/ワイプ ステータス (Device Lock/Wipe Status)] セクションで確認できます。

## リモートワイプ

この機能を使用すると、Cisco Unified Communications Manager の [デバイス構成 (Device Configuration)] ウィンドウからデバイスのデータを消去できます。

デバイスは、リモートワイプ要求を受信すると、アクティブなコールをただちに終了し、デバイスデータを消去します。要求時にデバイスがシステムに登録されていない場合、データは次にデバイスがシステムに登録されたときに消去されます。



(注) リモート ワイプ 要求を発行した後は、要求をキャンセルできません。

## リモート ワイプ デバイス

### 手順

**ステップ 1** デバイスの [電話の構成 (Phone Configuration)] ウィンドウで [ワイプ (Wipe)] をクリックします。

**ステップ 2** [ワイプ (Wipe)] をクリックして、ワイプの確認メッセージを受け入れます。

ワイプステータスは、デバイスの [電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウの [デバイス ロック/ワイプ ステータス (Device Lock/Wipe Status)] セクションで確認できます。

## Cisco DX70 のブート代用イメージ

### 手順

- ステップ 1 デバイスをオンにして、ミュート LED が点滅するまで待ちます。
- ステップ 2 [ミュート (Mute)] ボタンが赤色に点灯するまで、[音量ダウン (Volume Down)] ボタンを押し続けます。
- ステップ 3 [音量ダウン (Volume Down)] ボタンを放し、[ミュート (Mute)] ボタンを 3 秒間押し続けます。

## Cisco DX80 のブート代用イメージ

### 手順

- ステップ 1 [音量ダウン (Volume Down)] ボタンを押したままにして、デバイスの電源をオンにします。
- ステップ 2 [ミュート] ボタンが赤色に点灯したら、[音量ダウン (Volume Down)] ボタンを放し、[ミュート (Mute)] ボタンを押します。

## Cisco DX650 のブート代用イメージ

### 手順

- ステップ 1 デバイスの電源をオフにするには、電源を切断します。
- ステップ 2 \* キーを押したままにして、電源を接続します。
- ステップ 3 メッセージ LED が点灯するまで、\* キーを押したままにします。
- ステップ 4 メッセージ LED が 3 回点滅したら、\* キーを離します。  
デバイスは代替イメージを使用してブートします。

## データの移行

データ移行機能により、ファームウェアのアップグレード後にデータの非互換性が存在する場合に、工場出荷時設定へのリセットが不要になります。



- (注) ファームウェアの以前のリリースにダウングレードすると、データが失われる可能性があります。新しいファームウェアリリースにアップグレードする場合は、データを失わずに以前のリリースに戻すことができない場合があります。

以前のファームウェアにダウングレードし、デバイスがデータを移行できない場合は、アラームが表示されます。ユーザーデータをバックアップするか、デバイスのリモートワイプを実行するようにユーザーに指示します。デバイスが Cisco Unified Communications Manager に登録されると、デバイスは以前の初期設定へのリセットを検出し、移行、ダウングレード、およびリブートを上書きします。デバイスが再起動すると、ダウングレードされたファームウェアがロードされます。

## ログプロファイルのデバッグ

デバイスまたはデバイスグループのデバッグログプロファイルをリモートでオンにできます。

### 通話処理にデバッグログプロファイルを設定

#### 手順

- ステップ 1** 個別デバイスの構成ウィンドウまたは [共通の電話プロファイル (Common Phone Profile)] ウィンドウの [製品固有構成レイアウト (Product Specific Configuration Layout)] 領域に移動します。
- ステップ 2** [ログプロファイル (Log Profile)] をオンにし、[テレフォニー (Telephony)] を選択します。
- ステップ 3** 変更を保存します。
- ステップ 4** デバッグロギングが有効になっていることが通知領域に表示されます。ユーザーはメッセージを展開して詳細を確認できますが、通知を閉じることはできません。

## デバッグ ログ プロファイルをデフォルトにリセット

### 手順

- ステップ 1 個別デバイスの構成ウィンドウまたは[共通の電話プロファイル (Common Phone Profile) ]ウィンドウの[製品固有構成レイアウト (Product Specific Configuration Layout) ]領域に移動します。
- ステップ 2 [ログ プロファイル (Log Profile) ]をオンにし、[デフォルト (Default) ]を選択して、すべてのデバッグをデフォルト値にリセットします。これには、Android Debug Bridge から手動で設定されたデバッグが含まれます。
- ステップ 3 変更を適用して保存します。
- ステップ 4 現在のデバッグ レベルを維持するには、[プリセット (Preset) ]を選択します。
- ステップ 5 変更を保存します。

## ユーザー サポート

デバイスで機能の一部を適切に使用するには、ユーザーはあなた、または所属のネットワークチームから情報を受け取るか、サポートのためにあなたに連絡できるようにする必要があります。支援を求める際の連絡先の担当者の名前、およびそれらの担当者に連絡する手順をエンドユーザーに提供しておく必要があります。

Cisco では、社内サポート サイトに Web ページを作成して、デバイスに関する重要な情報をユーザーに提供することをお勧めします。

## 問題レポート ツール

ユーザが問題レポートを送信する際は、問題レポート ツールを使用します。



- (注) 問題のトラブルシューティングを行う場合、Cisco TAC は問題レポート ツールのログを必要とします。電話機を再起動すると、ログは消去されます。電話機を再起動する前に、ログを収集します。

ユーザが問題レポートを発行するには、問題レポートツールにアクセスし、問題が発生した日時と、問題の詳細を記入します。

Cisco Unified Communications Manager の [カスタマーサポートアップロードURL (Customer Support Upload URL) ] フィールドにサーバ アドレスを追加する必要があります。

## カスタマーサポートアップロード URL の設定

サーバでアップロードスクリプトを使用して PRT ファイルを受信する必要があります。PRT は、HTTP POST メカニズムを使用し、次のパラメータをアップロード（マルチパート MIME エンコーディングを使用）に含めます。

- devicename（例：「SEP001122334455」）
- serialno（例：「FCH12345ABC」）
- username（Cisco Unified Communications Manager で設定される、デバイス所有者のユーザ名）
- prt\_file（例：「probrep-20141021-162840.tar.gz」）

次にサンプルスクリプトを示します。このスクリプトはあくまで参考例です。シスコでは、お客様のサーバにインストールされたアップロードスクリプトをサポートしていません。

```
<?php
// NOTE: you may need to edit your php.ini file to allow larger
// size file uploads to work.
// Modify the setting for upload_max_filesize
// I used:  upload_max_filesize = 20M

// Retrieve the name of the uploaded file
$filename = basename($_FILES['prt_file']['name']);

// Get rid of quotes around the device name, serial number and username if they exist
$devicename = $_POST['devicename'];
$devicename = trim($devicename, "\"");

$serialno = $_POST['serialno'];
$serialno = trim($serialno, "\"");

$username = $_POST['username'];
$username = trim($username, "\"");

// where to put the file
$fullfilename = "/var/prtuploads/".$filename;

// If the file upload is unsuccessful, return a 500 error and
// inform the user to try again

if(!move_uploaded_file($_FILES['prt_file']['tmp_name'], $fullfilename)) {
    header("HTTP/1.0 500 Internal Server Error");
    die("Error: You must select a file to upload.");
}

?>
```

### 手順

**ステップ 1** PRT アップロードスクリプトを実行できるサーバを設定します。

**ステップ 2** ニーズに合わせて、上記のパラメータを処理できるスクリプトを作成したり、用意されているサンプルスクリプトを編集したりします。

- ステップ3** サーバにスクリプトをアップロードします。
- ステップ4** Cisco Unified Communications Manager で、個々のデバイス設定ウィンドウ、[共通の電話プロフィール (Common Phone Profile)] ウィンドウ、または[エンタープライズ電話の設定 (Enterprise Phone Configuration)] ウィンドウの [プロダクト固有の設定 (Product Specific Configuration Layout)] 領域に移動します。
- ステップ5** [カスタマー サポートのアップロードURL (Customer support upload URL)] をオンにし、アップロードサーバ URL を入力します。

例：

`http://example.com/prtscript.php`

- ステップ6** 変更を保存します。

---

## Web ブラウザからスクリーンショットを取得

手順

---

ブラウザを使用して、次の URL にアクセスします。**`http://http://<Endpoint IP Address>/CGI/Screenshot`**

認証を求めるプロンプトが表示されます。関連付けられたユーザー ID 名とパスワードを使用します。

---

## デバイスからスクリーンショットを撮影

手順

---

[音量ダウン (Vol Down)] ボタンと [電源/ロック (Power/Lock)] ボタンを 3 秒間押します。

---

## アプリケーションサポート

問題がデバイスの問題なのか、アプリケーションの問題なのかを評価します。問題がアプリケーションに関連している場合は、アプリケーション サポート センターに直接お問い合わせください。



## 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。