

電話機のトラブルシューティング

このセクションでは、ご使用のワイヤレス IP 電話に関するトラブルシューティング情報を示します。

一般的なトラブルシューティング




この項では、ご使用の電話機に関する一般的な問題のトラブルシューティングに役立つ情報を示します。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
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"> 電話機がワイヤレス ネットワーク アクセス ポイント サービス領域の範囲外にあります。 <p>(注) 電話機でローミングしている際に緑色のライトが点灯している場合、電話機がワイヤレス サービス カバレッジ領域内にあります。</p> <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。 番号をダイヤルした後で、クライアント識別コードまたは強制承認コードを入力する必要があります。 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。
メイン画面がアクティブでない	<p>以下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"> ネットワークがビジーです：コールを完了するのに十分な帯域幅がありません。再試行してください。 サービス圏外に接近中：電話機が関連するアクセス 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。 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。 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付けませんでした。 IP を設定中：電話機が、DHCP が IP アドレスを割り当てるのを待っています。
設定メニューが反応しない	<p>システム管理者が、設定メニューへのアクセスを無効にしている可能性があります。</p>

症状	説明
結合が失敗する	<p>結合には、選択したコールが複数必要です。最低 1 つのコールを選択しており、さらにアクティブ コールが自動で選択されていることを確認してください。結合には同じ回線上の選択したコールも必要です。必要に応じて、結合する前に各コールを 1 つの回線に転送します。</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"> • [オプション (Options)] を押し、スクロールして、追加のソフトキーを表示する必要があります。 • 回線の状態を変更する必要があります (コールを発信する、接続コールを持つなど)。 • 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。
[割込み (Barge)] が失敗し、速いビジー音が聞こえる	<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"> • 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。 • 別の Cisco Unified Wireless IP Phone でコールに割り込むことはできません。
[割込み (Barge)] を使用して参加したコールが切断される	<p>[割込み (Barge)] 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。</p>
[折返し (CallBack)] が失敗する	<p>通話相手がコール転送を有効にしている可能性があります。</p>
不在転送を設定しようとすると、電話機にエラーメッセージが表示される	<p>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。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。</p>

電話機の管理データの表示

システム管理者が、トラブルシューティングの目的で、電話機の管理データへのアクセスを指示する場合があります。

目的	必要な操作
ネットワークまたはワイヤレス ネットワークの設定データにアクセスする	▼  > [デバイス情報 (Information)] > [ネットワーク (Network)] または [WLAN] を選択し、表示する設定項目を選択します。
ステータス データにアクセスする	▼  > [ステータス (Status)] を選択し、表示するステータス項目を選択します。
電話機のコールおよび音声品質情報にアクセスする	▼  > [ステータス (Status)] > [コール統計 (Call Statistics)] を選択します。

品質レポート ツールの使用

パフォーマンスに関する問題をトラブルシューティングするために、システム管理者により一時的に、電話機に品質レポート ツール (QRT) が設定されることがあります。[オプション (Options)] > [QRT] を選択して、システム管理者に対して情報を送信します。設定に応じて、QRT は次の用途に使用します。

- 現在のコールのオーディオに関する問題をすぐに報告する
- カテゴリのリストから一般的な問題を選択して、原因コードを選択する

