


# 電話機のトラブルシューティング

この項では、ご使用の Cisco IP Phone 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
ダイヤル トーンが聞こえない、またはコールを完了できない	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>• 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>• CMC または認証に必要な 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>• 電話機に時間制限が設定されていて、一日の特定の時間帯に一部の機能が使用できなくなっています。</li></ul>
設定ボタンが反応しない。	システム管理者が電話機の  を無効に設定している可能性があります。
使用したいソフトキーが表示されない。	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>• その他のソフトキーを表示させるために <b>【次へ】</b> を押す必要があります。</li><li>• 回線の状態を変更する必要があります (オフフックにする、または接続コールにするなど)。</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ない。</li></ul>
<b>【参加】</b> の失敗	<b>【参加】</b> には複数の選択したコールが必要です。アクティブなコールのほかにも少なくとも 1 つのコールを選択していることを確認してください (アクティブなコールは自動的に選択されます)。さらに、 <b>【参加】</b> には、選択したコールが同じ回線にある必要もあります。必要に応じて、参加する前に 1 つの回線にコールを転送します。

症状	説明
[割込み]の失敗と速いビジー音	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込みできません。この理由によって割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。
[割込み]を使用して参加したコールが切断される	[割込み]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。
Cisco CallBackの失敗	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。

## 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	必要な操作または状態の説明
ネットワーク構成データにアクセスする	 > [ネットワークの設定] を選択し、表示するネットワーク構成項目を選択します。
ステータス データにアクセスする	 > [ステータス] を選択し、表示するステータス項目を選択します。
電話機のモデル情報にアクセスする	 > [モデル情報] を選択します。
通話や音声の品質情報へのアクセス	 > [ステータス] > [コールの統計] を選択してください。

## Quality Reporting Tool の使用方法

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 Quality Reporting Tool (QRT) が設定されることがあります。[品質] を押して、システム管理者に情報を送信することができます。設定に応じて、次のように [品質] を使用します。

- 現在のコールのオーディオに関する問題をすぐにレポートします。
- カテゴリのリストから一般的な問題を選び、理由コードを選択します。