



コラボナビ

- Webex端末トラブルシューティング編 -

Ver.1.0

2019/5/15

シスコシステムズ
コラボレーションアーキテクチャ事業



Collaboration
コラボビー

この資料ではクラウド登録したビデオ端末で
トラブルが発生した時に確認する事項を
徹底的に「なび」するよ！



Collaboration
コラビー

アジェンダ

1. はじめに
2. ビデオ端末がコールできないトラブル
 - 2-1 電源が上がらない
 - 2-2 ネットワークに繋がらない
 - 2-3 アクティベーションの画面が表示される
 - 2-4 タッチパネル画面をタップしても反応しない
 - 2-5 コールができない
3. ビデオ端末接続中のトラブル
 - 3-1 会議中に受信している映像が乱れるとき/粗いとき
 - 3-2 会議中に資料共有（画面共有）が出来ないとき
 - 3-3 会議中に音声が聞こえないとき
 - 3-4 会議中に音声が相手に届かないとき
 - 3-5 会議中に映像が映らないとき（自身/対向側）

付録

7 項目 7 分チェック

はじめに



Collaboration
コラボ

1. はじめに

この資料は

- ✓ Webex デバイスの利用者
- ✓ IT の知識をお持ちの利用者
- ✓ Control Hub にアクセスできない方

向けに作成しています。

ビデオ端末でコールできない トラブル



Collaboration
コラビー

2-1.電源が上がらない

Check ✓

- ✓ 電源ケーブルがコンセントに接続されていますか
- ✓ 電源ケーブルが刺さっている電源タップがコンセントに接続されていますか
- ✓ 電源ケーブルがきちんと本体に接続されていますか
- ✓ 本体の電源スイッチがオンになっていますか

* 上記確認しても改善されない場合は、HW 故障が考えられます。
システム管理者にご連絡ください。

2-2. ネットワークに繋がらない

Check ✓

- ネットワークケーブルが LAN スイッチのポートに接続されていますか
- 本体にきちんとネットケーブルが接続されていますか
- Wi-Fi 接続の場合、SSID に接続できていますか

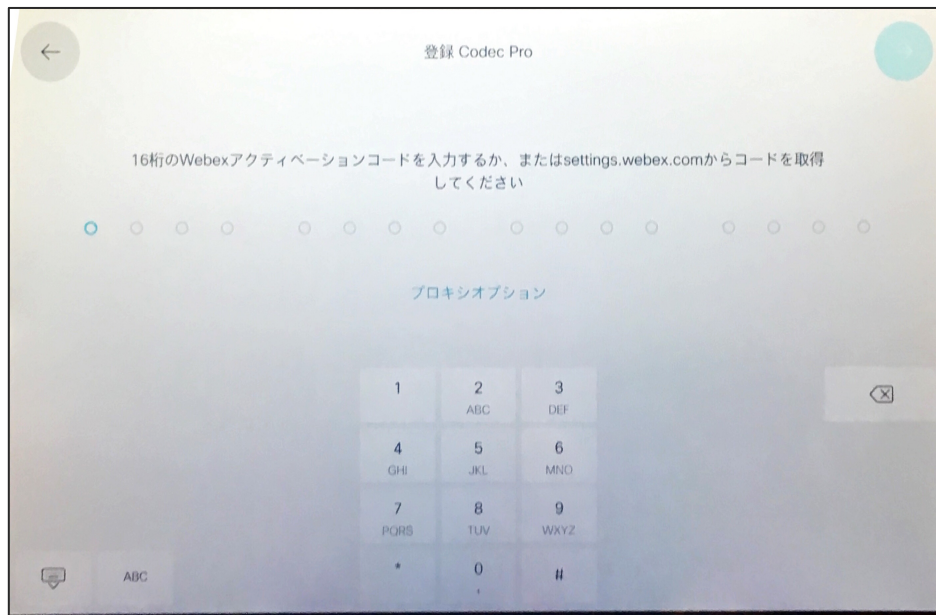
注) LAN ケーブルが本体に接続されていると Wi-Fi にならず有線接続が優先されます。

- * 本体に接続しているネットワークケーブルを抜き差ししてみてください。
Wi-Fi 接続の場合、SSID の設定を再設定を試みてください。
本体の電源をオフ・オンを試みてください。
上記確認しても改善されない場合は、ネットワーク側に問題がある可能性があります。
システム管理者にご連絡ください。

2-3. アクティベーションの画面が表示される

- * 本体を初期化した可能性があります。
システム管理者にご連絡して、アクティベーションコードの発行をしてください。
発行されたコードを入力してください。

図1-3. アクティベーションコード入力画面



2-4. タッチパネル画面をタップしても反応しない

Check ✓

*タッチパネルの接続に 3 つの構成があります。次項を参考ください

- ✓ タッチパネルに接続しているネットワークケーブルが PoE アダプタに接続されていますか
- ✓ PoE アダプタの電源ケーブルがコンセントに接続されていますか
- ✓ タッチパネルに接続しているネットワークケーブルが本体の PoE ポートに接続されていますか

*タッチパネルに接続しているネットワークケーブルと電源ケーブルを抜き差しして下さい。
上記確認しても改善されない場合は、HW 故障が考えられます。
システム管理者にご連絡ください。

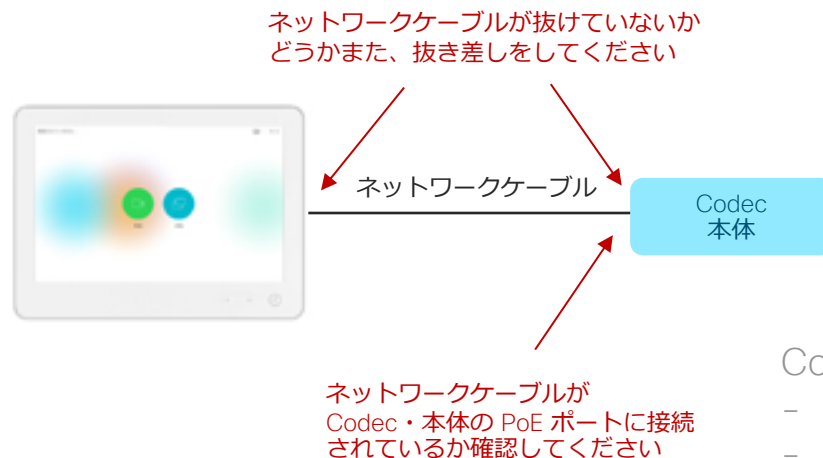
2-4-1. タッチパネル画面をタップしても反応しない

タッチパネルの接続に 3 つの構成があります。

- 構成1. タッチパネルが Codec に直接ネットワークケーブルで接続 (Codec 側に POE ポートがある場合) されている構成
- 構成2. タッチパネルが PoE アダプタにネットワークケーブルで接続されている構成
- 構成3. タッチパネルが PoE スイッチのポートにネットワークケーブルで接続されている構成

2-4-2. タッチパネル画面をタップしても反応しない

構成1. タッチパネルが Codec に直接ネットワークケーブルで接続している構成

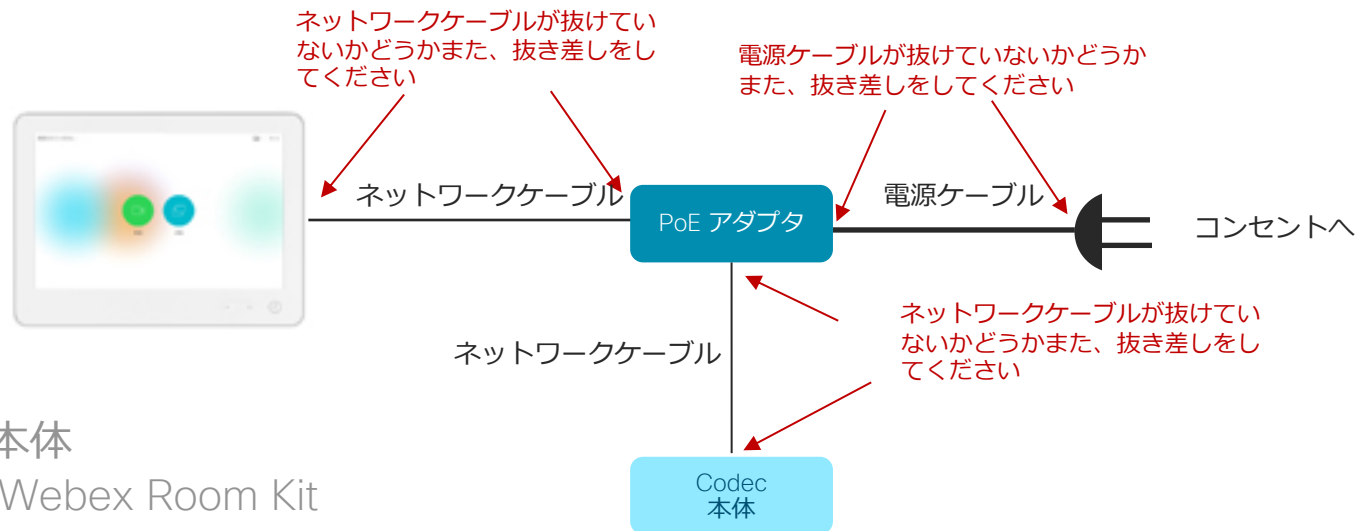


Codec・本体

- Cisco Webex Codec Pro
- Cisco Webex Room Kit Plus
- Cisco Webex Room 70 Dual G2
- Cisco Webex Room 55Dual
- Cisco Webex Room 70 Single G2
- Cisco Webex Room 55

2-4-3. タッチパネル画面をタップしても反応しない

構成2. タッチパネルはPoEアダプタにネットワークケーブルで接続する構成

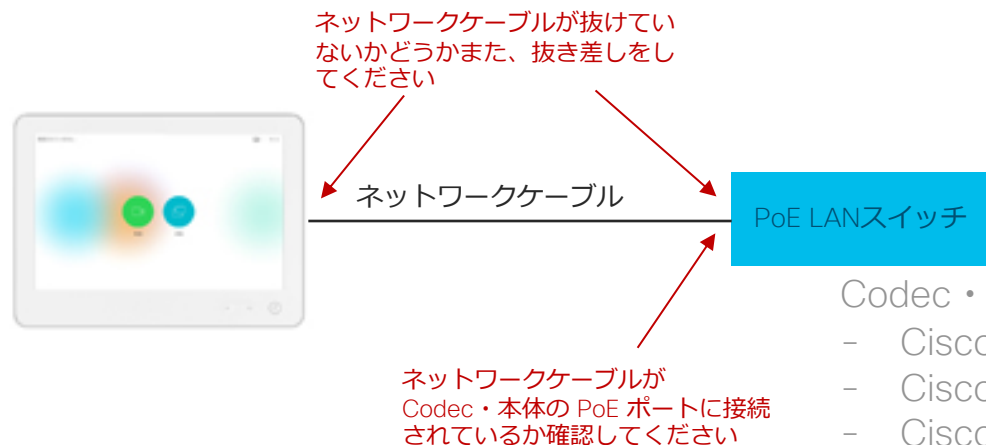


Codec・本体

- Cisco Webex Room Kit
- Cisco Webex Room Kit Mini
- Cisco SX80 Codec

2-4-4. タッチパネル画面をタップしても反応しない

構成3. タッチパネルが PoE LAN スイッチにネットワークケーブルで接続されている構成



Codec・本体

- Cisco Webex Codec Pro
- Cisco Webex Room Kit Plus
- Cisco Webex Room 70 Dual G2
- Cisco Webex Room 55Dual
- Cisco Webex Room 70 Single G2
- Cisco Webex Room 55
- Cisco Webex Room Kit
- Cisco Webex Room Kit Mini
- Cisco SX80 Codec
- Cisco SX10 Quick Set

2-5. それでもコールできない(前章の1~4まで正常)

Check ✓

- ✓ 本体に IP アドレスが設定されていますか
- ✓ 正常にネットワーク設定がされていますか、正常に登録されていますか
(確認方法)タッチパネルから画面左上(場所名)>設定>問題と診断で正常であることを確認してください。次頁参考
- ✓ コールの相手がコールできる状態になっていますか(電源がオンになっている)
- ✓ コール先のアドレス (URI/IP アドレス) が正しく入力されていますか
- ✓ コール先の Webex デバイスが応答不可になっていませんか。次項参考

*履歴からではなく、再度アドレス(URI/IP アドレス)を入力してコールをして下さい。
本体の電源オフオンを試みて下さい。
上記確認しても改善されない場合は、システム管理者にご連絡ください。

2-5-1.問題と診断の確認

* 本体に接続されたタッチパネルから

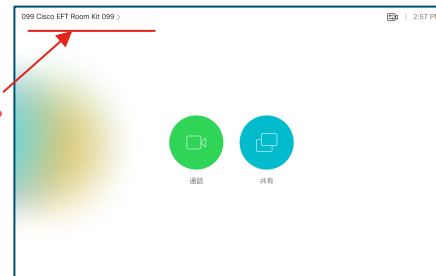
1. 画面左上をタップ
2. 設定をタップ
3. 問題と診断をタップ
4. 問題と診断画面が表示される

表示内容確認して下さい。

タッチパネル画面(問題と診断画面)

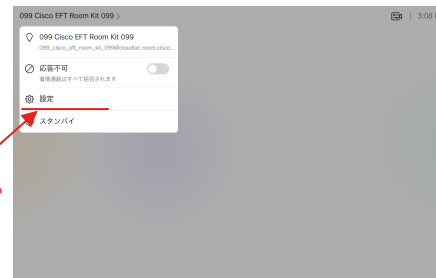


タッチパネル画面



1.画面左上をタップ

タッチパネル画面



2."設定"をタップ

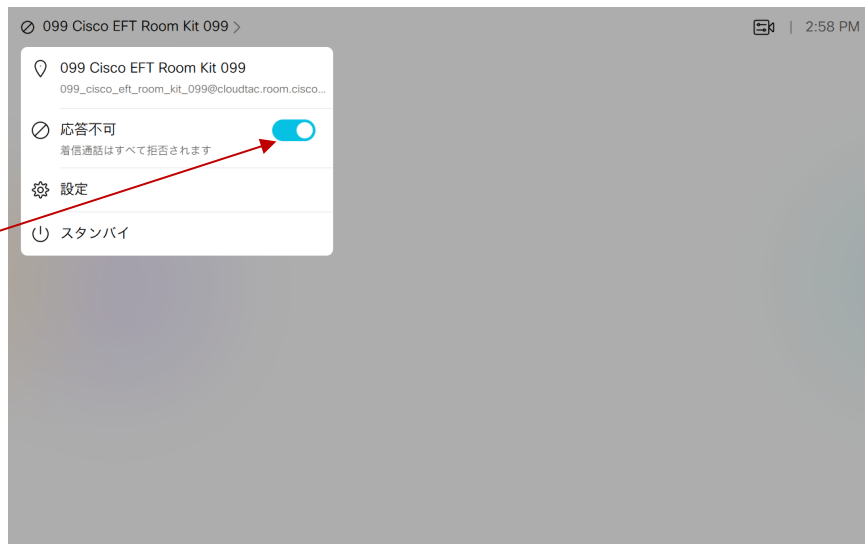
タッチパネル画面



3."問題と診断"をタップ

2-5-2. Webexデバイス(コール先)の応答不可確認

Webex デバイス(コール先) のタッチパネル



応答不可の状態 (On)
接続 (コールを受け付ける
ために Off にして下さい)

ビデオ端末で接続中に トラブルが発生した



Collaboration
コラボビー

3-1. 会議中に受信している映像が乱れるとき/粗いとき

通信中にパケットロス・遅延が発生している可能性があります。

下の画像のパケット損失合計が 10 %以上の数値を示す場合、ネットワークに問題があると考えられます。ネットワーク管理者に異常がないか問い合わせして下さい。

通話の詳細

仮想会議室01

仮想会議室01

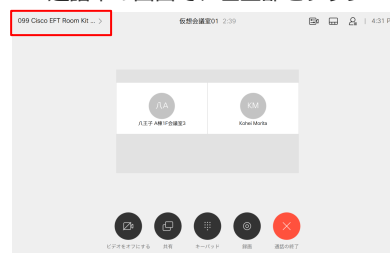
参加者	URL	タイプ	暗号化	AES-128
	87ae2143-26...			
コールレート	6000 kbps	ステータス	オン	
ICE	Passed			

ビデオ	送信	プレゼンテーション受信	プレゼンテーション
プロトコル	H264	該当なし	H264
解像度	1920x1080	該当なし	1024x576
フレームレート	30 fps	該当なし	30 fps
帯域	2688 kbps	該当なし	1800 kbps
パケット損失合計(%)	0.0%	0.0%	0.0%
現在のパケット損失	0.0%	0.0%	0.0%
ジッター	0 ms	2ミリ秒	

音声	送信	受信
プロトコル	Opus	Opus
帯域	39 kbps	39 kbps
パケット損失合計(%)	0.0%	0.0%
現在のパケット損失	0.0%	0.0%
ジッター	0.00 ms	1.00 ms

← 戻る

通話中の画面で、左上部をタップ



左上部をタップし、“設定”から“問題と診断画面”に移動
(1-5-1.問題と診断の確認参照)



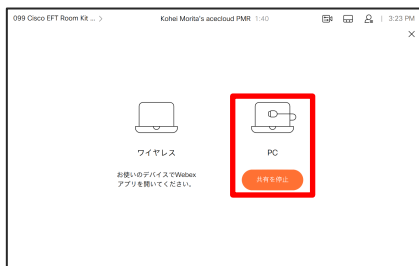
“通話情報”をタップ

3-2. 会議中に資料共有（画面共有）が出来ないとき

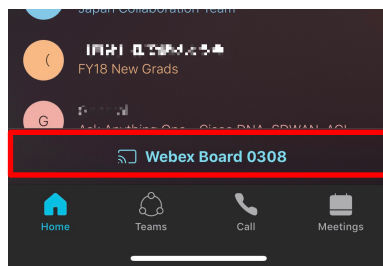
ビデオ端末で会議中に資料共有ができない時、以下の項目を確認して下さい。

Check ✓

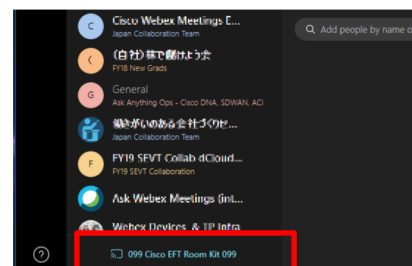
- ✓ 有線接続時：HDMI ケーブルは資料共有したい PC に接続されていますか
- ✓ 有線接続時：HDMI ケーブルはビデオ端末に接続されていますか、
- ✓ 有線接続時：HDMI ケーブルはビデオ端末の適切な箇所に接続されていますか
- ✓ proximity 接続時：ビデオ端末と正常にペアリングできていますか



有線接続時、この表示が共有を行うビデオ端末側に表示されていない場合、ケーブルがきちんと接続されていない可能性があります。



Proximity 接続時、接続しているデバイス名が青色で表示されます。（スマートフォン版 Webex Teams 画面下）



Proximity 接続時、接続しているデバイス名が青色で表示されます。（PC 版 Webex Teams 画面左下）

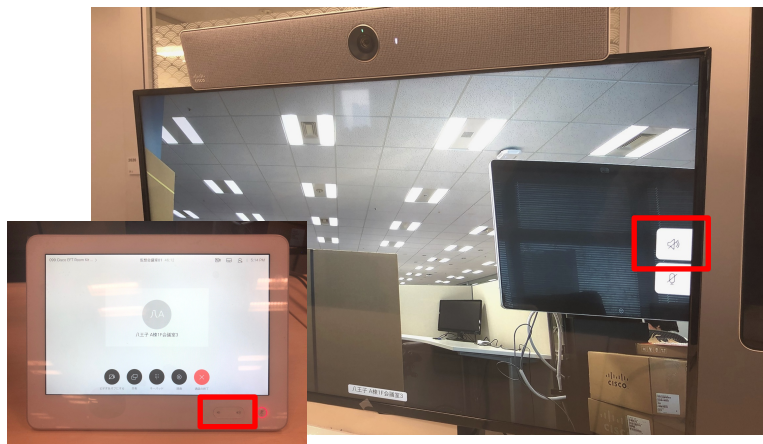
3-3. 会議中に音声聞こえないとき

Check ✓

- ✓ 自身のビデオ端末でスピーカーをミュートにしていますか
- ✓ 相手のビデオ端末でスピーカーは正常に動作していますか

スピーカーが正常に動作しているか確認する方法

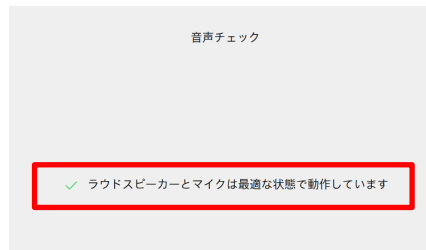
スピーカーをミュートしていないか確認する方法



上の画像の赤枠のアイコンが表示されている場合、スピーカーがミュートされています。ボリュームキーで音量を上げて下さい。



設定>問題と診断 から
“音声チェック”
をタップ



この画面が表示されていれば、
スピーカーは動作しています。

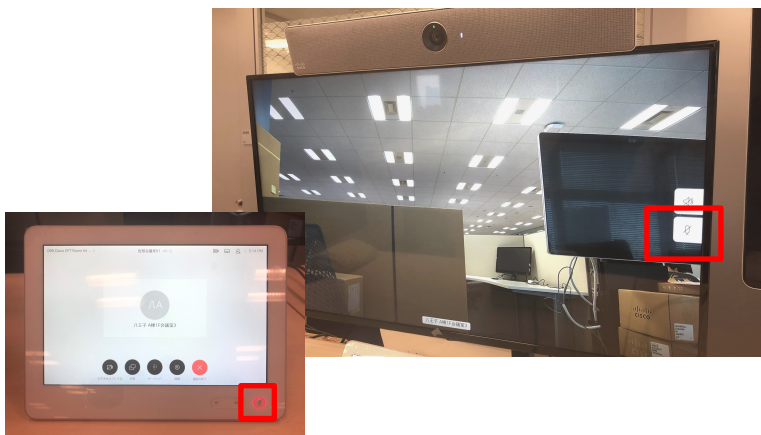
3-4. 会議中に音声が届かないとき

Check ✓

- ✓ 自身のビデオ端末でマイクをミュートにしているませんか
- ✓ 自身のビデオ端末のマイクは正常に動作していますか

マイクが正常に動作しているか確認する方法

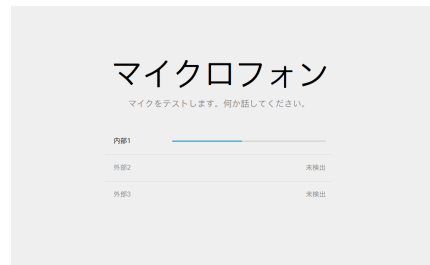
マイクをミュートしていないか確認する方法



上の画像の赤枠のアイコンが表示されている場合、
マイクがミュートされています。
Touch10 のマイクボタンを押し、ミュートを解除して下さい。



設定>問題と診断 から
“マイクチェック”をタップ



マイクに話しかけ、
青いインジケータが動けば、
マイクは動作しています。

3-5. 会議中に映像が映らないとき（自身/対向側）

ビデオ端末で通話時に映像が映らない時、以下の項目を確認して下さい。

Check ✓

- ✓ ビデオ端末とディスプレイは HDMI ケーブルできちんと接続されていますか（DX80 以外のビデオ端末）
- ✓ ネットワークに有線接続している場合、ビデオ端末とネットワーク機器は接続されていますか？
- ✓ 自身 or 相手側の端末でビデオ機能をオフにしていませんか？※1

帯域	2688 kbps	該当なし	1800 kbps	該当なし
パケット損失合計(%)	0.0%		0.0%	
現在のパケット損失(...)	0.0%		0.0%	
ジッター	0 ms		2ミリ秒	

ビデオ	速度	フレームレートの範囲	フレームレートの範囲	
プロトコル	H264	該当なし	H264	該当なし
解像度	1920x1080	該当なし	1920x1080	該当なし
フレームレート	30 fps	該当なし	30 fps	該当なし
ビデオ損失合計(%)	0.0%	該当なし	1800 kbps	該当なし
現在のビデオ損失(...)	0.0%		0.0%	
ジッター	0 ms		2ミリ秒	

※1. ビデオをオフにした場合、Touch10 側で画像の様
様にビデオカメラのアイコンが赤く表示されます。

設定>問題と診断>通話詳細から通話情報を表示します。パケット損失が10%以上の
場合、ネットワークに問題があると考えられます。管理者に問い合わせ下さい。

付録



Collaboration
コラビー

7 項目 7 分チェック

Check ✓

- ✓ Webex デバイスのケーブルが挿さっていますか（Wi-Fi の場合、AP に接続していますか）
- ✓ Webex デバイスやタッチパネルの電源アダプタに接続されている電源ケーブルが接続されていますか
- ✓ Webex デバイスの Ethernet ポートの LED は光っていますか
- ✓ Webex デバイスに IP アドレスが設定されていますか
- ✓ Webex デバイスの設定が正常になっていますか
- ✓ アクティベーションのコードは入力されていますか
- ✓ パケットロスが発生していませんか

改版履歴

Ver.	更新日	更新内容
1.0	2019/5/15	初版リリース

