



10時より開始します

Cisco Community Expert Series Community Live

[管理者向け] Webex Calling トラブルシューティング入門

有藤 裕也 (Yuya Arito)

Cisco Global Customer Experience Center
Technical Consulting Engineer

Apr 16th, 2025



ご参加ありがとうございます



Download the Presentation!

本日の資料はこちらからダウンロードいただけます

<https://community.cisco.com/t5/-/-/ev-p/5269794>

セミナー登録

プレゼンテーション資料

イベントの音声について

イベントが開始されるとコンピュータより自動的に音声の流れ始めます。

イベントの音声流れない場合、[ウェビナー設定] の [音声] > [スピーカー] タブより 接続中のイヤホンやスピーカーが選択されている事を確認します。

必要に応じて [音量] スライダーで調整、テストを実施頂きコンピュータより音声が出ているかどうかご確認ください。

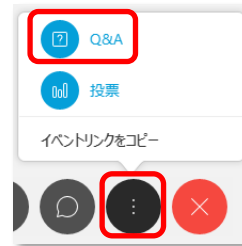
音声接続に関する詳細はこちらをご参照ください。

解決しない場合は、チャットウィンドウより

[すべてのパネリスト (All Panelists)] 宛にお知らせください。

<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4980452>

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential



※ Q&A ウィンドウが画面右側に見つからない場合はここから表示

ご質問方法

セミナーに関するご質問は、以下のURLへアクセスしてお送りください。
QRコードもお使いいただけます。

<https://app.sli.do/event/oCFMshDPCVrDE3ij29v8Mu/live/questions>

Passcode:
0416



本日のエキスパートご紹介



有藤 裕也 (Yuya Arito)

シスコ グローバル カスタマーエクスペリエンスセンター
テクニカル コンサルティング エンジニア



Download the Presentation!

本日の資料をダウンロードしてお使いください

<https://community.cisco.com/t5/-/-/ev-p/5269794>



Cisco Community Expert Series Community Live

[管理者向け] Webex Calling トラブルシューティング入門

有藤 裕也 (Yuya Arito)

Cisco Global Customer Experience Center
Technical Consulting Engineer

Apr 16th, 2025



Agenda

1 Webex Calling で発生する問題とトラブルシューティング方法

2 分析 - Media Quality

3 分析 - Detailed Call History

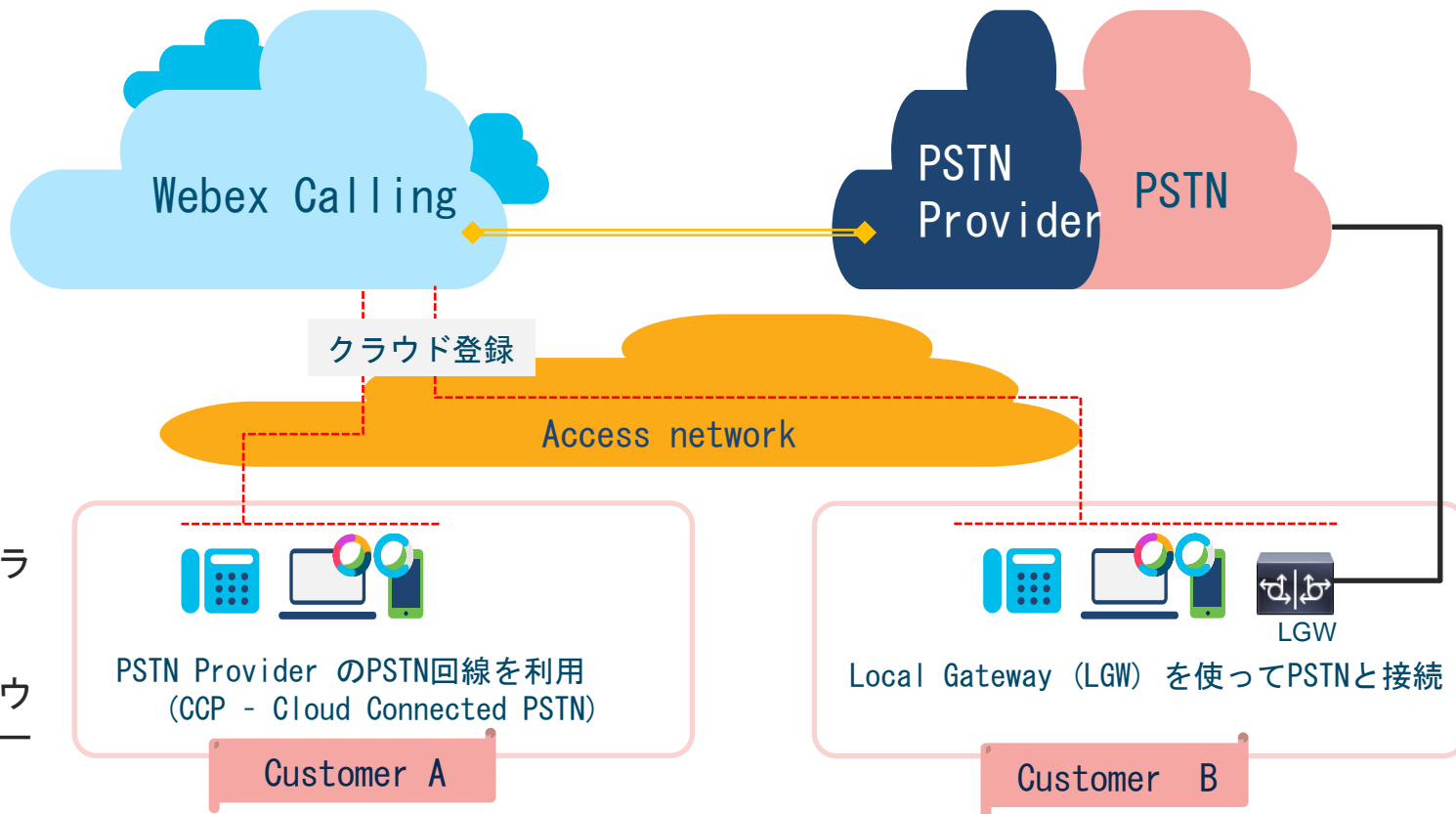
4 事例紹介

5 サービスリクエストをオープンする際に必要となる情報

6 Appendix

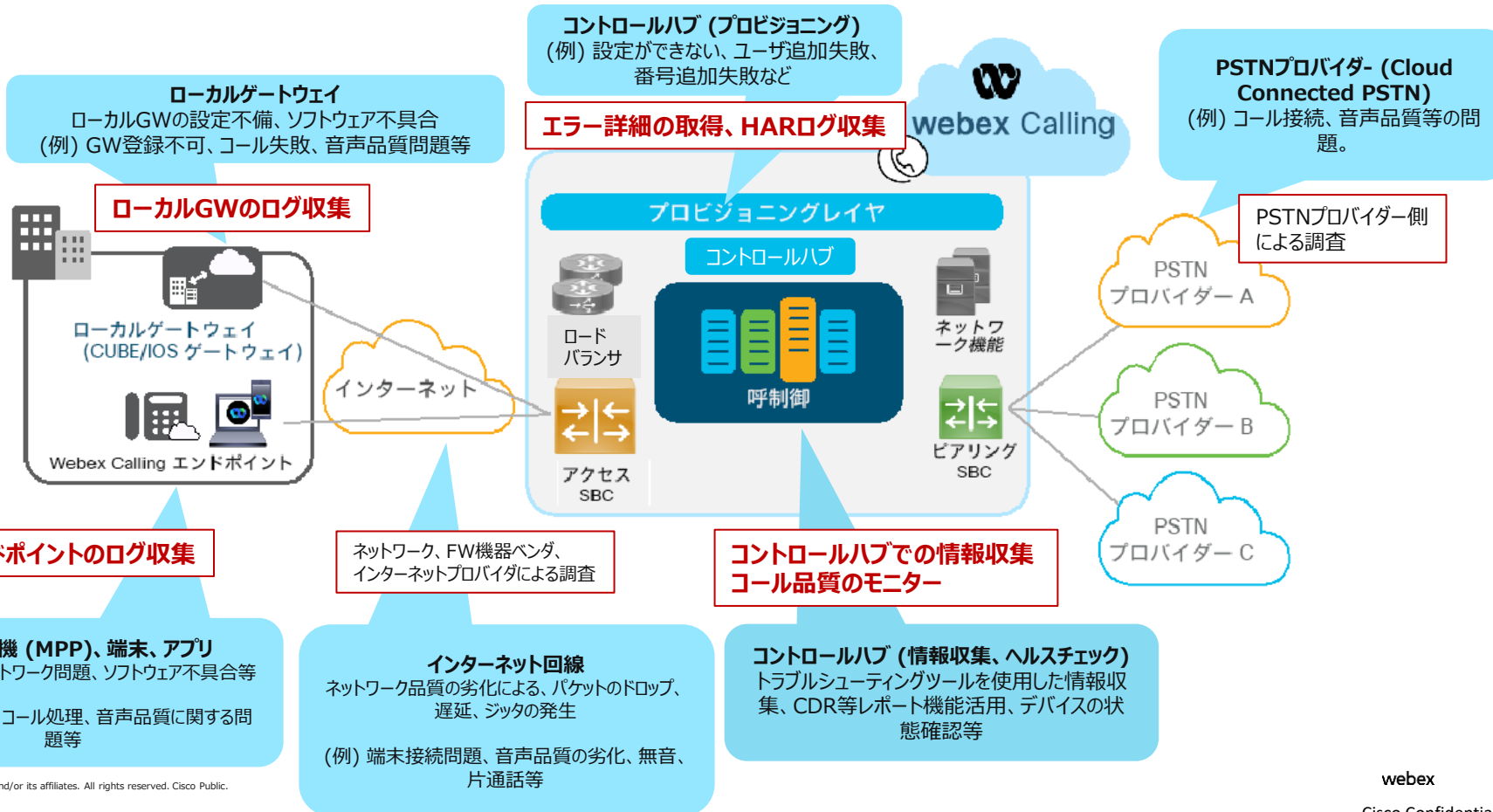
Webex Calling で発生する問題 とトラブルシューティング方法

Webex Calling とは



- Cisco が提供するクラウド PBX サービス
- Webex Calling クラウドにて様々な電話サービスを提供

Webex Calling で発生する問題とトラブルシューティング方法



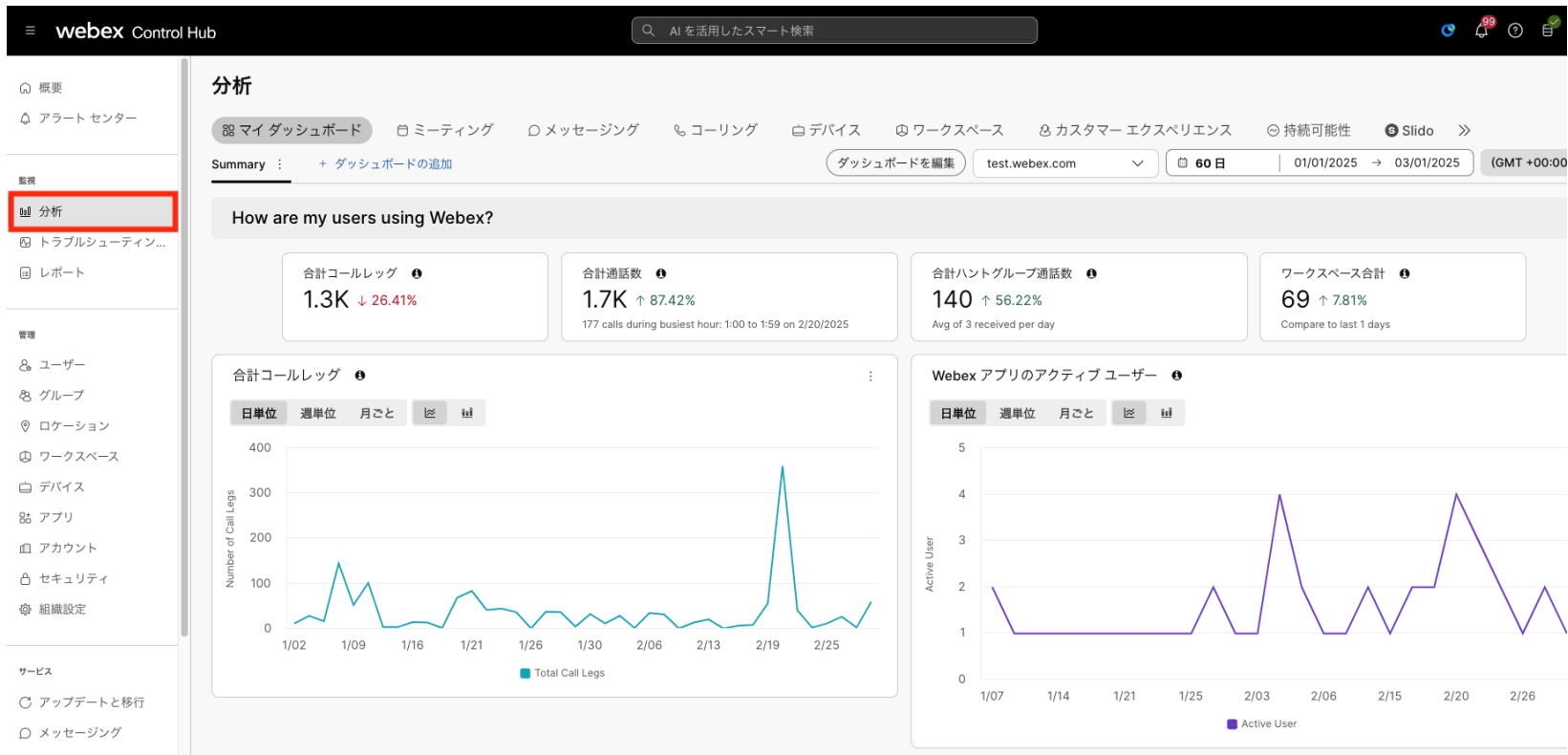
分析 – Media Quality

コントロールハブとは

The screenshot displays the Webex Control Hub interface. At the top, there is a search bar with the text "AIを活用したスマート検索". The main content area is titled "概要" (Overview) and includes a section for "Webex を最大限に活用する方法をご紹介します。" (How to maximize Webex usage). Below this, there are two progress bars for goals: "ビデオ コラボレーションによる人と人とのつながりの促進" and "メッセージでミーティング エクスペリエンスをアップグレード". The dashboard also features several informational cards: "セットアップガイド" (Setup Guide), "更新情報" (Update Information) regarding Webex updates, "新しいオファー" (New Offers) including a "Webex Webinar 5,000" offer, and "デバイスの炭素排出量" (Device Carbon Emissions) showing 144.9 kWh and 0 metric tons of CO2e. A "デバイス" (Devices) card shows 72 total devices, with 20 online. The left sidebar contains navigation options for "アラートセンター", "分析", "トラブルシューティング...", "レポート", "ユーザー", "グループ", "ロケーション", "ワークスペース", "デバイス", "アプリ", "アカウント", "セキュリティ", "組織設定", "アップデートと移行", "メッセージング", "ミーティング", and "Calling".

- コントロールハブとは、Webex Calling の管理者が利用するプロビジョニングポータル
- Webex 全般のユーザ、デバイス、サイトを管理できる
- Webex Calling の電話番号、各種コーリング機能の設定追加や管理ができる
- トラブルシュー트에役立つ各種機能の提供

コントロールハブ上の分析とは



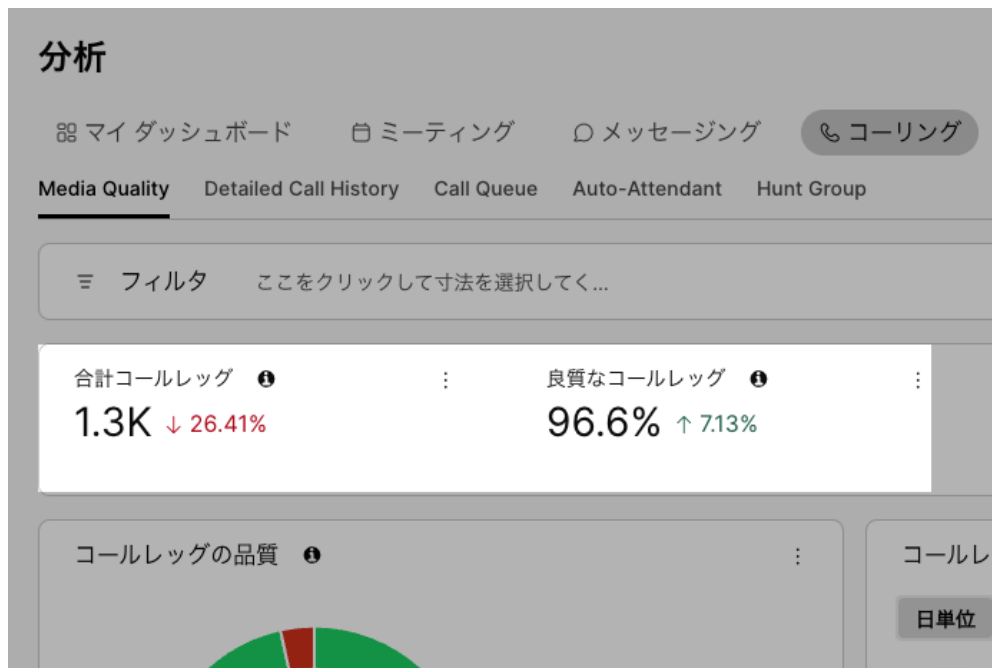
- 分析とは、管理者がコーリング等の機能の使用状況や傾向などのデータを確認できるページ

分析 (Media Quality) とは

The screenshot displays the Cisco Webex Control Hub interface for Media Quality analysis. The top navigation bar includes 'webex Control Hub', a search bar, and system icons. The left sidebar contains navigation options like '概要', 'アラートセンター', '監視', '分析', 'トラブルシューティング...', 'レポート', '管理', and 'サービス'. The main content area is titled '分析' and features a sub-navigation bar with 'マイダッシュボード', 'ミーティング', 'メッセージング', 'コーリング', 'デバイス', 'ワークスペース', 'カスタマーエクスペリエンス', '持続可能性', and 'Slido'. The 'コーリング' option is highlighted with a red box. Below this, the 'Media Quality' section is active, with '60日' highlighted in a blue box. The dashboard shows several key metrics: '合計コールレグ' (1.3K, down 26.41%), '良質なコールレグ' (96.6%, up 7.13%), 'コールレグの音声ジッター' (18.7ms, down 43.65%), 'コールレグの音声パケット' (1.2%, down 15.57%), and 'コールレグの音声遅延の平均' (47ms, down 12.83%). A donut chart shows 'コールレグの品質' with 1.31K Call Legs, mostly 'Good' (green) and a small portion 'Poor' (red). A line chart shows 'コールレグの品質の傾向' over time, with a significant spike in late January. At the bottom, there are sections for '国別のコールレグ' and 'ロケーション別のコールレグ'.

- 分析 (Media Quality) にて、組織内で発着信されたコールの音声品質に関する統計データを確認することができる

分析 (Media Quality) - データごとの概要説明



合計コールレグ

- 選択した日付範囲内で発信または受信したコールレグの数

良質なコールレグ:

- 良質と分類されたコールレグの割合

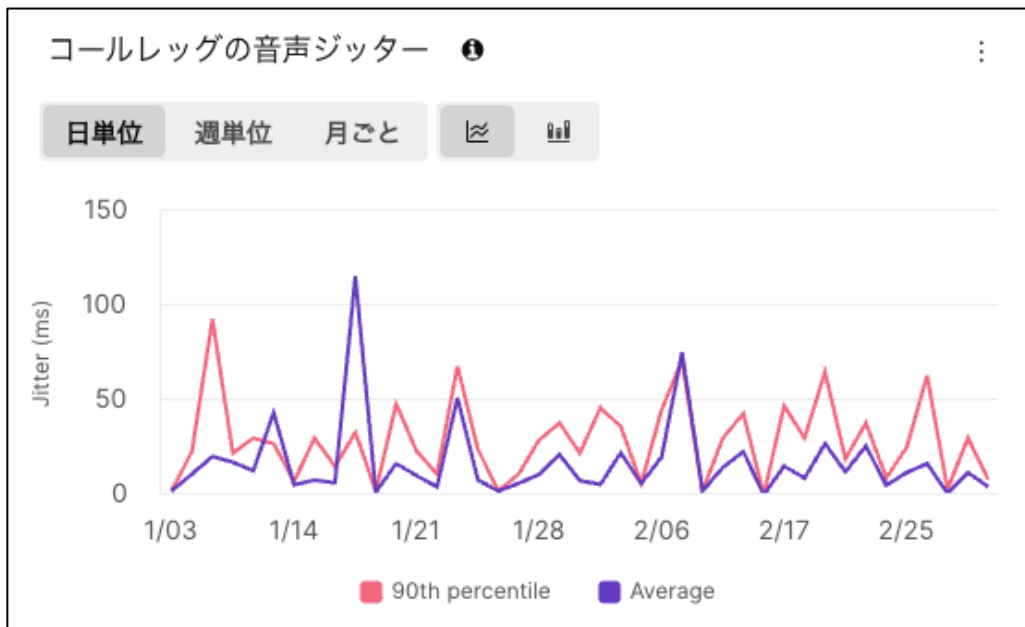
閾値:

- ジッター 150ms 未満
- 遅延 400ms 未満
- パケットロス 5% 未満

Reference:

<https://help.webex.com/ja-jp/article/frj1efb>

分析 (Media Quality) - データごとの概要説明



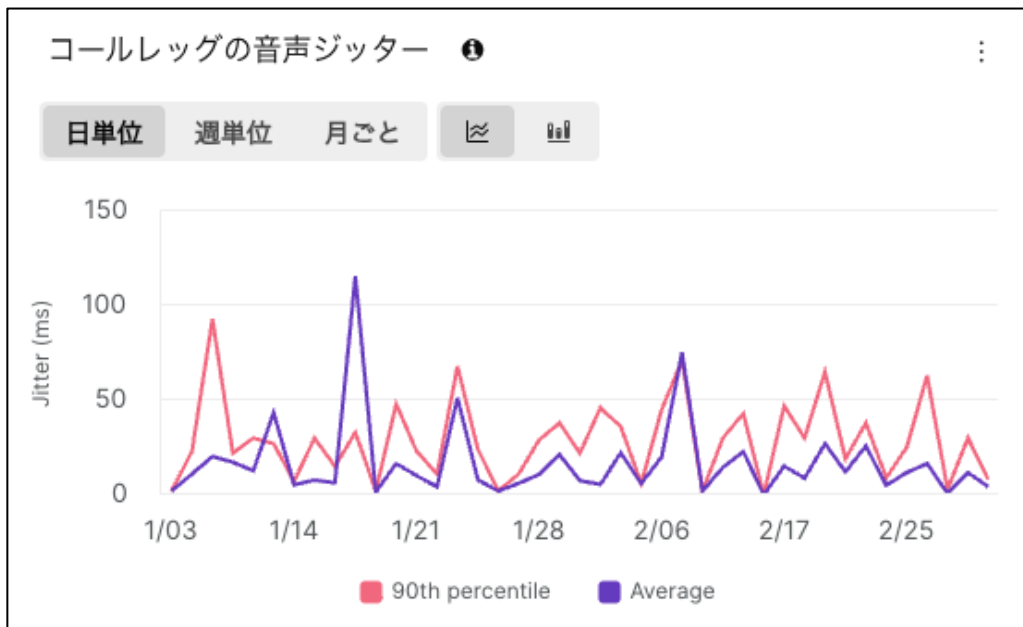
コールレグの音声ジッター

- コールレグで発生した最大音声ジッターの平均値と、90 パーセントイルを表示

Jitter (ジッター):

- パケットが送信先に到着するまでにかかる時間の変動。多くの場合、ミリ秒 (ms) で測定され、パケット間の到着時間の差として計算される
- 音声品質への影響:
 - 音質が歪む
 - ノイズが入る

分析 (Media Quality) - 90 パーセンタイルの補足説明



90 パーセンタイルとは

- データを昇順に並べたとき、下位 90% のデータがその値以下であり、上位 10% がその値以上である点を指す

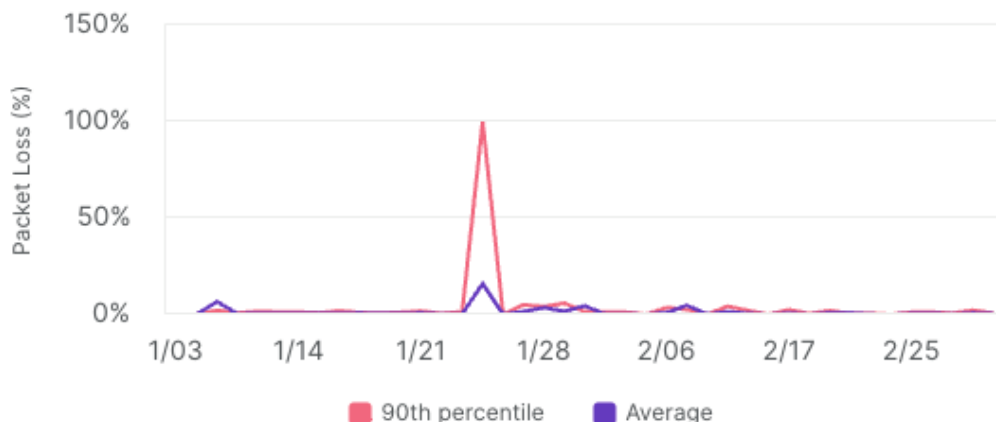
平均値と 90 パーセンタイルの比較

- 平均値と 90 パーセンタイルの両方が高い場合、データ全体と上位層が高い値を示している
- 平均値が高く、90 パーセンタイルが低い場合、データ全体が高い値に集中している一方で、上位 90% のデータが低い値に集中している可能性がある
- 平均値が低く、90 パーセンタイルが高い場合、データ全体が低い一方で、上位 10% のデータが極端に高い値を持つ可能性がある

分析 (Media Quality) - データごとの概要説明

コールレグの音声パケット損失

日単位 週単位 月ごと



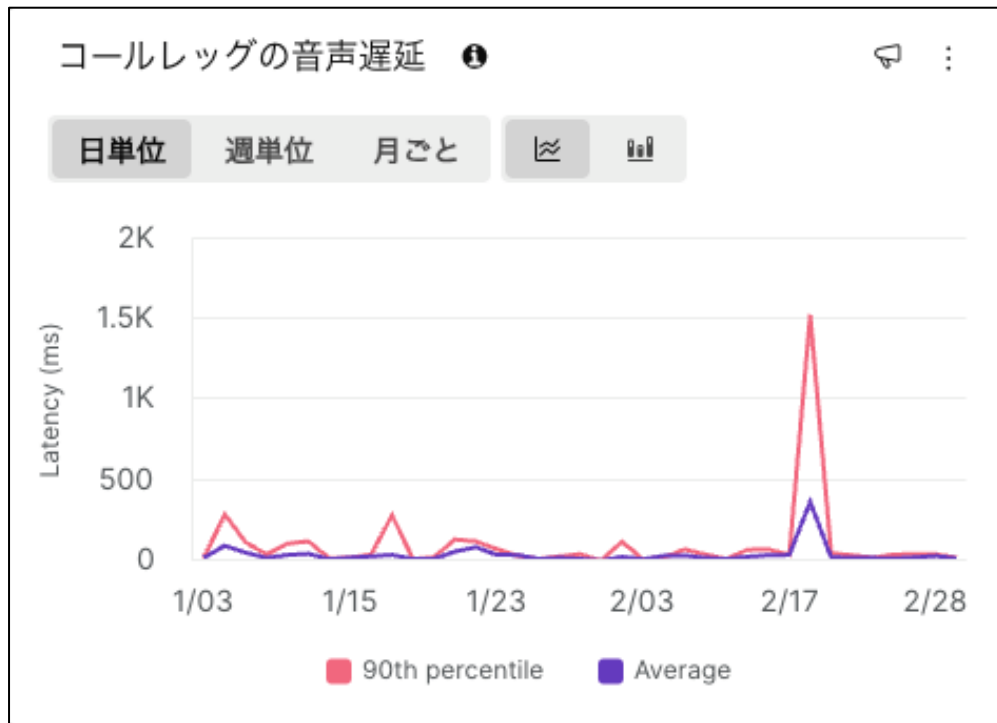
コールレグの音声パケット損失

- 各コールレグで発生したパケット損失の平均値と、90 パーセンタイルを表示

Packet Loss (パケット損失):

- 1 つ以上のデータパケットが宛先に到達できなかった場合に発生する。これは通常、送信されたパケットの総数に対する割合として測定される
- パケットロス、ネットワークの輻輳、ハードウェアの故障、信号品質の低下などの要因によって発生することがある
- 音声品質への影響:
 - 音声途切れる

分析 (Media Quality) - データごとの概要説明



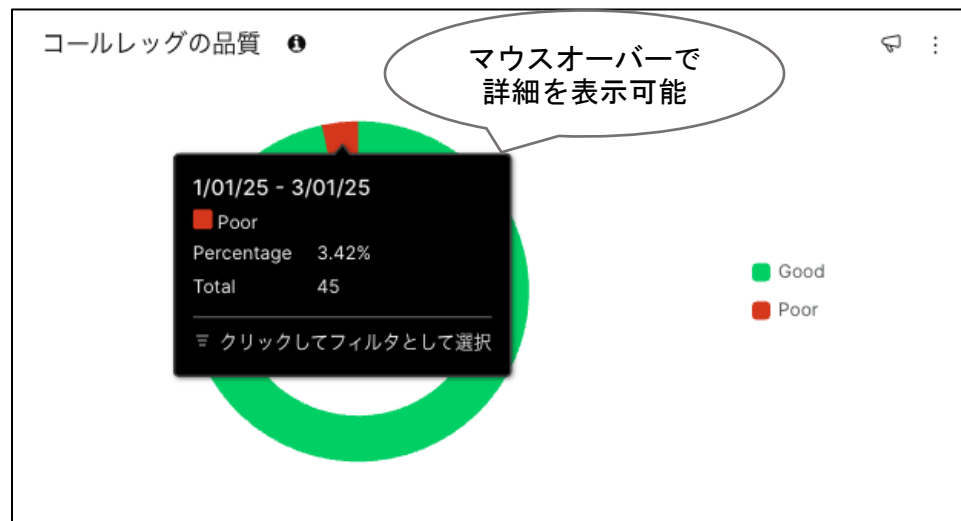
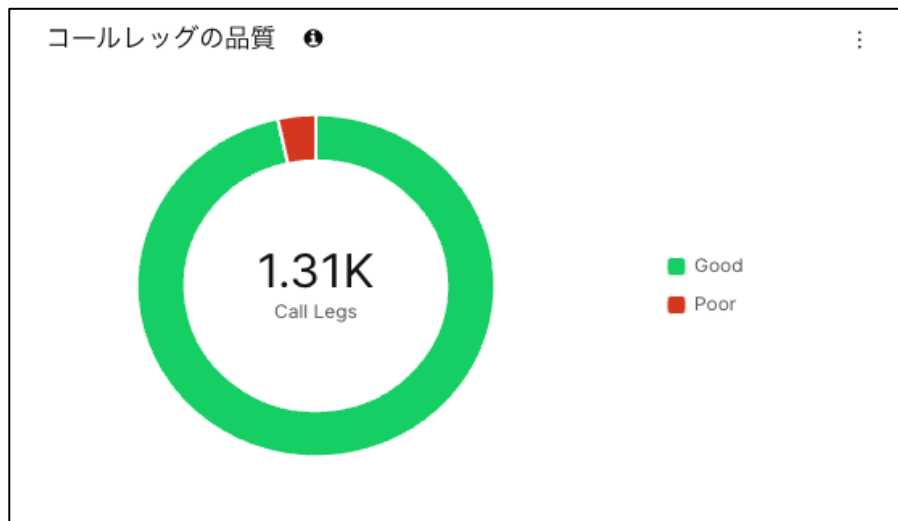
コールレグの音声遅延

- 各コールレグで発生した音声遅延の平均値と、90 パーセンタイルを表示

Latency (遅延):

- データパケットが送信元から送信先まで移動するのにかかる時間。多くの場合、ミリ秒 (ms) で測定され、送信元と送信先間の距離、パケットが通過するルーターまたはスイッチの数、送信元と送信先間のリンクの速度などの要因によって影響を受ける可能性がある
- 音声品質への影響:
 - 音声に遅延が発生する

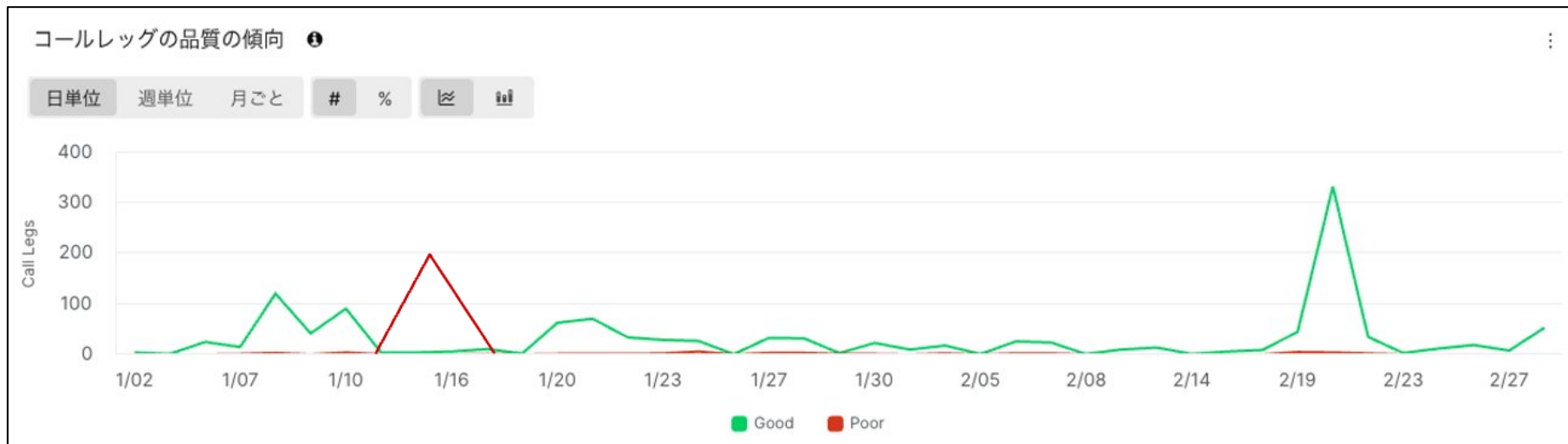
分析 (Media Quality) - データごとの概要説明



コールレグの品質

- 選択した日付範囲におけるすべてのコールレグが Good または Poor に分類される

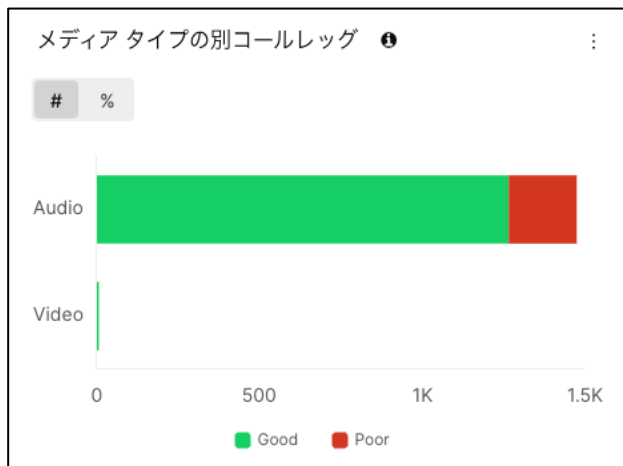
分析 (Media Quality) - データごとの概要説明



コールレグの品質の傾向

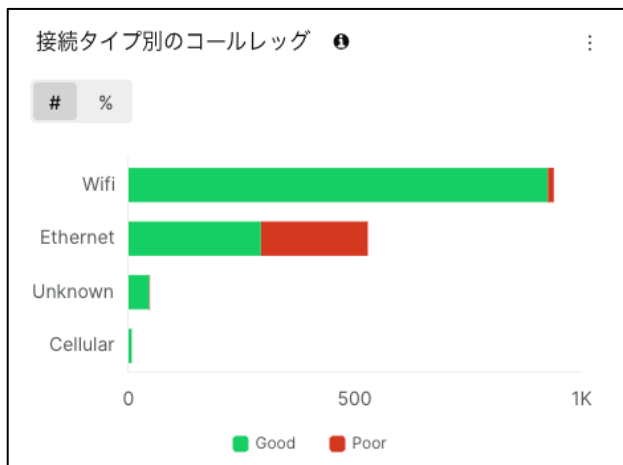
- 選択した日付範囲におけるすべての Good と Poor のコールレグの傾向を表示
- 日単位、週単位、月ごとで傾向を確認できる

分析 (Media Quality) - データごとの概要説明



メディアタイプ別のコールレグ

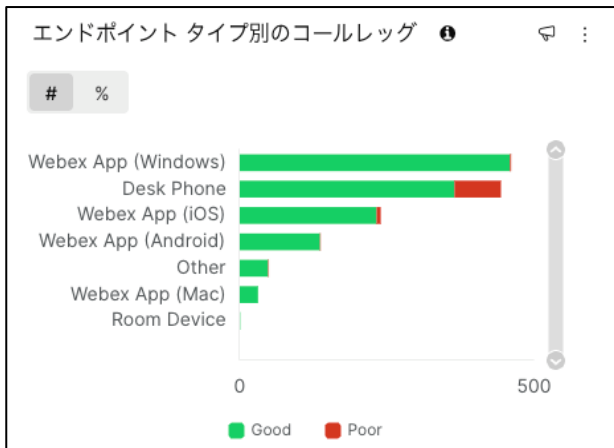
- Audio や Video といったメディアタイプに基づいて、コールレグの品質が分類される
- 注意点として、コールレグに音声とビデオストリームの両方がある場合は、ビデオに分類される



接続タイプ別のコールレグ

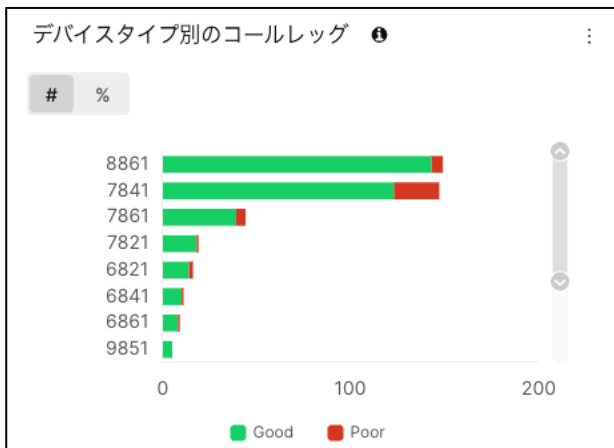
- Wifi や Ethernet、Cellular といった接続タイプに基づいて、品質が分類される

分析 (Media Quality) - データごとの概要説明



エンドポイントタイプ別のコールレグ

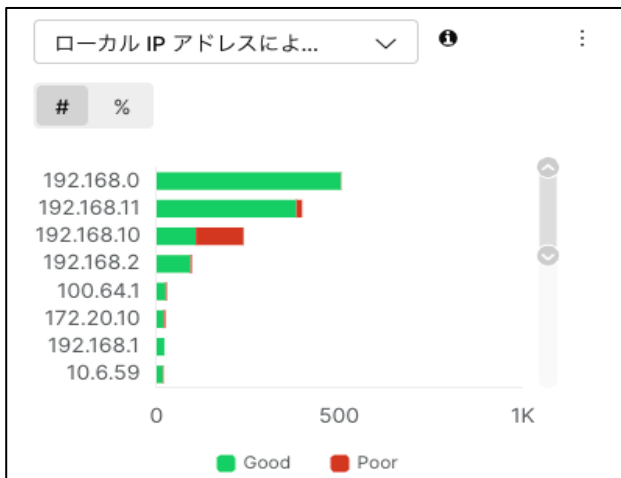
- Webex App (Android)や Desk Phone といったエンドポイントタイプ毎に、コールレグの品質が分類される



デバイスタイプ別のコールレグ

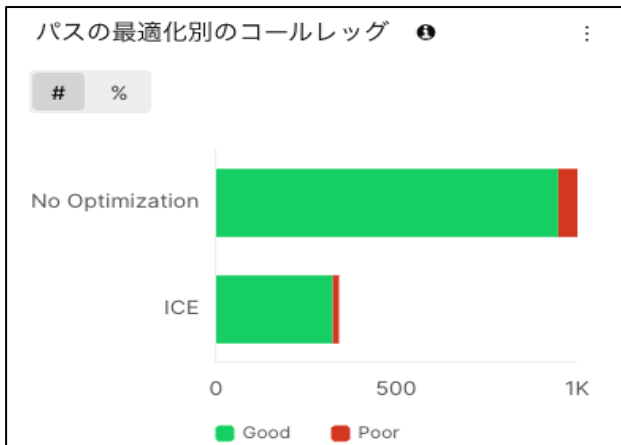
- 8861 や 7841 といったデバイスタイプ毎に、コールレグの品質が分類される

分析 (Media Quality) - データごとの概要説明



ローカル IP アドレスによるコールレグ

- ローカル IP アドレスに基づいて、コールレグの品質が分類される
- 注意点として、IP アドレスは最初の 3 オクテッドのみ表示される (例: 192.168.0)



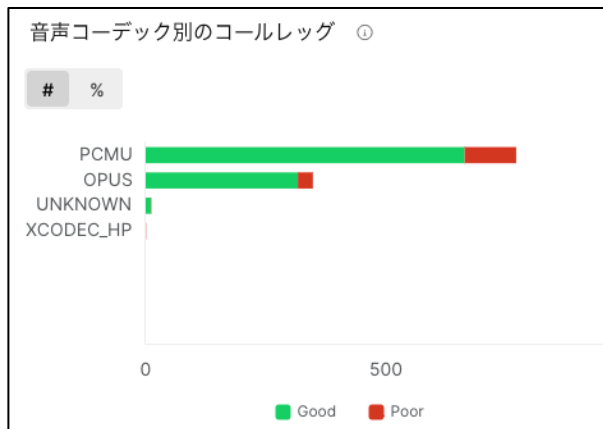
パスの最適化別のコールレグ

- ICE が機能したコールとそうでないコールで、品質が分類される
- ICE とは、メディア最適化の仕組み
- Reference:

<https://help.webex.com/ja-jp/article/nt6eyxb>

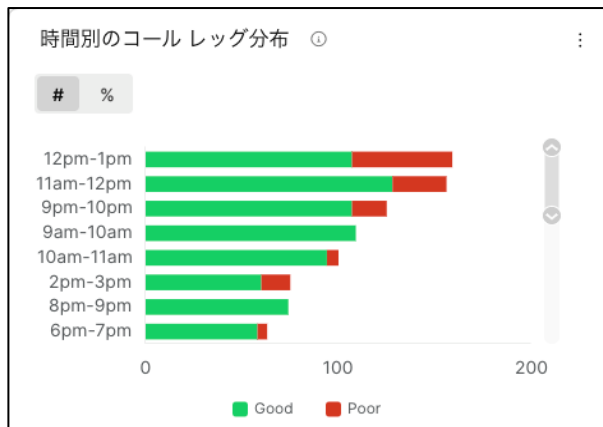


分析 (Media Quality) - データごとの概要説明



音声コーデック別のコールレグ


- OPUS といった音声コーデック別に、コールレグの品質が分類される



時間別のコールレグ分布

- 1 時間ごとの分布に基づいて、コールレグの品質が分類される

分析 (Media Quality) - データごとの概要説明

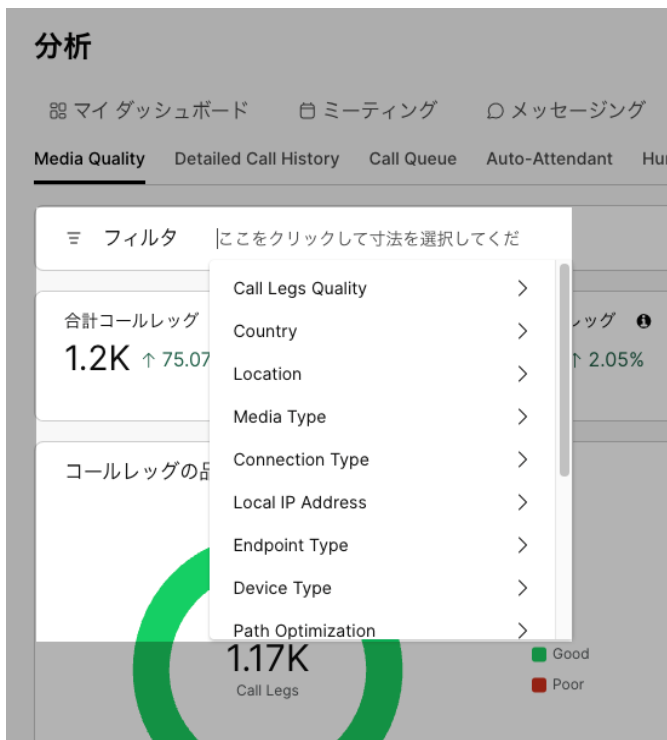
通話の品質が悪かったユーザー 

Name	Email	Total Call Legs	Poor Call Legs	% Poor Call Legs
Test1		77	10	12.99
Test2		50	6	12
Test4	test4@example.com	6	5	83.33
Test5	test5@example.com	32	4	12.5
Test6		9	3	33.33
Test7	test7@example.com	96	2	2.08
Test8		10	2	20
Test9	test9@example.com	16	2	12.5

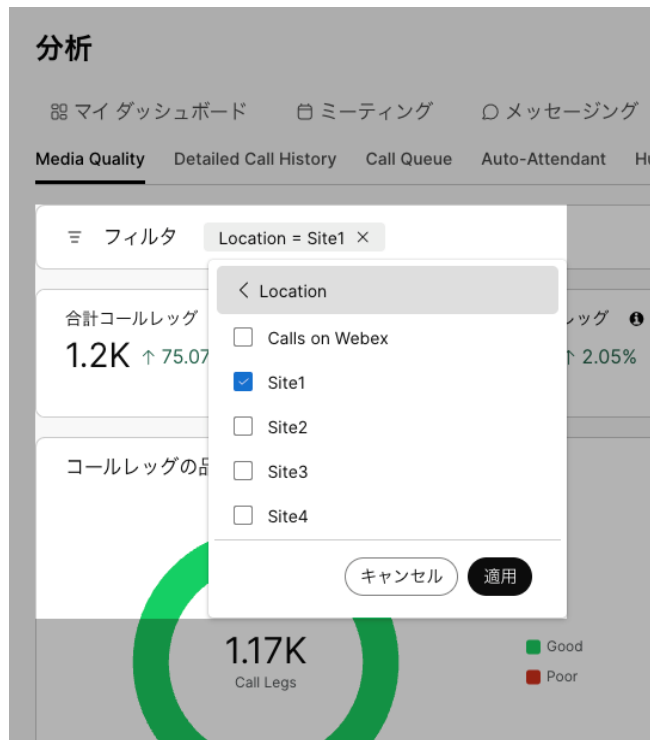
通話の品質が悪かったユーザー

- この表には、組織内で通話の品質が悪かったユーザーが最大 50 人リストアップされる

分析 (Media Quality) – 基本的なフィルタの使い方



Step1. フィルタをクリックし、リストを表示させ、[Location] をクリック



Step2. 組織のロケーションが一覧で表示されるため、任意のロケーション (Site1) を選択し、[適用] をクリック

分析 (Media Quality) - 基本的なフィルタの使い方



Step3. 対象のロケーション (Site1) に絞ったデータが表示される

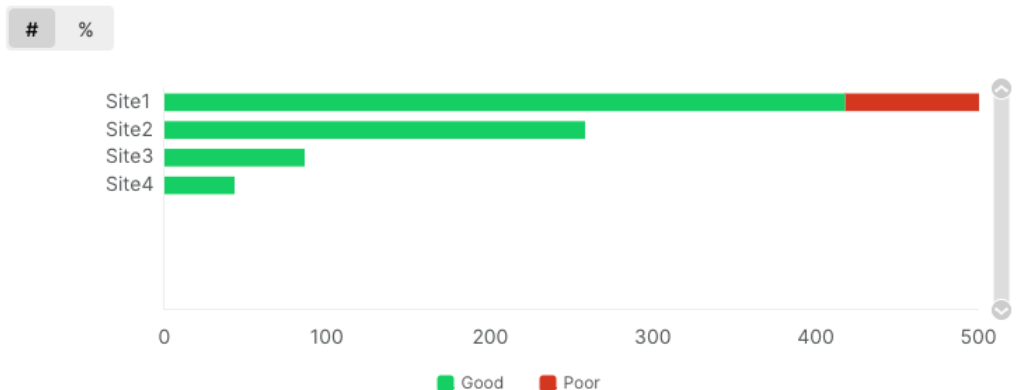
分析 (Media Quality) - フィルタ利用の具体例

依頼:

- 3/1 から 3/7 にかけて、複数のユーザから音声品質問題の報告があった
- 管理者にて状況把握や事象の切り分けをしてほしい

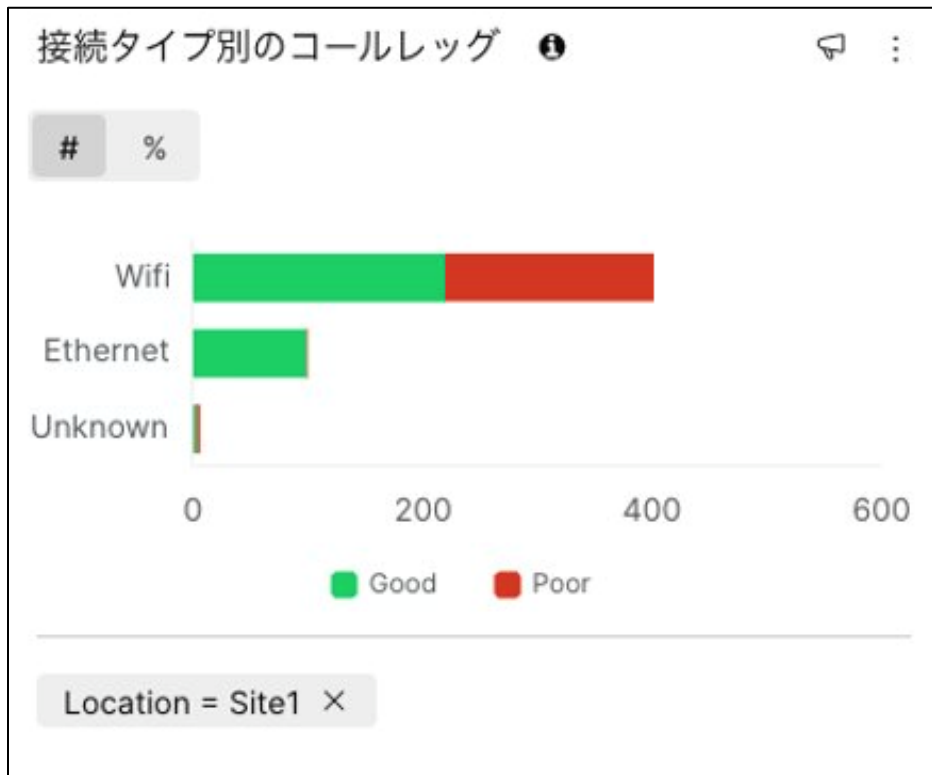


ロケーション別のコールレグ



- 対象の期間を指定し、[ロケーション別のコールレグ]を確認すると、Site1 で Poor コールが多いことを確認

分析 (Media Quality) - フィルタ利用の具体例



- Site1 で Poor が多いので、[フィルタ] > [Location] > [Site1] でフィルタを適用
- フィルタ適用後、[接続タイプ別のコールレグ]を確認し、Site1 においては [Wifi] で Poor コールが多いことを確認
- そのロケーションで使用されている Wifi の確認が必要

分析 – Detailed Call History

分析 (Detailed Call History) とは

The screenshot displays the Cisco Webex Control Hub interface. The top navigation bar includes the 'webex Control Hub' logo, a search bar with 'AIを活用したスマート検索', and notification icons. The left sidebar contains navigation options: '概要', 'アラートセンター', '監視' (with '分析' highlighted in red), and '管理' (with 'ユーザー', 'グループ', 'ロケーション', 'ワークスペース', 'デバイス', 'アプリ', 'アカウント', 'セキュリティ', '組織設定', 'サービス', 'アップデートと移行', 'メッセージング', 'ミーティング').

The main content area is titled '分析' and features a navigation bar with 'マイダッシュボード', 'ミーティング', 'メッセージング', 'コーリング' (highlighted in red), 'デバイス', 'ワークスペース', 'カスタマーエクスペリエンス', '持続可能性', and 'Slido'. Below this, the 'Media Quality' section includes 'Detailed Call History' (highlighted in red), 'Call Queue', 'Auto-Attendant', and 'Hunt Group'. A date range selector is set to '60日' (60 days) from '01/01/2025' to '03/01/2025' in the '(GMT +09:00) Asia/Tokyo' time zone.

A note states: 'Note this dashboard shows Webex Calling calls only. Calls made on the Webex app, using the "Call on Webex" option are not included.'

The dashboard displays several key metrics:

- 合計通話数 (Total Calls): 1.7K ↑ 87.42% (177 calls during busiest hour: 10:00 to 10:59 on 2/20/2...)
- 外線通話 (External Calls): 991 ↑ 93.49% (Internal Calls: 719)
- 応答した通話 (Answered Calls): 62% ↑ 1.29% (Inbound Call: 53.90%)
- 最もビジネスイベントで... (Most Business Events...): 1.7K ↑ 86.55% (Site1)
- Webex Calling アクティブユ... (Webex Calling Active Users...): 62 ↑ 22.06% (148 Active Endpoints)

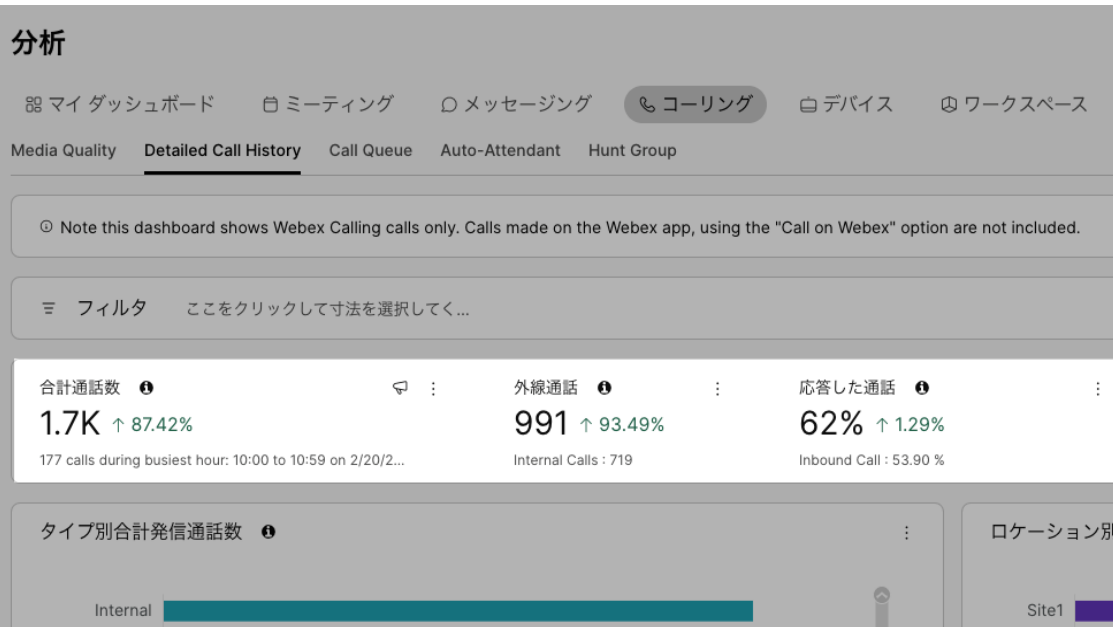
Two bar charts are shown:

- タイプ別合計発信通話数 (Total Outgoing Calls by Type):** Internal (highest), Unknown, National, Mobile/Cell, Short Numbers, International.
- ロケーション別合計通話数 (Total Calls by Location):** Site1 (highest), Site2, Site3, Site4.

At the bottom, there are sections for '合計通話数' (Total Calls) and '時間ごとの通話の分布' (Call Distribution by Time), both with unit and view options.

- 分析 (Detailed Call History) にて、組織内で発着信されたコール数の統計データを確認することができる

分析 (Detailed Call History) - データごとの概要説明



合計通話数

- 選択した日付範囲の Webex Calling 通話の合計数

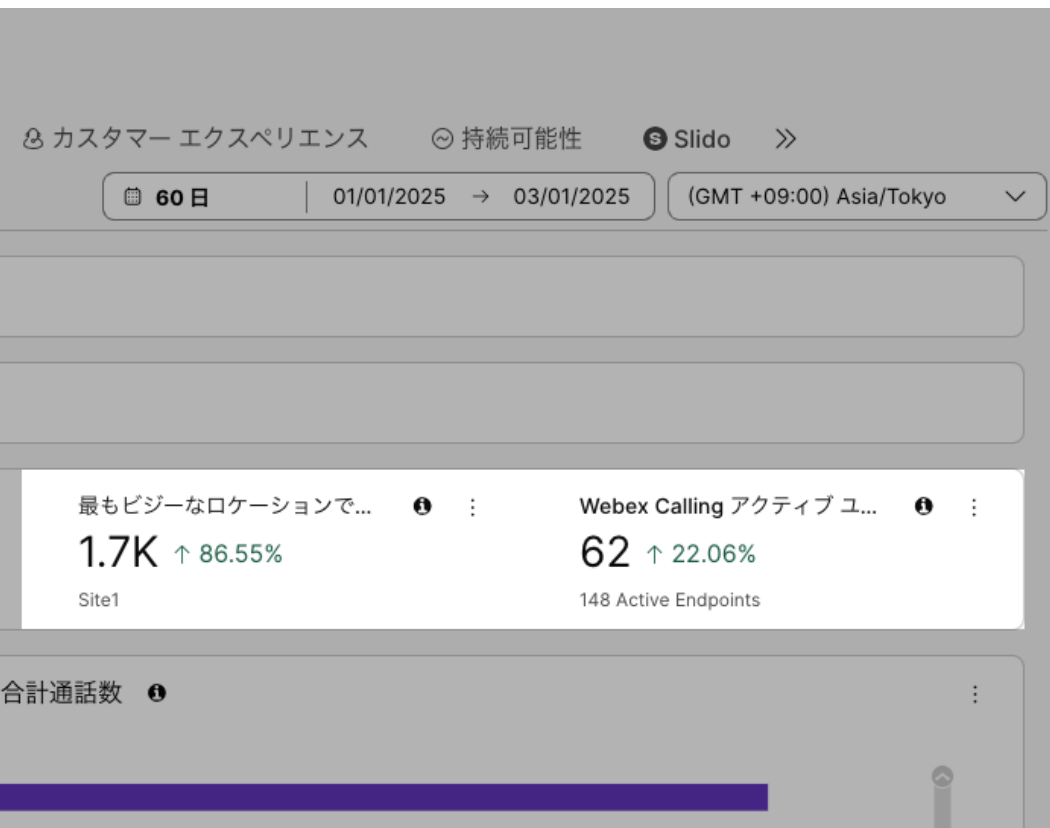
外線通話

- ユーザが発信または受信した外線通話の合計数

応答した通話

- ユーザが発信または受信し、応答した通話の割合

分析 (Detailed Call History) - データごとの概要説明



最もビジーなロケーションでの通話数

- 最もビジーなロケーション（通話数が多いロケーション）のユーザが発信または受信した通話の合計数

Webex Calling アクティブユーザ

- 通話を送信または受信したアクティブユーザの合計数
- アクティブユーザとは、選択した時間範囲内に何らかの通話を送信または受信した Webex Calling ユーザ

分析 (Detailed Call History) - データごとの概要説明

タイプ別合計発信通話数 ⓘ



タイプ別合計発信通話数

- Internal や National、Toll Free など、さまざまな通話タイプ別の発信通話の内訳を示す

ロケーション別合計通話数 ⓘ



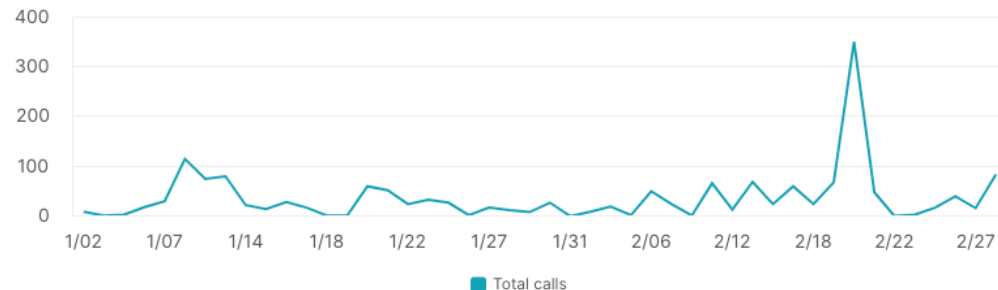
ロケーション別合計通話数

- さまざまなロケーションで発信または受信した通話数の内訳を示す

分析 (Detailed Call History) - データごとの概要説明

合計通話数 ⓘ

日単位 週単位 月ごと

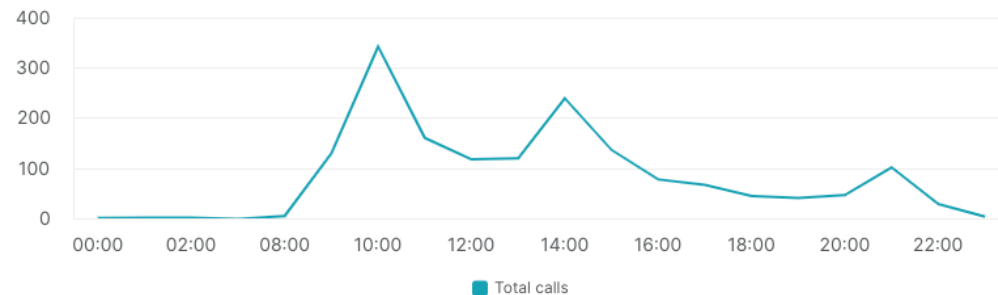


合計通話数

- 発信または受信した通話数を示す
- Webex Calling の組織での使用状況が時系列による傾向で確認できる

時間ごとの通話の分布 ⓘ

📅 📊



時間ごとの通話の分布

- 発信または受信された 1 時間単位の通話数合計を示す
- Webex Calling ユーザが 1 日のうちで最もビジーで、サービスを最もよく利用している時間帯を表示できる

分析 (Detailed Call History) - データごとの概要説明

詳細な通話履歴 ⓘ

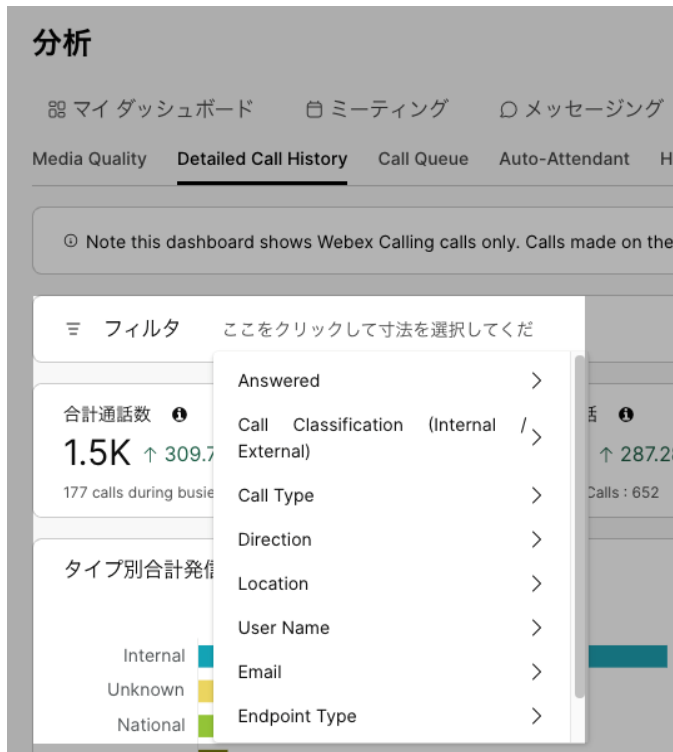
Q 検索条件: Answered, Called Number, Caller ID, Calling Number, Country, D...

Start Time	Location	Calling Number	Called Number	Country	Caller ID	Duration (s)	Answered
2025-03-11T17:48:30....	Site1	1313	3030		Test1	75	Answered
2025-03-11T17:48:30....	Site2	1313	3030		NA	75	Answered
2025-03-11T17:45:14....	Site1	1313	3030		Test1	21	Answered
2025-03-11T17:45:14....	Site2	1313	3030		NA	21	Answered
2025-03-11T17:42:52....	Site1	9911	3030		Test2	0	Unanswered
2025-03-11T17:42:52....	Site1	9911	3030		NA	0	Unanswered
2025-03-11T17:42:17.8...	Site1	9911	*683030		NA	0	Unanswered
2025-03-11T17:41:56....	Site1	1313	9911		Test2	46	Answered
2025-03-11T17:41:46....	Site1	3030	8811		NA	3	Answered
2025-03-11T17:41:46....	Site1	3030	8811		Test3	3	Answered
2025-03-11T17:41:46....	Site1	3030	3030		NA	3	Answered

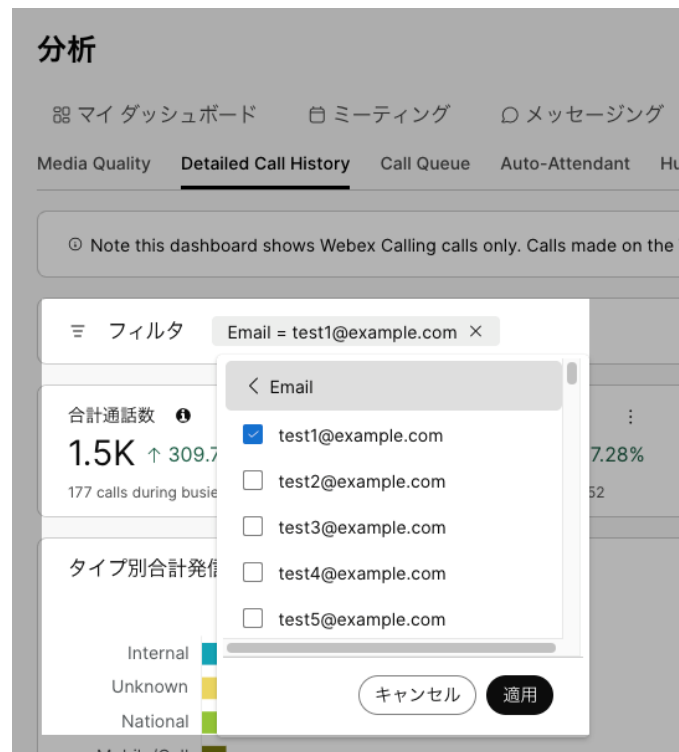
詳細な通話履歴

- このテーブルには、選択した検索条件と日付範囲内で、ユーザが発信または受信したすべての通話が表示される
- このテーブルの 1 つの通話には複数のエントリがある（その通話に関連するコールレックごとに 1 つずつエントリがある）

分析 (Detailed Call History) – 基本的なフィルタの使い方



Step1. フィルタをクリックし、リストを表示させ、[Email] をクリック



Step2. 組織に登録された Email (ユーザ) が一覧で表示されるため、任意の Email を選択し、[適用] をクリック

分析 (Detailed Call History) – 基本的なフィルタの使い方

分析

マイ ダッシュボード ミーティング メッセージング コーリング デバイス ワークスペース カスタマー エクスペリエンス >>

Media Quality **Detailed Call History** Call Queue Auto-Attendant Hunt Group

30日 02/10/2025 → 03/11/2025 (GMT +09:00) Asia/Tokyo

Note this dashboard shows Webex Calling calls only. Calls made on the Webex app, using the "Call on Webex" option are not included.

フィルタ Email = test1@example.com ×

合計通話数 ⓘ	外線通話 ⓘ	応答した通話 ⓘ	最もビジーなロケ... ⓘ	Webex Calling ア... ⓘ
361 ↑ 18.05K%	132 ↑ 13.2K%	43.2% ↓ 56.67%	361 ↑ 18.05K%	1 0%
68 calls during busiest hour: 19:00 to 19:01 +1	Internal Calls : 22 +1	Inbound Call : 6.96 % +1	Site1 +1	2 Active Endpoints +1

タイプ別合計発信通話数 ⓘ

Internal	High
Unknown	Medium
Mobile/Cell	Low
International	Very Low

Email = test1@example.com ×

ロケーション別合計通話数 ⓘ

Site1	High
-------	------

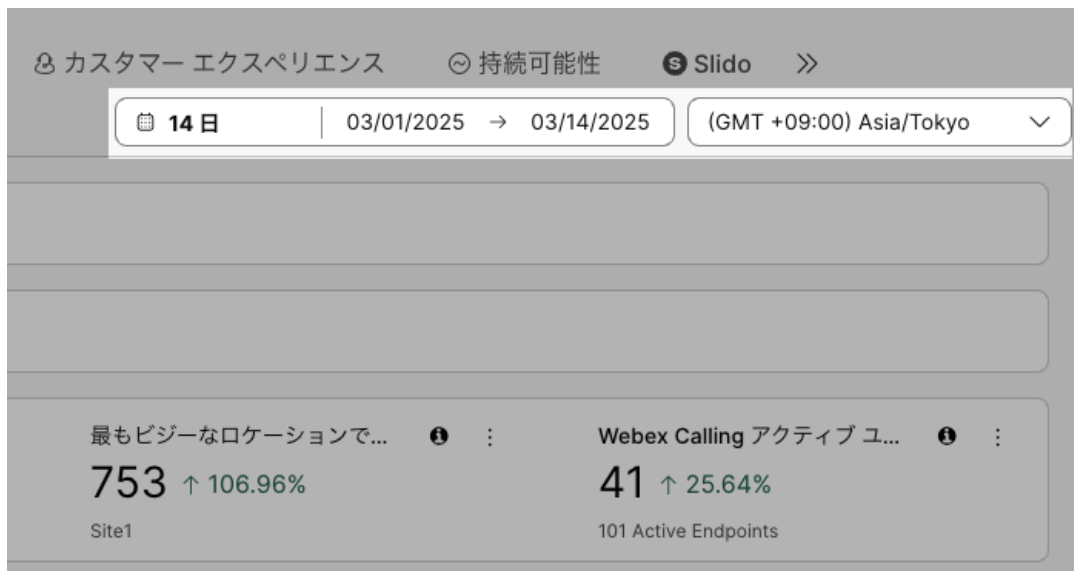
Email = test1@example.com ×

Step3. 対象の Email (test1@example.com) に絞ったデータが表示される

分析 (Detailed Call History) - フィルタ利用の具体例

依頼:

- 3/1 から 3/14 における特定のユーザ (test2@example.com) の電話対応による業務負荷を把握したい



- 対象の期間 (3/1 ~ 3/14) を指定

分析 (Detailed Call History) - フィルタ利用の具体例

分析

マイ ダッシュボード ミーティング メッセージング コーリング デバイス ワークスペース カスタマー エクスペリエンス >>

Media Quality **Detailed Call History** Call Queue Auto-Attendant Hunt Group 14日 03/01/2025 → 03/14/2025 (GMT +09:00)

ⓘ Note this dashboard shows Webex Calling calls only. Calls made on the Webex app, using the "Call on Webex" option are not included.

≡ フィルタ Email = test2@example.com ×

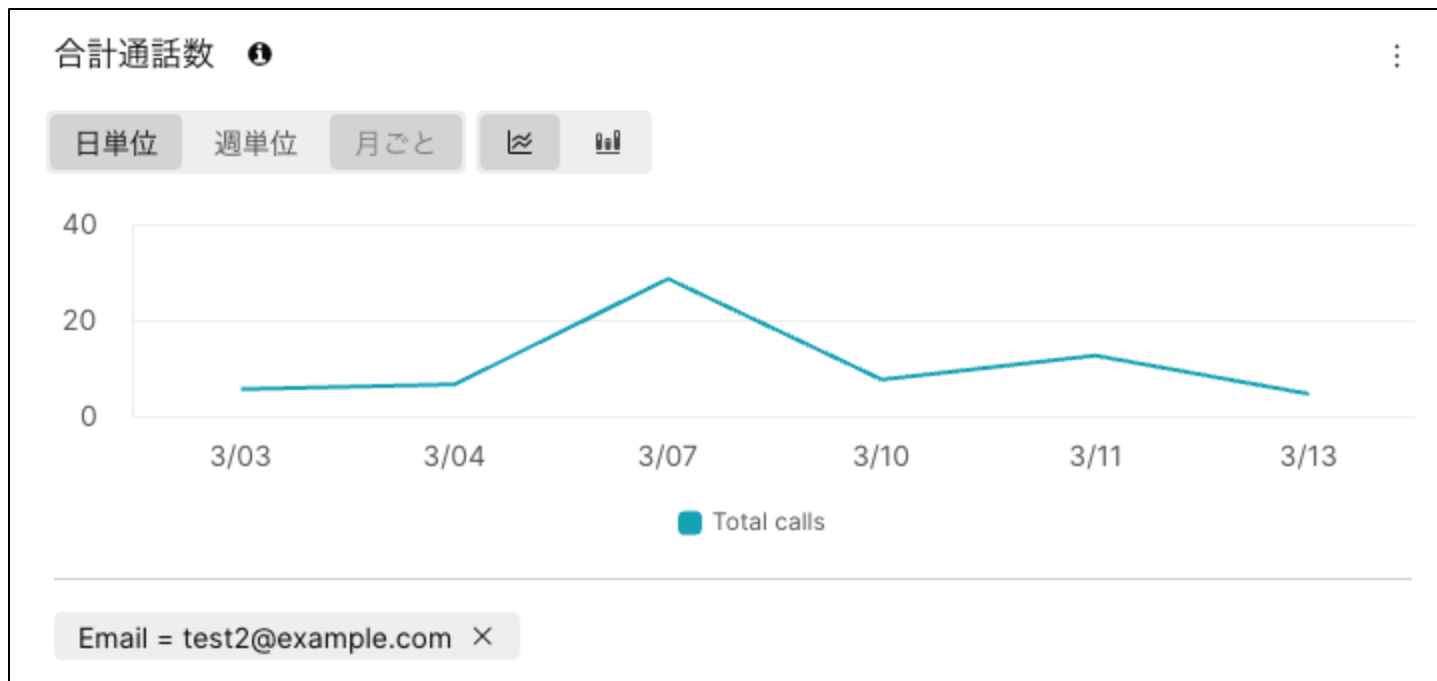
合計通話数 ⓘ	:	外線通話 ⓘ	:	応答した通話 ⓘ	:	最もビジーなロケーション... ⓘ	:	Webex ⓘ
68 ↑ 242.86%		3 ↑ 33.33%		70.6% ↑ 29.17%		68 ↑ 242.86%		1 0%
16 calls during busiest hour: 9:00 to 9:59 on 3/0. +1		Internal Calls : 65 +1		Inbound Call : 1.47 % +1		Site1 +1		2 Active

タイプ別合計発信通話数 ⓘ :

ロケーション別合計通話数 ⓘ

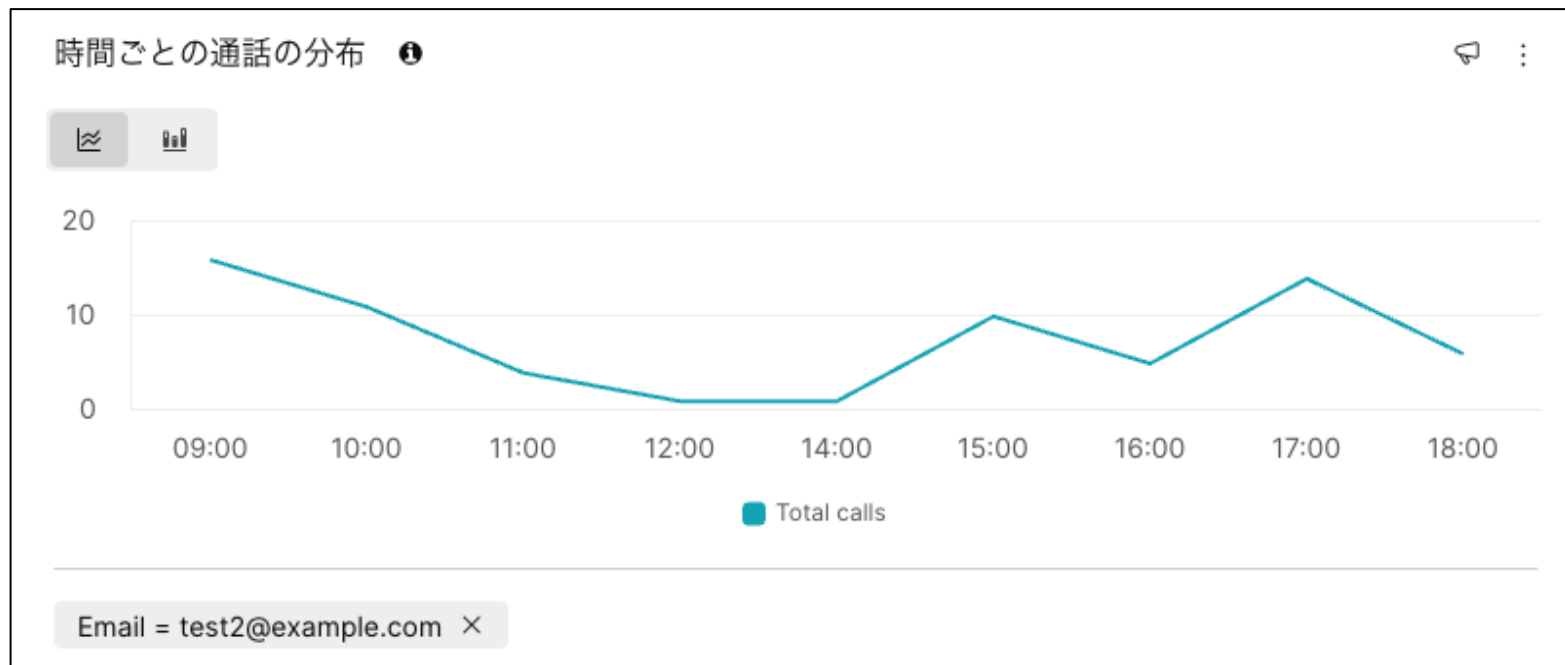
- [フィルタ] > [Email] > [test2@example.com] でフィルタを適用
- フィルタ適用後、[合計通話数] や [応答した通話] を確認し、特定のユーザの電話応対での業務負荷を把握

分析 (Detailed Call History) - フィルタ利用の具体例



- [合計通話数] のチャートで、使用状況がどのように推移しているか確認
- 3/7 がピークであることがわかる

分析 (Detailed Call History) - フィルタ利用の具体例



- [時間ごとの通話の分布] のチャートで、どの時間帯にコールが多いのかを確認
- 9:00 頃がピークで、その後下降していることがわかる。15:00 や 17:00 頃もコールが多い
- 12:00 から 14:00 まではコールがない

分析 (Detailed Call History) - フィルタ利用の具体例



- [タイプ別合計発信通話数] で、[Internal] が多いことを確認
- 同じ組織内のコールが多かったことがわかる

事例紹介

事例紹介

複数のお客様から問い合わせのあった事例の紹介

- 事例1: ハントグループや転送でコールをループさせることができない
- 事例2: Webex App iOS で通話応答時に Bluetooth ヘッドセットが選択されない
- 事例3: iPhone X 以降でユーザ着信音の音量が途中で小さくなることもある
- 事例4: Webex App iOS でローカルネットワークが許可されていない場合に片通話になる
- 事例5: MPP を異なる組織へ追加し直す場合にライセンスのエラーが表示される

事例1: ハントグループや転送でコールをループさせることができない

事例内容

- ハントグループ間の転送を行なっている場合、意図していた転送が実行されずに、コールが終了する可能性がある

発生条件

- ユーザが応答するまでコールを滞留させること等を目的として、ハントグループや転送の機能を利用しループの構造を構築している

HG_A

概要 > コールルーティングオプション

コールルーティングオプション



設定された回数の呼び出しの後に進む

ハントグループからのコールに対するエージェントの応答を待機する着信音の回数を設定します。最後の着信音で応答がない場合、ハントグループはグループの次のメンバーを呼び出しします。



取り込み中に進む

有効にすると、エージェントが通話中の場合、ハントグループはエージェントの呼び出しを行いません。着信は次のエージェントに移ります。ハントグループエージェントが着信待ち受けを有効にして、着信がこのエージェントに移ると、そのハントグループのエージェントが話中ではなくなるまで着信は待機することになります。



設定された回数の呼び出しの後に転送

オンになっている場合、指定した回数だけ呼び出し音を鳴らした後で未応答のコールが定義した番号に転送されます。

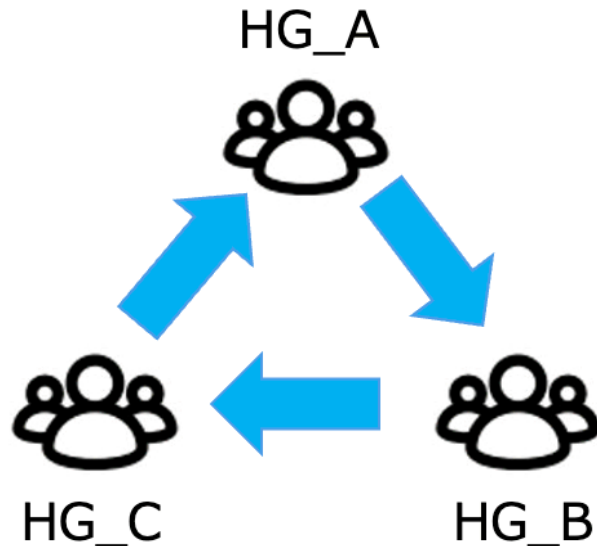
15

回の呼び出し音

8811



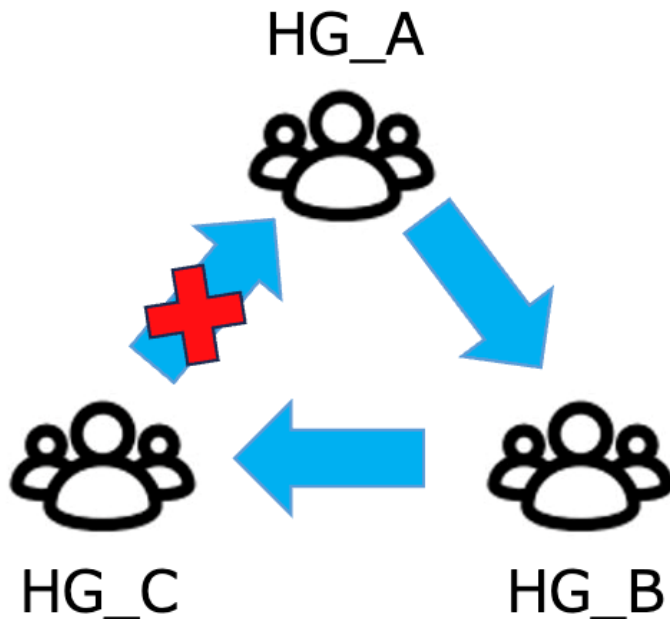
ボイスメールに送信



事例1: ハントグループや転送でコールをループさせることができない

原因

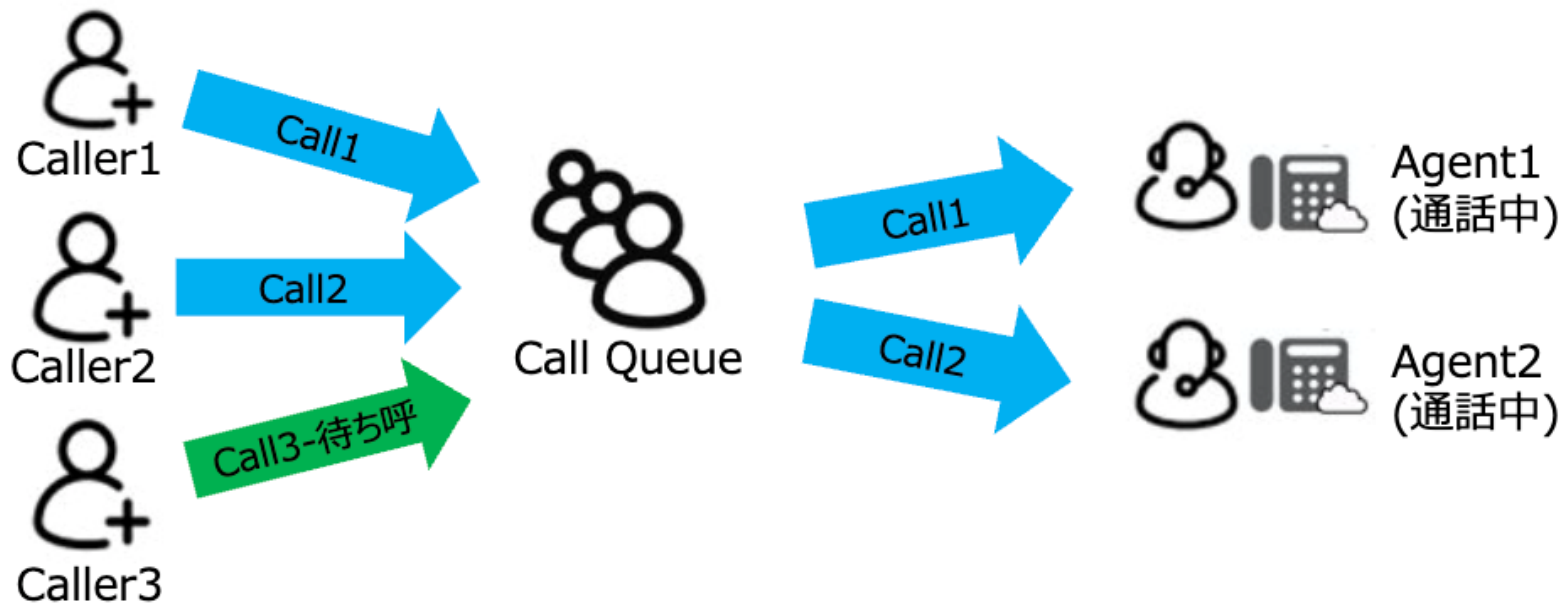
- Webex Calling ではループを検知する仕組みが実装されているため、実際にはループが検知された時点で転送は停止され、コールは終了し滞留されない
- 実装上の期待動作



事例1: ハントグループや転送でコールをループさせることができない

回避策

- 設計上ループによるコールの滞留はできないため、ループ構造を避けて設定を行う
- 着信時に誰も応答できない状況の対策として、コールを一定期間保持するようなコールフローを作成したい場合には、コールキュー機能の利用も検討する



事例2: Webex App iOS で通話応答時に Bluetooth ヘッドセットが選択されない

事象内容

- Webex App iOS で通話に応答した際に Bluetooth ヘッドセットが選択されない

再現手順

1. iPhone に Bluetooth ヘッドセットをペアリングする
2. Webex App iOS にコールを着信させる
3. iPhone の操作（ ロックスクリーンでのスワイプ、通知の応答ボタンを押す等 ）で応答する
4. Bluetooth ヘッドセットではなく、iPhone 本体のスピーカーを使用してコールが開始される



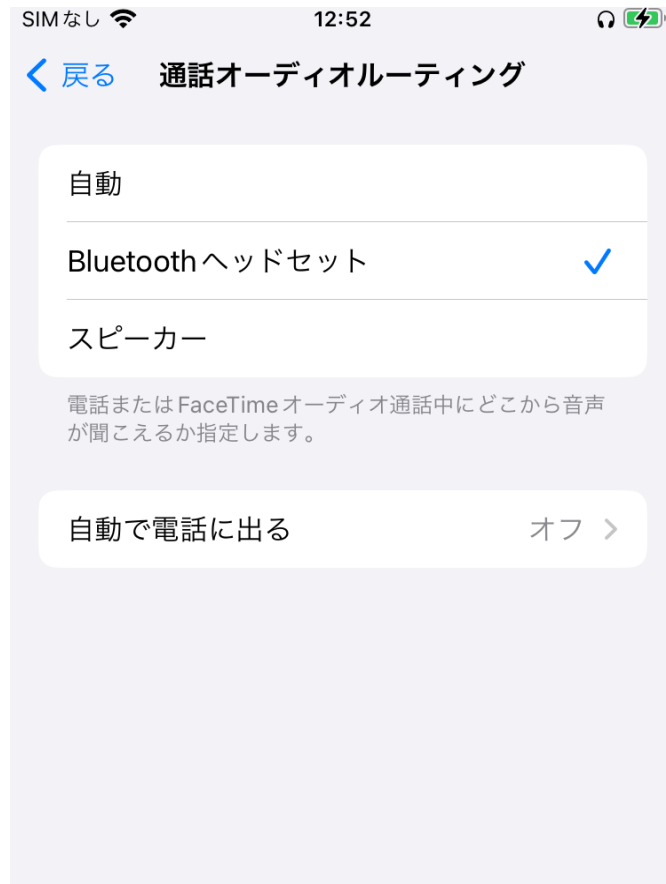
事例2: Webex App iOS で通話応答時に Bluetooth ヘッドセットが選択されない

原因

- Webex App iOS 44.10 以降での実装通りの動作

解決策

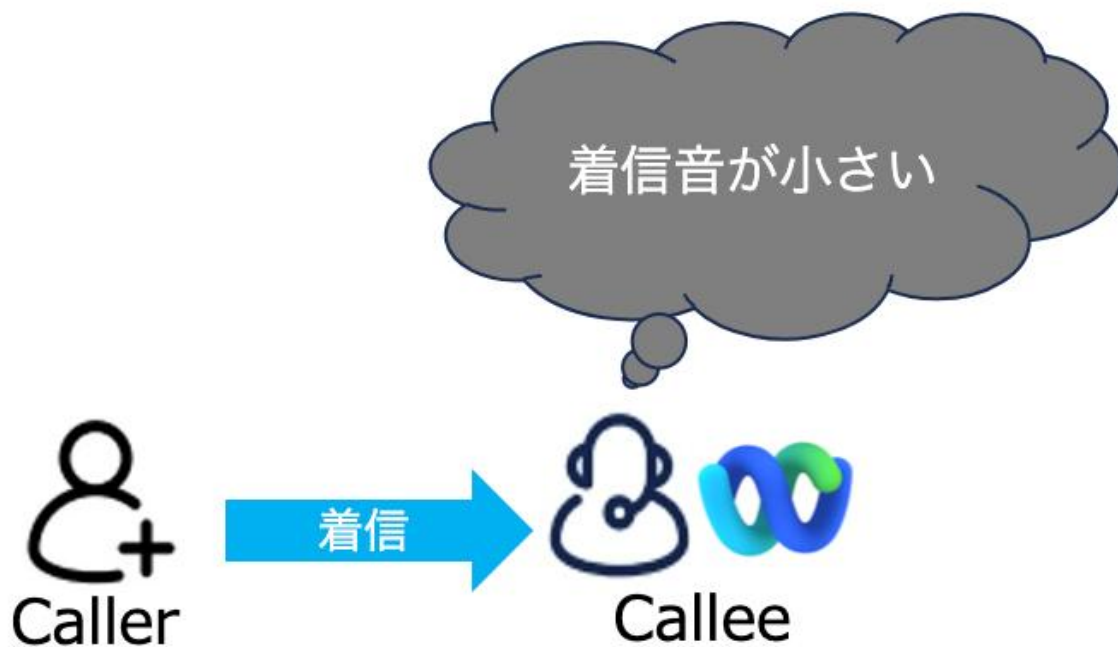
- 方法1
 - iPhone 本体側の操作ではなく、Bluetooth ヘッドセットの応答ボタン等を操作して応答する
- 方法2
 - iOS の設定で、[設定] > [アクセシビリティ] > [タッチ] > [通話オーディオルーティング] > [Bluetooth ヘッドセット] を選択



事例3: iPhone X 以降でユーザ着信音の音量が途中で小さくなることがある

事象内容

- Webex App iOS (iPhone X 以降) に着信時、着信音の音量が途中で小さくなる



事例3: iPhone X 以降でユーザ着信音の音量が途中で小さくなることもある

原因

- iPhone X 以降搭載されている「画面注視認識機能」がオンになっていることが起因している可能性がある
- 視線の有無を認識するので、iPhone の画面を見ていると着信音が小さくなる
- 着信開始時に iPhone の画面を見ていなくて呼び出し音が大きく聞こえ、着信があったから iPhone の画面を見たと呼び出し音が小さくなるという状況にもなる場合もある

解決策

- もし着信音の音量を変えたくない場合、画面注視認識機能をオフにする
- iOS の設定で、[設定] > [Face ID とパスコード] > [画面注視認識機能] をオフ



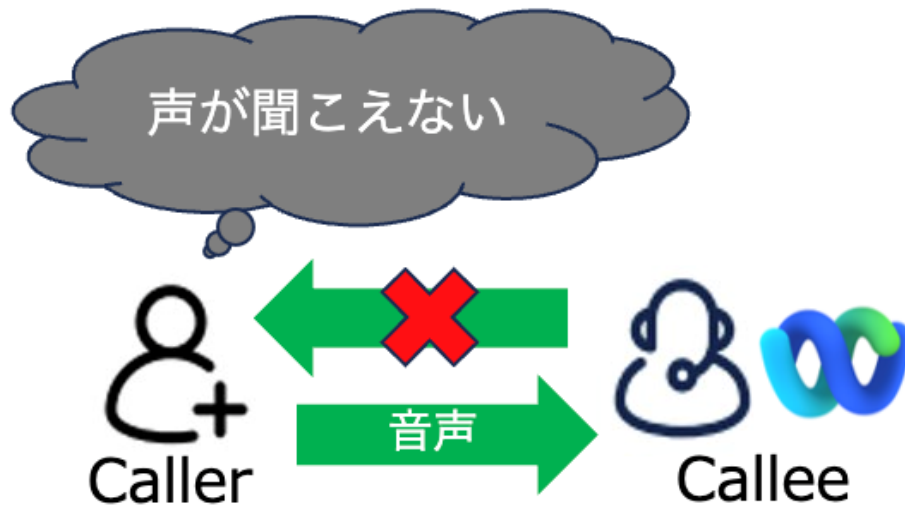
事例4: Webex App iOS でローカルネットワークが許可されていない場合に片通話になる

事象内容

- Webex Calling で Webex App iOS を使用する際に、iPhone の [設定] > [プライバシーとセキュリティ] > [ローカルネットワーク] の項目で Webex App が許可されていない場合、片通話や無音の事象が発生することがある

原因

- iPhone のローカルネットワークが許可されていないことが起因して、事象が発生している可能性がある



事例4: Webex App iOS でローカルネットワークが許可されていない場合に片通話になる

解決策

- Webex App 初回起動時にポップアップが表示されるため、[許可] を選択
- 通話開始時にポップアップが表示されるため、[システム環境設定を開く] から Webex App のローカルネットワークを許可
- iOS の設定で、[設定] > [プライバシーとセキュリティ] > [ローカルネットワーク] の項目で Webex App を許可

**“Webex” がローカル
ネットワーク上のデバイスの
検索および接続を求めています**

このアプリはこのネットワークでの通話品質を確保するためにローカル ネットワークにアクセスする必要があります。

許可しない

許可

**発信者にあなたの声が
聞こえない可能性があります**

Webex には、音声とビデオの品質を確保するために、この通話のローカル ネットワーク権限が必要です。アクセスを許可し、通話を終了してから、もう一度発信してみてください。

システム環境設定を開く

閉じる

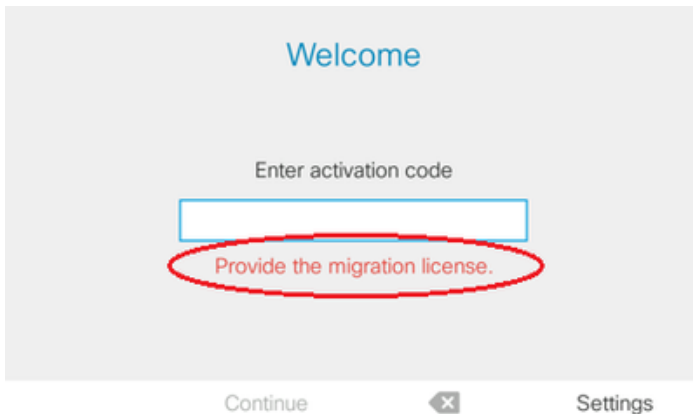
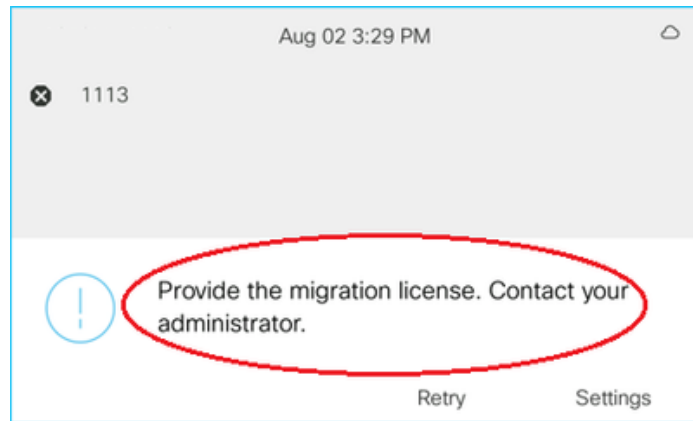
事例5: MPP を異なる組織へ追加し直す場合にライセンスのエラーが表示される

事象内容

- 使用中の Multiplatform Phone (MPP) を異なる組織で使用するためにその組織のコントロールハブへ追加した場合、MPP 上に以下のようなライセンスに関するエラーメッセージが表示される
 - “Provide the migration license. Contact your administrator.”
 - “Provide the migration license.”
 - “移行ライセンスを提供します。システム管理者に問い合わせてください。”

原因

- エンタープライズファームウェアから Multiplatform Firmware に変換した MPP で組織の変更を行う場合に、当該エラーが発生する可能性がある



事例5: MPP を異なる組織へ追加し直す場合にライセンスのエラーが表示される



エンタープライズの電話をマルチプラットフォーム (MPP) ファームウェアに移行

エンタープライズの電話を既存の Webex ユーザーまたはワークスペースに変換し、割り当てます。

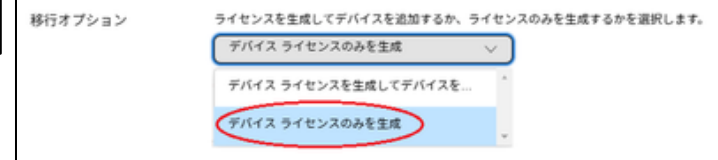
仕組み

- ✓ 電話移行ライセンスの作成と配信を自動化します。
- ✓ デバイスを Webex Calling に自動登録します。

解決策

推奨手順:

1. コントロールハブで旧組織上にデバイスの登録が残っていた場合は削除する
2. 新組織のコントロールハブで [アップデートと移行] > [エンタープライズの電話をマルチプラットフォーム (MPP) ファームウェアに移行] を選択
3. [ステップ2: ファームウェアの移行] > [新しいタスクの開始] で移行オプションとして [デバイス ライセンスのみを生成] を選択
4. 以降メニューに従って操作し、MPP の Mac address を使用してデバイスの追加を行う
5. MPP をファクトリーリセットする



サービスリクエストをオープン する際に必要となる情報

サービスリクエストをオープンする際に必要となる情報

• 問題の調査に必要な情報

- 問題の詳細 :
- 組織 ID :
- エンドユーザ企業名 :
- 発信時刻 :
- 発信者番号 :
- 宛先番号 :
- (ハントグループの場合) 応答したエージェントの番号 :
- (転送呼の場合) 転送先の番号 :
- エンドポイントデバイス (Windows / Mac / iOS / Android / MPP / ATA / Video Devices) :
- Calling クライアント (Webex アプリ / Room OS / Webex Calling for Chrome) :
- クライアントアプリバージョン :
- ネットワーク (LTE / WiFi / Ethernet) :
- 問題が継続して発生していますか :
- 再現性がありますか :
- 再現性がある場合、追加のログの取得が可能ですか :
- 再現性がある場合、いつから発生していますか :
- 一台で発生していますか、複数台で発生していますか :
- 取得ログの説明 :

• コントロールハブ

- 問題が発生している画面やエラーメッセージの内容
- HAR (HTTP ARchive) ログ

• コールの切断・無音・片通話・音声品質

- クライアントログ (Webex アプリ , Webex Calling for Chrome の場合)
- 問題レポート (PRT: Problem Report) (MPP , ATA の場合)

(ご参考)

Webex Calling - サービスリクエストをオープンする際に必要となる情報

<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4543962>

Appendix

リンク集 - 本セミナー内リファレンス

- Cloud Collaboration ポートフォリオの分析
<https://help.webex.com/ja-jp/article/n0rlwxe>
- Control Hub Webex Callingメディア品質のトラブルシューティング
<https://help.webex.com/ja-jp/article/frj1efb>
- Webex Calling - サービスリクエストをオープンする際に必要となる情報
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4543962>

リンク集 - 事例紹介

- Webex Calling - ハントグループや転送でコールをループさせることができない
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/5055305>
- Webex Calling - Webex App iOS で通話応答時に Bluetooth ヘッドセットが選択されない
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/5211929>
- Webex Calling - iPhone X 以降でユーザ着信音の音量が途中で小さくなることがある
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/5004354>
- Webex Calling - Webex アプリ iOS でローカルネットワークが許可されていない場合に片通話になる
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4889136>
- Webex Calling - MPP を異なる組織へ追加し直す場合にライセンスのエラーが表示される
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4823855>

Webex Calling 関連のドキュメント (Cisco Community)

SR オープン時の参照ドキュメント

- Webex Calling - Support Case Manager (SCM) によるサービスリクエスト申請方法
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4543963>
- Webex Calling - Webex アプリ (Android) - ログ取得方法
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4504047>
- Webex Calling - Webex アプリ (iPhone) - ログ取得方法
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4488917>
- Webex Calling - Webex アプリ (Windows) - ログ取得方法
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4488916>
- Webex Calling - デバッグ PRT をテクニカルサポートに送信する方法 (MPP 7800・8800 シリーズ)
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4543957>
- Webex アプリのログをローカルデバイスに保存する方法 (Windows)
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4697791>
- Webex アプリのログをローカルデバイスやリモートストレージに保存する方法 (iOS / Android)
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4697792>

IRE / GWF ご案内セミナー

- バーチャルエンジニア John Watson をご存知ですか？
- John Watson とお客様との間で RMA を完結させる IRE (Intelligent RMA Experience) と GWF (Guided Workflow) を推進しております。
- 案内セミナーへぜひご参加ください。



IRE/GWFセミナー

迅速なRMA作成を解説！

[詳細をご確認ください](#)





Thank You



5 mins Break

まもなく Q&A セッションを開始します。ご参加される方は
少々お待ちください。

次回の オンラインセミナー予定



Webex TAC Live シリーズ - Webex AI 解説
2025 年 5 月 21 日 (水) 10:00 - 11:30 (予定)

佐藤 剛史 (Takeshi Sato)

シスコシステムズ
グローバル カスタマー エクスペリエンス センター
テクニカル コンサルティング エンジニア

登録受付中

<https://community.cisco.com/t5/e-/-/ec-p/5279581>



バーチャルエンジニア **John Watson** をご紹介します！ IRE / GWF セミナー

交換プロセス (RMA) の自動化バーチャルエンジニア John Watson について、初めての方にもわかりやすいよう基礎から詳しく説明します！
関連記事：[【2024年版】インテリジェント RMA エクスペリエンス \(IRE\) とカスタマーハンドオフプロセス](#)

第2回 2025年4月18日(水) 15:00～
(2/26の回と同じ内容です)

登録受付中 & 録画も公開中！

<https://community.cisco.com/t5/-/-/ba-p/5259981>



岩本 彰
(Akira Iwamoto)



小林 耕平
(Kohei Kobayashi)



ご参加ありがとうございました。

Community Liveと Cisco Communityの
各アンケートにも ぜひ ご協力ください。

