



Yealink電話機・DECT(子機) 発着信不可時の対応方法

～電話が発信出来ない、着信しない～

～配線接続確認～

■インターネット回線の機器(HGW)のPPPランプの確認 PPP箇所が緑点灯しているか確認いただきます。

- ・消灯: IPoE方式で接続中
- ・緑: PPPoE方式で接続中 ※CLOUDPHONE電話機はこちらでないと繋がりません
- ・オレンジ: IPv4接続 & IPv6接続など2セッション以上で接続中
⇒ハイブリッド式濃厚。今使えてもIPv6にいつ切替るか分からないので非推奨となります。

※PPPランプが消灯やオレンジの場合には
接続方式が相違しているか、プロバイダー設定が
未設定の可能性がございます。
お客様にてプロバイダーにご連絡をお願いいたします。



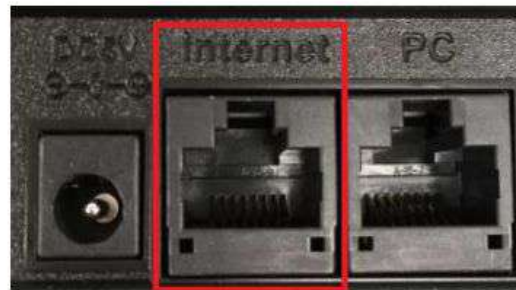
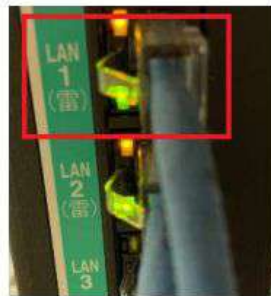
ホームゲートウェイ

※インターネットに接続できている場合、以下の
PPPランプは全て正常です。
お客さまのご利用状況によって状態が異なります。

消灯		IPoE方式で接続中
緑点灯		PPPoE方式で接続中
橙点灯		IPv4接続 & IPv6接続など 2セッション以上で接続中

■固定電話機とルーター(またはHGW)がLANケーブルで繋がっているか確認いただきます。

- ・LANケーブルをルーター(またはHGW)の
裏面にあるLAN口にカチッと音がするまで差し込みます。
- ・LANケーブルの反対側の口は、
電話機の裏側のインターネット(表記:Internet)に
カチッと音がするまで差し込みます。



～配線接続確認(電話機)～

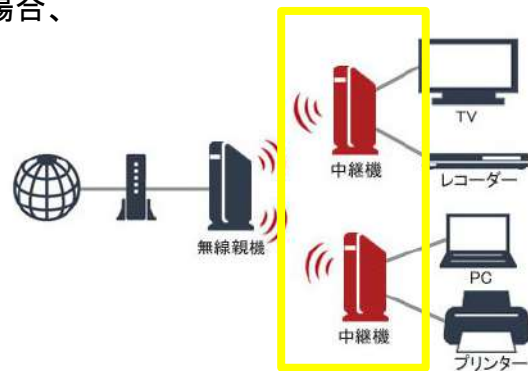
■推奨配線図

インターネット回線の機器(HGW)⇒電話機を直繋ぎを推奨いたします。



※無線中継機(LAN接続していない Wifi中継機)に接続している電話機はないか
プロバイダー設定をしているHGW・NTTモデム・Wifiルーターに接続ではなく、
LAN有線接続していないWifiの中継機(Wifiルーター)に電話機や子機の発信機が接続している場合、
すべての電話機が未接続になる可能性がございます。
どこに電話機がささっているのかネットワーク構成図の確認をお願いいたします。

⇒図の赤色の部分に1台でも接続するとNG



～配線接続確認(DECT(子機))～

- ・DECT(子機)の発信機はちゃんと起動しているか確認してください。
- ・LANをさしただけでは動きません。アダプタで電源を取ってください。



- ・ちゃんと画面が表示されている状態
- ・真っ暗であれば再度起動してみる。



- ・ステータスランプがついている、電源が入っている状態
- ・入っていない場合はアダプタの挿入口などを確認する。

■発信機(ベース)とDECT(子機)のペアリング方法

- ・発信機(ベース)の真ん中(ページングボタン)を長押しします
※3つのランプのうち、一番上がチカチカと点灯します
- ・上記の状態、子機のOKボタン左上の「-」ボタンを押します(「登録」になります)
- ・簡易ペアリングと表示が出て「ベース検索中」と出てきます
- ・時刻表示が現在時刻になり、「未登録」が消え、アカウント名が表示されます。接続完了です。

～ディスプレイ確認～

■「サービスなし」・「インターネット接続なし」と表示 「IPアドレス取得中」と表示され動かない。

電話機までネットが届いていないのが原因です。

- ・PPPランプは緑点灯しているか確認⇒無点灯やオレンジ点灯の場合は前項～配線接続確認～をご参照ください。
- ・電話機・HGWともに再起動(HUBやルーターがある場合はこれらも再起動)
- ・DECT(子機)の場合は発信機(ベース)の電源抜き差しの再起動を行ってください
※再起動の際は短くても3～4分待ってから再接続をお願いします。

■DECT端末(子機)「パス使用中」・「ライン禁止」と表示

- ・発信機(ベース)と端末の間でエラーが起きている可能性が高いです。
- ・発信機(ベース)の電源抜き差しの再起動を行ってください。
※再起動の際は短くても3～4分待ってから再接続をお願いします。

～不在モード確認～

■不在モードの確認

- ・電話機のディスプレイにDNDという表記がないか確認ください
1台でも設定をしてしまうと全ての電話機で受電出来なくなってしまいます。
- ・「席を外してます」のガイダンスが流れます。

①管理画面で設定している場合

- ・「オペレーター管理」→「オペレーター一覧」→ 停止 ⇒ 「席を外してます」ガイダンスが流れます
- ・解除する場合 ⇒ 「オペレーター管理」→「停止オペレーター一覧」→ 再開

②電話機側で不在モードにしている場合

こちらの設定をしてしまうと発信はできますが、着信不可の状態です。
電話機ディスプレイにDNDのボタンがあるので解除いただきます。

～転送設定確認～

■転送設定の確認

「ご指定の回線は現在使用できません、指定回線をご確認の上、お掛け直してください」ガイダンスが流れます。

【転送解除方法】

- ①本体ディスプレイの設定(機種によってはメニューボタン)を選択
- ②機能
- ③通話転送
- ④常に転送(常時転送)・通話中転送・未対応/未応答転送を全てオフにする
オンの表記がある場合は、その項目を選択して次へ(または十字キー中央のOK)
十字キーの左右(またはディスプレイの切換ボタン)で有効/無効を選択可能です。
無効という画面表示で保存ボタンを押せばオフに変わります

※スマホでもご利用がある場合、Groundwireアプリ側で転送設定していないかも確認ください。

■転送設定をご希望の場合は別の設定が必要になります。

①取次転送(社内の他のCLOUDPHONE利用者の端末に転送したい)

⇒通話中にダイヤルキー「*2」を押下⇒転送先の内線番号をダイヤルし最後に「#」

⇒内線先のお相手に用件を伝え、自身の通話を切ると転送が完了します。

②外部転送(CLOUDPHONE利用者ではない電話番号・携帯番号に転送したい)

⇒管理画面⇒自動転送管理⇒自動転送追加⇒詳細の設定をいただきます。

～管理画面確認～

■管理画面の発着信OP設定・初期回線設定のご確認ください。

- ・発着信OP設定・・・鳴らしたい端末を選択できます
- ・初期回線設定・・・複数回線がある場合、メインとなる回線を選択できます

※管理画面ログイン方法

開通時にお送りしている「開通通知書」をご確認ください。

■発着信OP確認方法

管理画面⇒回線管理⇒発信OP設定／着信OP設定⇒鳴らしたい端末に✓が入っているか確認。



■初期回線タイプ確認方法

管理画面⇒オペレーター管理⇒情報編集⇒オペレーター固有初期回線でメインにしたい回線を選択できます



※管理画面にて、段階着信・IVRを利用中のお客様はそちらも確認お願いいたします。