

Frequently Asked Questions



Preguntas más frecuentes sobre Cisco IP Communicator

[Preguntas más frecuentes](#) 2

[Introducción](#) 2

[Recorrido por la interfaz de usuario](#) 3

[Responder llamadas](#) 5

[Realizar llamadas](#) 7

[Conferencias](#) 10

[Mensajes](#) 12

[Configuración y dispositivos de audio](#) 14

[Solución de problemas de audio](#) 16

Preguntas más frecuentes

Introducción

Q. ¿Qué es Cisco IP Communicator?

A. Cisco IP Communicator es una aplicación de escritorio que convierte cualquier equipo en un teléfono IP Cisco dotado de todas las funciones con el que realizar y recibir llamadas, así como gestionarlas de distintas maneras desde cualquier ubicación desde la que pueda conectarse a la red corporativa. Por ejemplo, si se encuentra en un viaje de negocios, puede usar IP Communicator para recibir llamadas y mensajes de voz mientras se encuentra conectado o, si trabaja desde casa, puede comunicarse con compañeros de otras ubicaciones marcando su número de trabajo.

Cisco IP Communicator funciona como un teléfono tradicional: permite realizar y recibir llamadas, poner llamadas en espera, realizar una marcación rápida de números, transferir llamadas, etc. IP Communicator también incluye funciones de telefonía especiales, como el aparcamiento de llamadas y las conferencias MeetMe, que pueden ampliar y personalizar las funciones del manejo de llamadas. De igual modo, IP Communicator también funciona con Cisco Unified Video Advantage para mejorar las comunicaciones mediante vídeo.

El funcionamiento de Cisco IP Communicator y las funciones disponibles pueden variar según el servidor de procesamiento de llamadas que utilice su empresa y de la configuración del sistema de telefonía. Póngase en contacto con el departamento de asistencia o el administrador del sistema para obtener más información.

Q. ¿Cuáles son las funciones de Cisco IP Communicator?

A. Además de las funciones de manejo de llamadas, Cisco IP Communicator incluye:

- Asistente para ajuste de audio
- Marcación de directorio de búsqueda rápida
- Fácil acceso a los servicios del teléfono y a las páginas Web de Opciones de usuario de Cisco Unified CM
- Un completo sistema de ayuda en línea
- Cambio de la apariencia de IP Communicator
- Marcación de arrastrar y soltar
- Marcación de cortar y pegar
- Mensaje emergente de notificación de llamada entrante
- Marcación alfanumérica
- Teclas de método abreviado
- Compatibilidad con vídeo gracias a Cisco Unified Video Advantage versión 2.0

Q. ¿Cómo cambio la configuración de IP Communicator?

A. Puede cambiar la configuración de IP en los sitios descritos a continuación.

- Se puede acceder a la mayor parte de los ajustes seleccionando **Preferencias** en el menú. Puede acceder al menú desde el icono de menú en la barra de botones de control de la ventana, haciendo clic con el botón derecho en cualquier parte de la interfaz o pulsando **Mayús + F10**.
- El timbre suena y la configuración de imagen de fondo está disponible desde el botón Configuración > Preferencias de usuarios.
- Se puede acceder a algunos ajustes en línea desde las páginas Web de opciones de usuario.

Recorrido por la interfaz de usuario



1	Pantalla del teléfono	Permite ver el estado de llamada y los menús de funciones, así como activar elementos.
2	Botones de control de la ventana	Permiten ver el menú, ocultar Cisco IP Communicator, alternar entre las máscaras o salir de la aplicación.
3	Botones programados	Dependiendo de la configuración, los botones programados proporcionan acceso a: • Líneas de teléfono y de intercomunicación (botones de línea) • Números de marcación rápida (botones de marcación rápida, incluida la función de marcación rápida de campo de línea ocupada)

		• Servicios basados en Web (por ejemplo, un botón Libreta de direcciones personal) • Funciones de llamada (por ejemplo, un botón de confidencialidad, de espera o de transferencia) Los botones se iluminan para indicar el estado: • Verde, continuo: llamada activa o llamada de intercomunicación de doble sentido • Verde parpadeante: llamada en espera • Ámbar, continuo: confidencialidad en uso, llamada de intercomunicación en un solo sentido o No molestar (DND) activado • Ámbar, parpadeante: llamada entrante o revertida • Roja, continua: línea remota en uso (línea compartida o estado BLF) Puede convertir botones de línea adicionales en botones de marcación rápida.
4	Botón Mensajes	Marca automáticamente el número de su servicio de mensajes de voz (varía dependiendo del servicio). (Ctrl+M es el método abreviado de teclado.)
5	Botón Directorios	Abre o cierra el menú Directorios, lo cual permite marcar desde los registros de llamada y desde un directorio corporativo. (Ctrl+D es el método abreviado de teclado.) Opcionalmente, puede utilizar la función Búsqueda rápida (Alt+K) para buscar directorios.
6	Botón Ayuda	Activa el menú Ayuda. (Ctrl+I es el método abreviado de teclado.)
7	Botón Configuración	Abre o cierra el menú Configuración. Úselo para cambiar la configuración de la pantalla sensible al tacto y del timbre (Control + S es el método abreviado de teclado.)
8	Botón Servicios	Abre o cierra el menú Servicios. (Ctrl+R es el método abreviado de teclado.)
9	Botón Volumen	Controla el volumen del modo de audio y otros ajustes. (Re Pág/Av Pág son métodos abreviados de teclado).
10	Botón Altavoz	Activa o desactiva el teléfono de altavoz. Cuando el teléfono de altavoz está activado, el botón se enciende. (Ctrl+P es el método abreviado de teclado.)
11	Botón Silencio	Activa o desactiva la función de silencio. Cuando la función está activada, el botón se enciende. (Ctrl+T es el método abreviado de teclado.)
12	Botón Auriculares	Activa o desactiva los auriculares. (Ctrl+H es el método abreviado de teclado.)
13	Botón Navegación	Permite desplazarse por los menús y resaltar elementos. Utilícelo con las teclas programadas para activar los elementos resaltados. Asimismo, cuando Cisco IP Communicator está colgado, haga clic en el botón Navegación para acceder a los números de teléfono desde el registro de llamadas realizadas.
14	Botón Cisco Unified Video Advantage	Inicia Cisco Unified Video Advantage. Debe ejecutar Cisco Unified Video Advantage versión 2.1.1 y Cisco IP Communicator versión 2.0 (o posterior) en el mismo equipo para utilizar esta función.
15	Teclado	Permite introducir números y letras, y seleccionar elementos del menú. (No disponible en la máscara opcional.) Como alternativa, utilice el teclado del equipo.

16	Teclas programadas	Cada botón activa una tecla programada. Puede hacer clic en las etiquetas de teclas programadas (en lugar de los botones) para activar las teclas programadas. (De F2 a F6 son métodos abreviados de teclado.)
17	Mensajes de voz e indicador de timbre	Indica que hay una llamada entrante y nuevos mensajes de voz.

Responder llamadas

Q. ¿Cómo respondo una llamada?

A. Puede responder una llamada mediante cualquiera de los siguientes métodos (si dispone de ellos en la estación de trabajo):

- Responder con un auricular USB
- Responder con unos auriculares
- Responder con el teléfono de altavoz
- Presionar una tecla de acceso rápido
- Cambiar desde una llamada conectada y responder una nueva
- Enviar una llamada a un sistema de mensajes de voz
- Usar la función de respuesta automática
- Responder una llamada de prioridad (solo en teléfonos de SCCP)
- Responder una llamada en el teléfono móvil u otro destino remoto

Q. ¿Cómo respondo llamadas automáticamente?

A. Si la función de respuesta automática está activada, el teléfono contestará las llamadas entrantes de forma automática tras varios timbres. El administrador del sistema configura la función de respuesta automática para que use el teléfono de altavoz o unos auriculares. Puede utilizar la función de respuesta automática si recibe una gran cantidad de llamadas entrantes.



Nota

La función de respuesta automática se desactiva si la función No molestar está activa.

Q. ¿Cómo respondo una llamada con una tecla de acceso rápido?

A. Esta función opcional se puede activar si selecciona la casilla de verificación "Activar la tecla de acceso rápido" en la pantalla Preferencias de usuario. El administrador del sistema será quien decida qué tecla de acceso rápido se va a usar.

Q. ¿Cómo respondo una llamada en espera?

A. Pulse **Contestar**.

Q. ¿Cómo uso el teléfono para responder una llamada que está sonando en otro sitio?

A. Haga clic en un botón de línea disponible y en **Captur**. De este modo, ahora la llamada suena en su línea.

Q. ¿Cómo pongo una llamada en espera?

A. Pulse **Espera** para poner una llamada en espera. Para reanudarla, resáltela y pulse **Reanudar**.

Cuando una llamada se pone en espera, el icono de espera aparece a la derecha de la zona de información de la llamada y el botón de línea correspondiente parpadea en color verde. Cuando una llamada se pone en espera con una línea compartida, el botón de línea parpadea en color verde y el teléfono muestra el icono de espera local. Cuando una llamada está en espera en otro teléfono, el botón de línea parpadea en color rojo y el teléfono muestra el icono de espera remota.

Q. ¿Cómo aparco una llamada?

A. Durante una llamada, haga clic en **Aparcar** (es posible que sea necesario hacer clic primero en la tecla programada **más**). Esto hace que IP Communicator almacene la llamada. Anote el número de aparcamiento de llamada que se muestra en la pantalla del teléfono y cuelgue.

Q. ¿Cómo recupero una llamada aparcada?

A. Marque el número de aparcamiento de llamada desde cualquier teléfono IP o Cisco IP Communicator en la red para recuperarla.

Q. ¿Cómo silencio una llamada?

A. Pulse **Silencio**.

Q. ¿Cómo alterno entre llamadas?

A. Para alternar entre llamadas conectadas en una línea, resalte la llamada a la que desea cambiar y pulse **Reanudar**. La llamada activa pasa a estar en espera y la llamada seleccionada se reanuda.

Para alternar entre llamadas conectadas en líneas distintas, pulse el botón de línea parpadeante en verde correspondiente a la línea a la que va a cambiar. Si hay una sola llamada en espera en dicha línea, se recuperará automáticamente. Si hay varias, resalte la que proceda y pulse **Reanudar**.

Pulse **Contestar** para cambiar de una llamada conectada para responder una llamada que está sonando. Cualquier llamada activa pasará a estar en espera y la llamada seleccionada se reanudará.

Q. ¿Cómo transfiero una llamada a otro número?

A. 1 Desde una llamada activa, pulse **Trnsf**.

2 Especifique el número de destino.

3 Si desea hablar primero con el destinatario de la transferencia, espere a que conteste. De lo contrario, pulse **Trnsf**. otra vez para completar la transferencia o **FinLlam.** para cancelar.



Nota

Si el teléfono tiene activada la transferencia con el teléfono colgado, finalice la transferencia colgando.

Q. ¿Cómo transfiero una llamada a un sistema de buzón de voz?

A. Pulse **Desviar**.

Q. ¿Cómo transfiero dos llamadas para que se conecten entre sí sin mantenerme en línea?

- A. 1 Desplácese para resaltar cualquier llamada en la línea.
- 2 Pulse **Seleccionar**.
- 3 Desplácese para resaltar la segunda llamada y pulse **Seleccionar**.
- 4 Con una de las dos llamadas seleccionadas resaltada, pulse **Trsfdir**. (transferencia directa). Las dos llamadas se conectan y usted abandona la llamada.



Nota Si desea permanecer en la llamada, utilice **Conectar** en su lugar.

Q. ¿Cómo desvío una llamada?

A. Puede utilizar las funciones de desvío de llamadas para redirigir las llamadas entrantes desde su teléfono a otro número.

El administrador del sistema es quien establece las funciones de desvío de llamadas que van a estar disponibles:

- Desvío de llamadas incondicional (desvío de todas las llamadas). Se aplica a todas las llamadas que se reciben.
- Desvío de llamadas condicional (desvío de llamadas sin respuesta, desvío de llamadas ocupado, desvío de llamadas sin cobertura).

Q. ¿Cómo desactivo las notificaciones de llamada?

A. Puede usar la función No molestar (DND) para desactivar solo el timbre del teléfono o bien todas las notificaciones sonoras y visuales de las llamadas entrantes. El administrador del sistema es quien activa DND en el teléfono.

Pulse **DND** para activar o desactivar DND. Si DND está activo, se indicará en el teléfono que No molestar está activo, el icono de DND se enciende y el tono de llamada se desactiva.

Q. ¿Cómo finalizo una llamada?

A. Cuelgue o pulse **FinLlam**.

Realizar llamadas

Q. ¿Cómo marco una llamada con IP Communicator?

A. Para realizar una llamada con un auricular USB, descuelgue el auricular y especifique un número.

Para realizar una llamada con un teléfono de voz, pulse **Altavoz** y especifique un número.

Para realizar una llamada con un teléfono de voz, pulse **Altavoz** y especifique un número. O, si **Auriculares** está encendido, pulse **NvaLlam** y especifique un número.

Puede marcar con el teléfono colgado, sin un tono de marcación. Para marcar con el teléfono colgado, especifique un número y, a continuación, descuelgue levantando el auricular USB, pulsando el número en la pantalla sensible al tacto o pulsando **Marcar**, **Altavoz** o **Auriculares**.

Cuando se marca con el teléfono colgado, el teléfono intenta averiguar el número que se está marcando mostrando números que coincidan (si los hay) del registro de llamadas realizadas. Esto se denomina marcación automática. Para llamar a un número que aparece con la función de marcación automática, pulse el número o desplácese hasta él y descuelgue.

Q. ¿Cómo vuelvo a marcar un número?

A. Pulse **Rellam.** para marcar el último número marcado, o bien pulse el botón **Navegación** (con el teléfono inactivo) para ver las llamadas realizadas.

Q. ¿Cómo uso el equipo como un teléfono de voz?

A. Asegúrese de que el botón **Altavoz** está encendido para que Cisco IP Communicator funcione en el modo de teléfono de altavoz. A diferencia de otros modos, el modo de teléfono de altavoz facilita la eliminación del eco. Para activar y desactivar el modo de teléfono de altavoz, haga clic en el botón **Altavoz** o utilice el método abreviado del teclado Ctrl+P.

El modo de teléfono de altavoz está activado de forma predeterminada. Esto significa que muchas de las acciones que lleve a cabo para realizar o contestar una llamada (como usar un botón de marcación rápida o una tecla programada) activarán de forma automática el modo de teléfono de altavoz.

Si tiene auriculares analógicos conectados al equipo, no podrá escuchar audio a través de los altavoces del equipo en el modo de teléfono de altavoz.

Q. ¿Cómo cambio a teléfono de altavoz durante una llamada?

A. Haga clic en el botón **Altavoz** o use el acceso directo de teclado Ctrl+P. Si estuviera utilizando un auricular USB antes de cambiar, cuélguelo.

Q. ¿Cómo uso los altavoces del equipo como timbre para las llamadas?

A. Asegúrese de que la tarjeta de sonido está asignada al modo de timbre y de que el altavoz del equipo no está en silencio. Si conecta auriculares analógicos al equipo, el timbre se oirá solo mediante los altavoces de los auriculares.

Q. ¿Cómo puedo usar la función de respuesta automática en el modo de teléfono de altavoz?

A. Haga clic en el botón **Altavoz** para realizar, contestar y finalizar llamadas; abrir y cerrar líneas y para cambiar de otros dispositivos de audio al modo de teléfono de altavoz. Debido a que el modo de teléfono de altavoz está activo de forma predeterminada, no necesita mantener el botón correspondiente encendido, como ocurre en el modo de auriculares.

Q. ¿Cómo realizo una llamada en la misma línea cuando hay otra activa?

- A.**
- 1 Pulse **Espera.**
 - 2 Pulse **NvaLlam.**
 - 3 Especifique un número.

Q. ¿Cómo realizo otra llamada en otra línea donde hay una llamada activa?

- A.**
- 1 Pulse un botón de línea de la nueva línea. La primera llamada queda en espera automáticamente.
 - 2 Especifique un número.

Q. ¿Cómo hago una marcación rápida de un número?

- A.**
- Haga clic en un botón de marcación rápida antes o después de descolgar.

- Especifique un número del índice de marcación rápida (entre 1 y 99 del teclado) con el teléfono descolgado y haga clic en **MarcAbr** si ha configurado la marcación abreviada en las opciones de usuario.
- Resalte una entrada en la Libreta de direcciones personal, pulse **Seleccionar** y, a continuación, pulse **Marcación rápida**. Debe tener la marcación rápida configurada en la Libreta de direcciones personal.

Q. ¿Cómo marco desde un registro de llamadas?

A. Seleccione **Llamadas perdidas**, **Llamadas recibidas** o **Llamadas realizadas** y pulse la entrada en la pantalla sensible al tacto.

Q. ¿Cómo marco desde un directorio corporativo?

- A.** 1 Seleccione **Directorio corporativo** (el nombre puede variar).
 2 Especifique un nombre y pulse **Buscar**.
 3 Resalte una entrada y descuelgue.

Para marcar desde un directorio corporativo en el equipo personal con Cisco WebDialer:

- 1 Abra un navegador de Internet y vaya al directorio corporativo habilitado para WebDialer.
- 2 Haga clic en el número que quiera marcar.

Q. ¿Cómo marco desde la Libreta de direcciones personal?

A. Seleccione **> Directorio personal** para iniciar sesión. Seleccione Libreta de direcciones personal y busque una entrada.

Q. ¿Puedo usar IP Communicator con el teléfono móvil?

A. Realice los siguientes pasos para realizar una llamada desde un teléfono móvil mediante Mobile Voice Access:

- 1 Obtenga su número y PIN de Mobile Voice Access del administrador del sistema.
- 2 Marque el número de Mobile Voice Access que se le ha asignado.
- 3 Especifique su número de teléfono móvil (si se le pide) y el PIN.
- 4 Pulse 1 para realizar una llamada a un teléfono IP de empresa.
- 5 Marque un número de teléfono de sobremesa distinto al suyo.

Q. ¿Cómo realizo una llamada de intercomunicación?

A. Si el destino de la intercomunicación está configurado previamente, pulse una línea de destino de intercomunicación y comience a hablar después de escuchar el tono de alerta de intercomunicación.

Para el resto de destinos, pulse una línea de intercomunicación. Especifique el número de destino de intercomunicación o pulse un número de marcación rápida relativo al destino en cuestión. Cuando escuche el tono de alerta de intercomunicación, comience a hablar.

Q. ¿Cómo recibo una llamada de intercomunicación?

A. Cuando escuche el tono de alerta de intercomunicación, gestione la llamada de una de las siguientes formas:

- Escuche el mensaje en audio en un solo sentido.
- Pulse la línea de intercomunicación activa para hablar con la persona que realiza la llamada.
- Resalte la llamada de intercomunicación y pulse **FinLlam.**

Q. ¿Cómo realizo una videoconferencia?

A. Para llevar a cabo una videoconferencia, debe cumplir los siguientes criterios:

- Debe tener Cisco Unified Video Advantage instalado en el sistema.
- El sistema debe admitir el protocolo SCCP (Skinny Call Control Protocol).
- Cisco IP Communicator debe estar activado para videoconferencias en el servidor de procesamiento de llamadas. Una vez que las videoconferencias están activadas, Cisco IP Communicator muestra el icono de cámara de video en la esquina inferior derecha de la pantalla del teléfono.
- Debe abrir Cisco Unified Video Advantage para poder iniciar una videoconferencia.
- La persona a la que llame también debe reunir los mismos requisitos y usar un dispositivo que sea un extremo de vídeo.

Para activar el teléfono para que haga videoconferencias, póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener ayuda. De igual modo, consulte la guía de usuario Cisco Unified Video Advantage User Guide: http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/products_user_guide_list.html

Conferencias

Q. ¿Cómo creo una conferencia?

- A. 1** En una llamada conectada, pulse **Confr.** (conferencia). (Puede que sea necesario pulsa la tecla programada **más.**)
- 2** Especifique el número de teléfono del participante.
- 3** Espere a que se establezca la conexión de la llamada.
- 4** Pulse otra vez **Confr.** para agregar al participante a la llamada.

Repita estos pasos para agregar a más participantes.



Nota El administrador del sistema es quien decide si alguien que no es la persona que inicia la conferencia puede agregar y quitar participantes.

Q. ¿Cómo puedo ver una lista de los participantes en la conferencia?

A. Pulse **ListCnf** (lista de la conferencia).

Los participantes figuran en la lista en el orden en el que se han unido a la conferencia, con las incorporaciones más recientes al principio. La persona que ha iniciado la conferencia siempre aparece al final de la lista, con un asterisco (*) junto a su nombre.

Pulse **Actualizar** para actualizar la lista de participantes en la conferencia.

Q. ¿Cómo elimino un participante de una conferencia?

A. Con la lista de la conferencia delante, desplácese hasta resaltar el nombre del participante y pulse **Quitar**.

Para retirar el último participante que se ha agregado a la conferencia, pulse **EliUltLI** (quitar último participante) mientras ve la lista de la conferencia.

Q. ¿Cómo confirmo que una conferencia es segura?

A. Busque el icono de llamada autenticada o llamada encriptada después de "Conferencia" en la pantalla del teléfono.

Para comprobar que un participante llama desde un teléfono seguro, busque el icono de llamada autenticada o llamada encriptada al lado del nombre del participante en la pantalla del teléfono.

Q. ¿Cómo uno llamadas para crear una conferencia?

A. Si las llamadas se encuentran en una única línea de teléfono:

- 1 Desde una llamada activa, resalte otra llamada que quiera incluir en la conferencia y pulse **Seleccionar**.
- 2 Repita el paso 1 con todas las llamadas que quiera agregar.
- 3 Pulse **Conect.** (Es posible que tenga que pulsar la tecla programada **más** para ver **Conect.**)

Si las llamadas se encuentran en varias líneas de teléfono:

- 1 Desde una llamada activa, pulse **Conect.** (Es posible que tenga que pulsar la tecla programada **más** para ver **Conect.**)
- 2 Pulse el botón de línea parpadeante verde correspondiente a las llamadas que quiere incluir en la conferencia.
- 3 Se producirá una de las siguientes situaciones:

- Las llamadas se unen.
- Se abrirá una ventana en la pantalla del teléfono donde se le solicita que seleccione la llamada o llamadas que desea unir. Resalte las llamadas, pulse **Seleccionar** y, a continuación, pulse **Conect.** para finalizar la acción.



Nota

Si el teléfono no admite la unión de llamadas en líneas distintas, transfiera las llamadas a una sola línea antes de unir las.

Q. ¿Cómo uso la intrusión para crear una conferencia?

A. Pulse el botón de línea de la línea compartida. En algunas ocasiones, deberá resaltar la llamada y pulsar **Intrus.** para finalizar la acción.

Q. ¿Cómo inicio una conferencia MeetMe?

- A.**
- 1 Obtenga un número de teléfono MeetMe del administrador del sistema.
 - 2 Distribuya el número entre los participantes.
 - 3 Cuando esté listo para iniciar la reunión, descuelgue el auricular para obtener un tono de marcado y pulse **MeetMe**.
 - 4 Marque el número de la conferencia MeetMe.
 - 5 De este modo, los participantes se podrán unir a la conferencia marcando el número.



Nota

Los participantes oirán un tono de ocupado si llaman a la conferencia antes de que se haya unido la persona que la ha iniciado, en cuyo caso deberán devolver la llamada.

Q. ¿Cómo me uno a una conferencia MeetMe?

A. Marque el número de la conferencia MeetMe que le facilite la persona que inicia la conferencia.



Nota

Oirá un tono de ocupado si llama a la conferencia antes de que se haya unido la persona que la ha iniciado. En tal caso, intente volver a llamar.

Q. ¿Cómo finalizo una conferencia MeetMe?

A. Todos los participantes deben colgar. La conferencia no finaliza automáticamente cuando se desconecta la persona que la ha iniciado.

Mensajes

- [Indicadores de mensajes](#)
- [Mensajería de voz](#)

Indicadores de mensajes

 Estado de llamada o línea	Descripción
 Colgado	No hay actividad de llamadas en esta línea. Si marca con el teléfono colgado, la llamada no estará activa hasta que descuelgue.
 Descolgado	Está marcando un número activamente o está sonando una llamada saliente.
 Llamada conectada	En este momento está conectado a la otra parte.
 Llamada entrante	Suena una llamada entrante en una de sus líneas.
 Llamada en espera	Ha puesto esta llamada en espera.
 Remoto en uso	Otro teléfono con el que se comparte la línea tiene una llamada conectada.
 Llamada autenticada	La llamada conectada es segura.
 Llamada encriptada	La llamada conectada está encriptada. Las llamadas encriptadas también están autenticadas.
 Línea inactiva	Un campo de indicador luminoso ocupado que indica que la línea está inactiva.
 Línea ocupada	Un campo de indicador luminoso ocupado que indica que la línea está ocupada.
 Línea en DND	Un campo de indicador luminoso ocupado que indica que la línea está establecida en No molestar.

	Línea de intercomunicación inactiva	La línea de intercomunicación no está en uso.
	Llamada de intercomunicación en un sentido	La línea de intercomunicación está enviando o recibido audio en un sentido.
	Llamada de intercomunicación de doble sentido	El destinatario de la llamada ha pulsado la línea de intercomunicación para activar el audio de doble sentido con la persona que llama.

Mensajería de voz

Q. ¿Cómo configuro mi servicio de buzón de voz?

A. Haga clic en el botón **Mensajes** y siga las instrucciones de voz. Si aparece un menú en la pantalla del teléfono, seleccione un elemento de menú apropiado.

Q. ¿Cómo compruebo si hay nuevos mensajes del buzón de voz?

A. Existen indicadores audibles y visibles para los mensajes del buzón de voz:

Indicadores visibles:

- Una luz de indicador en el auricular. (Este indicador puede variar.)
- Un icono de sobre parpadeando y un mensaje de texto en la pantalla del teléfono.



Nota

La luz de indicador y el icono de mensajes en espera se muestran únicamente cuando hay un mensaje en la línea principal, incluso si recibe mensajes de buzón de voz en otras líneas.

Indicador audible:

- Un tono intermitente procedente de los auriculares o el altavoz al realizar una llamada. El tono intermitente es específico de la línea. Solo se escucha cuando se usa la línea con el mensaje en espera.

Q. ¿Cómo escucho los mensajes de voz o accedo al menú de mensajes de voz?

A. Haga clic en el botón **Mensajes**. Dependiendo del servicio de mensajes de voz, al realizar esta operación se marca de forma automática el número del servicio de mensajes o aparece un menú en la pantalla del teléfono.

Q. ¿Cómo envío una llamada a un sistema de buzón de voz?

A. Haga clic en **Desviar**. La función Desviar transfiere automáticamente una llamada (incluida una llamada que esté sonando o en espera) a su sistema de buzón de voz. Quien le llame escuchará el saludo contenido en su mensaje de voz y podrá dejarle a su vez un mensaje.

Q. ¿Cómo cambio la configuración del indicador de mensajes de voz?

- 1 Haga clic con el botón derecho y seleccione **Opciones de usuario de Cisco Unified CM** del menú.
- 2 Inicie sesión en sus páginas Web de Opciones de usuario de Cisco Unified CM.

- 3 Seleccione el dispositivo que desee.
- 4 Haga clic en **Configuración de línea** y realice las selecciones pertinentes en la sección relativa al indicador luminoso de mensaje en espera. Normalmente, la regla predeterminada consiste en encender el indicador siempre que se recibe un nuevo mensaje de voz.

Configuración y dispositivos de audio

Q. ¿Qué es Asistente para ajuste de audio?

A. El Asistente para ajuste de audio le guiará a través del proceso de selección y ajuste de los dispositivos de audio instalados. Este asistente aparece automáticamente la primera vez que se ejecuta Cisco IP Communicator tras la instalación.

Antes de usar el Asistente para ajuste de audio con objeto de configurar un dispositivo de audio que presenta su propio ajuste de volumen (así como un sistema de manos libres con controles de volumen en línea), ajuste el volumen del dispositivo en el nivel máximo.

El Asistente para ajuste de audio ofrece la oportunidad de asignar dispositivos de audio a los diferentes modos o de usar el dispositivo de audio predeterminado de Windows.

Ajustar un dispositivo es una tarea diferente a modificar el volumen de una llamada. Lo ideal es ajustar cada dispositivo una sola vez y volver a realizar ajustes en caso de detectar deficiencias en la calidad de la voz.

Q. La ventana Comprobar configuración de audio se ha abierto. ¿Qué hago?

A. Seleccione uno de los siguientes botones:

- **Revertir:** para restaurar la configuración anterior de este dispositivo de audio
- **Ajustar:** para volver a ajustar este dispositivo
- **Omitir:** para conservar la configuración modificada (por ejemplo, para mantener la tarjeta de sonido en silencio)

La ventana Comprobar configuración de audio aparece en sucesivas ejecuciones del programa si se modifica (o silencia) el volumen de un dispositivo desde la última vez que éste se ajustó. Por ejemplo, si ha apagado la tarjeta de sonido del equipo o ha modificado los controles de volumen desde un auricular manual USB o sistema de manos libres USB.

Q. ¿Qué son los modos de audio?

A. Debe asignar uno de los siguientes modos de audio a cada dispositivo de audio que tenga previsto usar con Cisco IP Communicator:

- Modo de auriculares
- Modo de teléfono de altavoz
- Modo de auricular
- Modo de timbre

La selección del modo de audio indica a Cisco IP Communicator cuáles son los dispositivos que desea utilizar para la entrada y salida de audio.

Cisco IP Communicator selecciona un dispositivo de audio por defecto para todos los modos de audio y para el timbre. Este dispositivo puede ser por ejemplo, una tarjeta de sonido. Si dispone de varios dispositivos de audio, contará con opciones de

configuración adicionales. Por ejemplo, si dispone de unos auriculares USB, puede seleccionarlos para el modo de auriculares y, a continuación, activarlos haciendo clic en el botón **Auriculares**.

Puede mantener la configuración predeterminada o personalizarla. Si opta por personalizar la configuración, siga estas recomendaciones:

- Si utiliza unos auriculares USB, asígnelos al modo de auriculares.
- Si utiliza un teléfono de altavoz USB externo, asígnelo al modo de teléfono de altavoz.
- Si utiliza un auricular USB, asígnelo al modo de auricular.
- Si utiliza unos auriculares analógicos, asigne la tarjeta de sonido del equipo al modo de auriculares.
- Si carece de un dispositivo de teléfono de voz externo, seleccione la tarjeta de sonido del equipo para el modo de teléfono de voz.
- Asigne el timbre al dispositivo que desea que le avise cuando reciba una llamada. Sin embargo, tenga en cuenta que si asigna el timbre a una tarjeta de sonido y conecta unos auriculares analógicos al equipo, no podrá oír el timbre a menos que utilice los auriculares.

Q. ¿Cómo uso unos auriculares con IP Communicator?

A. Haga clic en el botón **Auriculares**. De este modo, se activa el dispositivo seleccionado para este modo.

Si desea que el modo predeterminado sea el modo de auriculares, haga clic en el botón **Auriculares** y, a continuación, en **FinLlam.**

El modo de auriculares actúa como modo de audio predeterminado tanto tiempo como el botón **Auriculares** permanezca encendido (a menos que haya activado un auricular USB).

Q. ¿Cómo uso un auricular con IP Communicator?

A. Levante el auricular USB (suponiendo que dispone de este dispositivo y que está asignado al modo de auricular). El método que utiliza para levantar un auricular USB depende del diseño del auricular. Es posible que necesite pulsar un conmutador de conexión o un botón de encendido.

Q. ¿Cómo uso IP Communicator como un teléfono de voz?

A. Haga clic en el botón **Altavoz**. De este modo, se activa el dispositivo seleccionado para este modo.

El modo de teléfono de altavoz se activa de forma predeterminada al hacer clic en las teclas programadas, botones de línea y botones de marcación rápida (a menos que haya activado un auricular USB).

Q. ¿Cómo activo el timbre?

A. El timbre se activa cuando recibe una llamada entrante.

Q. ¿Cómo ajusto el volumen del IP Communicator?

A. Para ajustar el nivel de volumen durante una llamada, haga clic en el botón **Volumen** o en las teclas **Re Pág/Av Pág** del teclado en el transcurso de una llamada o cuando escuche un tono de llamada. Haga clic en **Guardar** para mantener el nuevo volumen como predeterminado para el modo de audio activo actual.

Para ajustar el nivel de volumen del timbre, haga clic en el botón **Volumen** mientras que Cisco IP Communicator está colgado (no hay llamadas o tonos de marcado activos). El nuevo volumen del timbre se guardará automáticamente.

Q. ¿Cómo cambio el tono de llamada de una línea?

- A. 1** Haga clic en el botón **Configuración** y seleccione **Preferencias de usuario > Timbres**.
- 2** Seleccione una línea de teléfono o la configuración de timbre predeterminada.
- 3** Seleccione el tono de llamada para reproducir una muestra.
- 4** Pulse **Seleccionar** y, a continuación, pulse **Guardar** para establecer el tono de llamada, o bien pulse **Cancelar**.

Q. ¿Cómo cambio el modelo de timbre?

- A. 1** Haga clic con el botón derecho y seleccione **Opciones de usuario de Cisco Unified CM** del menú.
- 2** Inicie sesión en sus páginas Web de Opciones de usuario de Cisco Unified CM.
- 3** Seleccione el dispositivo que desee.
- 4** Haga clic en **Configuración de línea** y realice las selecciones pertinentes en la sección Ajustes del timbre.

Solución de problemas de audio

Si el problema está relacionado con el volumen, intente ajustar primero el volumen haciendo clic en el botón **Volumen** de Cisco IP Communicator.

Llame a otras personas para tratar de averiguar si el origen del problema tiene que ver con IP Communicator o con el teléfono remoto. Si sospecha que el problema tiene que ver con el teléfono de la otra persona, ajuste el volumen en IP Communicator, pero evite modificar la configuración mediante el Asistente para ajuste de audio, ya que es posible que estas modificaciones no se puedan aplicar en términos generales.

Es posible que el administrador del sistema le pida que active un registro para capturar la información detallada con el objetivo de solucionar los problemas.

Si está teniendo problemas con los niveles de volumen, siga estas pautas:

- En el Asistente para ajuste de audio, ajuste primero el controlador de volumen. Puesto que esta configuración afecta a todas las aplicaciones que reproducen sonido, pruebe la configuración en otras aplicaciones (por ejemplo, Microsoft Windows Media Player y Real Player) para asegurar que los niveles de volumen son los apropiados.
- En el Asistente para ajuste de audio, ajuste el control de volumen de onda a un nivel adecuado para llamadas telefónicas después de ajustar el volumen principal.

Si ha cambiado la configuración del volumen desde Microsoft Windows, ejecute de nuevo el Asistente para ajuste de audio, según estas pautas, para reajustar la configuración del volumen de onda y el volumen principal.

Q. Oye demasiado alto a la otra persona.

A. Intente ajustar el volumen haciendo clic en el botón **Volumen**.

Inicie el Asistente para ajuste de audio y ajuste el volumen del altavoz para el dispositivo de audio actual.

Q. La otra persona le informa de que le oye demasiado alto.

A. Si usa auriculares, mueva el micrófono ligeramente de la boca hacia la barbilla.

Si el problema continúa, inicie el Asistente para ajuste de audio y baje el volumen del micrófono del dispositivo de audio actual.

Si la otra persona sigue oyéndole demasiado alto, desactive la función Subir micrófono (si no está activada en ese dispositivo) en el Asistente para ajuste de audio.

Q. La otra persona suena demasiado bajo.

A. Intente ajustar el volumen haciendo clic en el botón **Volumen**.

Inicie el Asistente para ajuste de audio y ajuste el volumen del altavoz para el dispositivo de audio actual.

Q. La otra persona le informa de que le oye demasiado bajo.

A. Si está utilizando unos auriculares, asegúrese de que IP Communicator está funcionando en el modo de auriculares y no en el modo de teléfono de altavoz. El modo de auriculares está funcionando si el botón Auriculares está encendido. Si está apagado, haga clic en él.

Asegúrese de que la opción Subir micrófono está colocada de forma correcta si está utilizando unos auriculares.

Si el problema continúa, inicie el Asistente para ajuste de audio y aumente el volumen del micrófono del dispositivo de audio actual. Antes de ajustar un dispositivo de audio que dispone de su propio ajustador de volumen, como unos auriculares USB con controles de volumen en el cable, aumente el nivel del volumen del dispositivo a la configuración máxima.

Si todavía suena demasiado bajo, active la función Subir micrófono del dispositivo de audio desde el Asistente para ajuste de audio.

Q. La otra persona se oye de forma apagada.

A. Si está utilizando IP Communicator de manera remota, active Optimizar para ancho de banda bajo (para ello, haga clic con el botón derecho, seleccione **Preferencias** y, a continuación, haga clic en la ficha **Audio**).

Si no está utilizando IP Communicator en una conexión remota, desactive la opción de ancho de banda bajo.

Pida a la otra persona que baje el volumen del micrófono, si es posible.

Q. La otra persona le comunica que se le oye de forma apagada.

A. Inicie el Asistente para ajuste de audio y ajuste el volumen del micrófono del dispositivo de audio actual.

Si no está utilizando IP Communicator en una conexión remota, desactive la opción de ancho de banda bajo.

Q. Oye a la otra persona distante o de manera anormal.

A. Si está utilizando unos auriculares, asegúrese de que IP Communicator está funcionando en el modo de auriculares y no en el modo de teléfono de altavoz (el botón Auriculares debe estar encendido).

Q. La otra persona le comunica que le oye distante o de manera anormal.

A. Active Optimizar para ancho de banda bajo (para ello, haga clic con el botón derecho, seleccione **Preferencias** y, a continuación, haga clic en la ficha **Audio**).

Q. La voz de la otra persona se entrecorta por silencios no intencionados o suena nerviosa.

A. Pruebe con las siguientes acciones:

- Cierre las aplicaciones que no son necesarias. Tenga en cuenta que iniciar aplicaciones y llevar a cabo tareas intensivas de red (como enviar mensajes de correo electrónico) pueden influir en la calidad de audio.
- Confirme que no está en el modo de teléfono de altavoz.
- Intente seleccionar una configuración de audio diferente; para ello, haga clic con el botón derecho y seleccione **Preferencias**, haga clic en la ficha **Audio** y, a continuación, haga clic en el botón **Avanzado**.

- Si va a utilizar IP Communicator en una conexión remota (por ejemplo, en una conexión VPN desde casa o desde un hotel), es posible que la calidad de voz se vea afectada por el ancho de banda insuficiente. Active la función Optimizar para ancho de banda bajo (para ello, haga clic con el botón derecho, seleccione **Preferencias** y haga clic en la ficha **Audio**).
- Confirme que la tarjeta de sonido y los controladores de audio se han instalado correctamente.



Nota

Puede que oiga pops ocasionales, clics o sonidos rotos cuando la red está congestionada o tiene problemas de tráfico de datos.

Q. El ruido de fondo dificulta oír la voz de la persona que habla.

A. Pruebe con las siguientes acciones:

- Pida a la persona que habla que se traslade a un sitio más tranquilo.
- Active la supresión de sonido o aumente el nivel de agresividad de supresión del sonido (para ello, haga clic con el botón derecho y seleccione **Preferencias**, haga clic en la ficha **Audio** y, a continuación, haga clic en el botón **Avanzado**). La supresión de sonido se aplica al micrófono (dispositivo de entrada) a fin de evitar que el ruido llegue al extremo remoto.
- Si se encuentra en una conferencia, pida a los participantes que silencien sus teléfonos si no están hablando.

Q. Oye eco.

A. Pruebe con las siguientes acciones:

- Pida a la otra persona que baje el volumen del micrófono o del altavoz, si es posible.
- Si la otra persona utiliza Cisco IP Communicator como teléfono de altavoz, pregúntele para asegurarse de que el botón Altavoz está encendido.
- Asegúrese de que la tarjeta de sonido no está devolviendo el sonido del altavoz al micrófono. Lleve a cabo los siguientes pasos:

- 1 Ajuste el volumen (**Panel de control > Sonidos y multimedia > ficha Audio**).
- 2 Haga clic en el botón **Volumen de reproducción de sonido**.
- 3 Seleccione **Opciones > Propiedades > Reproducción**, asegúrese de que todas las casillas de verificación situadas en la parte inferior de la ventana están activadas y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

En la ventana Control de volumen, asegúrese de que se ha seleccionado Silencio para la columna de micrófono. Algunos dispositivos de sonido tienen varias entradas de micrófono (así, interna y externa) que pueden captar sonido del dispositivo de altavoz y proporcionar información.

Q. La otra persona oye eco.

A. Pruebe con las siguientes acciones:

- Inicie el Asistente para ajuste de audio y baje el volumen del micrófono del dispositivo de audio actual. Asegúrese de que Subir micrófono está desactivado. A continuación, confirme la nueva configuración del volumen llamando a otra persona.
- Si está utilizando el equipo como teléfono del altavoz, deje el botón Altavoz encendido.
- Como último recurso, cambie el dispositivo de audio.

- Si utiliza un portátil sin auriculares o auricular USB, los tres modos se asignarán a la tarjeta de sonido, con lo cual todos ellos actuarán como altavoces. Ponga el dispositivo en modo de teléfono de altavoz.

Q. La otra persona no le oye absolutamente nada (pero sí usted a él/ella).

A. Asegúrese de que se cumplen las siguientes condiciones:

- No ha activado el silencio desde los controles del cable de los auriculares o del auricular USB.
- Las clavijas del altavoz y el micrófono se han insertado en las tomas de audio correctas del equipo.
- No hay ninguna otra aplicación (como una grabadora de sonido o un teléfono basado en software) que esté haciendo uso del micrófono.

Q. La otra persona puede oírle pero usted no oye nada.

A. Pruebe con las siguientes acciones:

- Asegúrese de que las clavijas del altavoz y el micrófono se han insertado en las tomas de audio correctas del equipo.
- Vaya al Panel de control para comprobar la configuración de volumen y silencio de los dispositivos de sonido del sistema.
- Compruebe la configuración de volumen de IP Communicator (tanto el botón Volumen como el Asistente para ajuste de audio).

Q. Fallos simultáneos en el habla.

A. Asegúrese de que está utilizando una tarjeta de sonido full-duplex.

Q. No puede oír ningún sonido, ni siquiera un tono de marcado.

A. Si está utilizando una base de conexión y el dispositivo de audio va enchufado a ella, asegúrese de que el equipo está conectado a la base de conexión.

Si sigue sin poder oír nada, reinicie IP Communicator.

Q. La calidad de la voz es peor cuando se está usando IP Communicator mientras Windows se inicia.

A. Antes de usar IP Communicator, confirme que Windows ha terminado de iniciarse y que no hay ninguna otra aplicación cargándose.

Q. La calidad de la voz es peor cuando la memoria de la estación de trabajo es escasa.

A. Es recomendable que IP Communicator funcione con aproximadamente 60 MB de memoria física disponible. Esta cantidad es distinta del mínimo de memoria de estación de trabajo necesario, ya que habrá otras aplicaciones que también consuman esta memoria. Para reducir las distorsiones de sonido que se generan en situaciones de escasez de RAM disponible, asegúrese de que las otras aplicaciones (incluido el sistema operativo) dejan suficiente memoria disponible para IP Communicator. Si experimenta distorsiones de sonido, cierre algunas aplicaciones cuando ejecute IP Communicator o aumente la memoria RAM del equipo.

Q. La calidad de la voz es peor cuando IP Communicator se usa con otras aplicaciones que consumen ancho de banda disponible.

A. Modere el uso de las aplicaciones que consumen grandes cantidades de ancho de banda (por ejemplo, aplicaciones que transfieren archivos voluminosos, que envían o reciben vídeo o que llevan a cabo operaciones de uso compartido de pantalla) mientras está en una llamada activa.

Q. La calidad de la voz es peor cuando mueve el portátil.

A. Algunos fabricantes de equipos han incluido una función de protección del disco duro que evita que la unidad de disco duro del equipo sufra daños cuando el portátil se mueve. Esta función puede afectar de forma temporal también a las aplicaciones que se ejecutan actualmente en la estación de trabajo. Se recomienda no mover físicamente un equipo que tiene esta función activada mientras esté en una llamada activa.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA 95134-1706
USA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.