

Reconhecendo e categorizando os sintomas de problemas com a qualidade de voz

Índice

[Introdução](#)

[Procedimento para Troubleshooting de Nível Superior](#)

[Categorize e defina os sintomas](#)

[Exemplo de gravações de som](#)

[Ruído](#)

[Silêncio absoluto](#)

[Clicando](#)

[Estalando](#)

[Conversa cruzada](#)

[Assobio](#)

[Hum](#)

[Popping](#)

[Som do motor](#)

[Agudo](#)

[Estático](#)

[Distorção da voz](#)

[Voz com eco](#)

[Eco de ouvinte](#)

[Eco dos talkers](#)

[Voz do túnel](#)

[Voz adulterada](#)

[Voz cortada](#)

[Voz cortada](#)

[Voz de robótica](#)

[Voz sintética](#)

[Voz submersa](#)

[Grasnado](#)

[Distorção do volume](#)

[Flutuação de voz](#)

[Voz indefinida](#)

[Voz alta](#)

[Voz abafada](#)

[Voz suave](#)

[Voz fina](#)

[Problemas comuns ao ouvir arquivos de som](#)

[Os buffers do jogador do som ao jogar](#)

[Os sons não jogam diretamente do documento](#)

[O som é muito alto ou muito baixo](#)

Introdução

O documento define um vocabulário que possa ser usado para discutir sintomas dos problemas de qualidade de voz. Arquivos de áudio foram incluídos para auxiliar no processo de identificação do sintoma. Também incluídas onde for possível, estão uma ou mais causas (não necessariamente as únicas) para o sintoma definido.

Os arquivos de som e os nomes dos sintomas usados neste documento são baseados no linguagem comum usado em pedidos do serviço de suporte técnico de Cisco, no Web site do [Suporte técnico](#), e nas outras fontes. Este documento destina-se a ser um recurso ativo no qual os sintomas listados devem ser revisados à medida que novos problemas forem identificados e registros adicionais se tornarem disponíveis.

Procedimento para Troubleshooting de Nível Superior

Este é o procedimento de nível elevado sugerido para pesquisar defeitos problemas de qualidade de voz, conjuntamente com este documento:

1. Verifique os arquivos de som neste documento para ver se há um sintoma que combine ou assemelhe-se a esse que é experiente. Você pôde desejar fornecer seus usuários um link a este documento se você não ouviu pessoalmente o sintoma.
2. Alcance a [comunidade do apoio de Cisco](#) a fim pesquisar o problema ou fazer perguntas.
3. Se nenhuma definição é ganhada por meio da comunidade do apoio de Cisco, utilize o vocabulário de sintomas definido neste documento a fim levantar um pedido do serviço de suporte técnico.
4. O engenheiro de suporte técnico pôde pedir você utilize um utilitário Cisco que permitisse que você capture o córrego do Real-Time Protocol (RTP) do problema e o converta a um arquivo do .WAV. Este arquivo do .WAV pode ser anexado ao caso e à assistência na comunicação do sintoma do problema. Se você concorda, uma parcela apropriada do arquivo do wav pode ser usada neste documento e ser provida do TAC CC de modo que outro possa compartilhar do benefício de suas experiências.

Categorize e defina os sintomas

Estas definições foram desenvolvidas e aplicadas a fim categorizar os sintomas do problema de qualidade de voz:

- [Ruído](#) Normalmente trata-se de qualquer ruído na linha ou em uma mensagem de correio de voz além do sinal de voz. O ruído deixa tipicamente a conversação inteligível mas ainda longe de excelente. Estática, zunido, linha cruzada e chiados intermitentes são exemplos de quando a parte que chama e a parte chamada podem entender uma à outra mas com esforço. Alguns ruídos são tão altos que a voz se torna ininteligível. Um tal exemplo, entre as amostras fornecidas neste documento, é um som do motor.
- [Distorção da voz](#) Normalmente é um problema que afeta a própria voz. Esta categoria é

dividida mais: [Voz com eco](#) - O eco é o lugar onde o sinal de voz é repetido na linha. Pode-se ouvir-se em uma ou outra extremidade do atendimento, nos graus de variação e com muitas combinações de atraso e de perda dentro do sinal ecoado. [Voz distorcida](#) - Um sinal da voz distorcida é um onde o caractere real da Voz é alterado a um grau significativo e tem frequentemente uma qualidade que flutua. Em algumas ocasiões, a Voz torna-se ilegível. [Distorção de volume Os problemas de distorção de volume estão associados a níveis de volume incorretos, quer constantes ou em fluxo.](#) **Note:** A categorização dos sintomas é em grande parte dependente da severidade do sintoma, dos fatores perceptual, e dos fatores culturais. Portanto, o posicionamento e agrupamento de sintomas dentro de categorias é, em muitos casos, discutível. Além, pode haver as situações onde as categorias sobrepõem. Por exemplo, estático na linha pode causar algum formulário da distorção de voz. Esta é a melhor tentativa de fornecer estrutura a esses termos e definir o vocabulário.

Exemplo de gravações de som

Nesta seção, você pode escutar gravações de som dos sintomas definidos, junto com os exemplos de controle que permitem que você ouça a mesma gravação sem o sintoma de acompanhamento. Uma amostra do snippet do sintoma é incluída a fim permitir um tempo de download mais rápido e uma consultação mais fácil. A gravação cheia fornece uma amostra mais longa de modo que o sintoma possa corretamente ser ouvido.

Os registros de sintoma são mantidos como os arquivos MP3 e podem ser jogados por todo o jogador sadio que apoiar o formato do arquivo MP3. Também, incluídas sempre que seja possível, são umas ou várias causas comum (não necessariamente únicas) para o sintoma que é definido.

Note: Recorde manter suas configurações de volume iniciais baixas. Aumente o volume, conforme for necessário, assim que estiver confortável com os níveis de volume dos registros. Se você tem dificuldades técnica quando você escuta ou transfere estas gravações, veja os [problemas comuns ouvir a](#) seção de [arquivos de som](#) deste documento.

Note: Houve alguns problemas descobertos alcançando os arquivos dos sons diretamente do documento quando determinadas versões de Internet Explorer (IE) são usadas. Veja que [o os sons não jogam diretamente da](#) seção do [documento](#) para a informação de Troubleshooting.

Ruído

Esta seção contém gravações da amostra dos problemas de ruído que interferem com a Qualidade de voz. Clique nos links nas tabelas para ouvir uma gravação completa, uma gravação de controle ou um trecho do ruído. Uma descrição escrita do ruído e as causas possíveis também estão incluídas.

- [Silêncio absoluto](#)
- [Clicando](#)
- [Estalando](#)
- [Conversa cruzada](#)

- [Assobio](#)
- [Hum](#)
- [Popping](#)
- [Som do motor](#)
- [Agudo](#)
- [Estático](#)

Silêncio absoluto

Sintoma - Este tipo de silêncio entre o discurso pode ser compreendido se você teve nunca a experiência de não saber se a outra pessoa é ainda lá porque não há nenhum som na linha.

Causa - Uma causa comum para este problema é a detecção de atividade da Voz (VAD) sem ruído de conforto. A fim experimentar este sintoma, geralmente o ruído de fundo é ruidosamente bastante para que a inserção do silêncio seja visível mas brandamente bastante de modo que o VAD seja contratado.

[Registro de sintoma de períodos de silêncio absoluto](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de trecho de períodos de silêncio absoluto](#)



Clicando

Sintoma - Clicar é um similar sadio externo a uma batida que seja introduzida geralmente em intervalos.

Causa - O pulso de disparo desliza ou outros erros digitais são causas comum.

[Clicando na gravação do sintoma](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de trecho de voz seca](#)



Estalando

Sintoma - A crepitação é um formulário irregular da estática muito clara, similar ao som que um fogo faz.

Causa - Uma causa comum é conexões elétricas deficientes, em particular conexões de cabo deficientes. Outras causas são interferência elétrica e fornecimento de energia deficiente no telefone.

[Registro do sintoma de estalos](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de trecho de estalos](#)



Conversa cruzada

Sintoma - A interferência é um conceito familiar onde você possa ouvir uma outra conversação na linha. Geralmente, os outros partidos não podem ouvi-lo. Existem também formas de conversação

cruzada em que todas as partes se ouvem.

Causa - Os fios na proximidade final, onde o sinal de um é induzido no outro, são uma causa comum deste problema.

[Registro de sintoma crosstalk](#) [Registro de segmento de conversação cruzada](#)



Assobio

Sintoma - Silvar é mais conduzido e constante do que a estática. Ruído é um termo normalmente associado a um forte chiado. O ruído cor-de-rosa é um ruído de silvo menos constante e ruído do marrom mesmo menos constante ainda.

Causa - Uma causa comum do silvo é VAD.

[Gravação de sintoma de chiado](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Gravação de segmento com zunido](#)



Sintoma - Silvar com Voz ilegível é um ruído branco conduzido que oprima a Voz, segundo as indicações do exemplo seguinte. O ruído de fundo é constante.

Causa - Este problema é endereçado na identificação de bug Cisco [CSCea15121](#) ([clientes registrados somente](#)). Ouve-se para atendimentos com um NM-2V/3275 que use um AIM-VOICE-30 como um DSPfarm.

[Chidos na gravação de sintoma de voz irreconhecível](#) [Gravação de chiado com segmento de voz inintel](#)



Sintoma - Os períodos de silvo ocorrem frequentemente entre segmentos do discurso um pouco do que durante todo o sinal inteiro.

Causa - Uma causa comum é VAD.

[Gravação dos sintomas de período de chiado](#) [Gravação de trechos de período de chiado](#)



Hum

Sintoma - O zumbido é um ruído de zumbido da interferência de um origem eletromagnética. Um exemplo é o som ouvido em um rádio quando um celular próximo está prestes a ser chamado ou detectando uma chamada.

Causa - Este problema é causado frequentemente por um origem eletromagnética ou os cabos de telefone passam perto das linhas de energia.

[Registro de sintoma com zunido](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Registro de segmento com zunido](#)



Popping

Sintoma - Estalar é os sons externos que são mais largos e menos regulares do que [clitando](#). Eles são parecidos com os ruídos de interrupção que podem ser ouvidos em um rádio bidirecional.

Causa - Uma causa comum desta é um problema de placa NIC do Cisco Unity que introduza sons de estalo do figurante.

[Gravação do sintoma de interrupção](#) [Gravação de trecho de interrupção](#)



Som do motor

Sintoma - Um som do motor é uma distorção grave ou um som alto, áspero, batendo.

Causa - Uma causa comum é um erro comutado rápido do cRTP. A identificação de bug Cisco [CSCdw73527 \(clientes registrados somente\)](#) “nenhum cache de rota IP” fornece a ação alternativa para este problema.

[Gravação de sintoma de som de motor](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de trecho de som de motor](#)



Agudo

Causa - Uma causa comum de cantar é um erro ou uma falha do processador do sinal digital (DSP).

Estático

Sintoma - A estática é uma distorção granular similar à recepção ruim no rádio.

Causa - As causas comum são interferências elétricas ou VAD.

[Registro do sintoma de estática](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Gravação de segmento de estática](#)



Sintoma - A estática severa é um exemplo da estática que, além do que a criação do ruído de fundo, afeta o seletor e os tons de toque e a Voz próprio. Outro nome deste sintoma pode ser voz “arranhada” ou “embaralhada”.

Causa - Uma causa comum é incompatibilidade de codec A-law/Mu-law. Por exemplo, Comband-type A-law foi erroneamente adicionado a uma porta de voz analógica.

[Registro de sintoma sério de estática](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Registro de segmento com estática severa](#)



Distorção da voz

Esta seção contém registros de exemplo de sérios problemas com distorção de voz. Clique nos links das tabelas para ouvir uma gravação completa, uma gravação de controle ou uma amostra de distorção de voz. Uma descrição escrita da distorção é incluída igualmente junto com causas possíveis.

- [Voz com eco](#)
- [Voz adulterada](#)
- [Distorção do volume](#)

Voz com eco

Esta seção descreve problemas da Voz com uma qualidade do eco.

- [Eco de ouvinte](#)
- [Eco dos talkers](#)
- [Voz do túnel](#)

Eco de ouvinte

Sintoma - Ouvinte e similar sadio do talker echo, embora a intensidade de sinal do eco de ouvinte pudesse ser mais baixa. A diferença essencial entre eles é quem ouvem o eco e onde ele é produzido. O eco de ouvinte é o componente do talker echo que os escapes através do híbrido da extremidade próxima e retornam outra vez ao ouvinte, que causa um eco mais macio atrasado. O ouvinte ouve o falante duas vezes.

Causa - As causas comum são:

- Perda insuficiente do sinal de eco.
- Cauda longa do eco.
- Os canceladores de eco no gateway adjacente ao híbrido de extremidade próxima não estão sendo ativados.

Eco dos talkers

Sintoma - O talker echo é o sinal que os escapes no híbrido da ponta oposta e retornam ao remetente (orador). O orador ouve um eco de sua própria Voz.

Causa - As causas comum são:

- Perda insuficiente do sinal de eco.
- Os canceladores de eco no gateway próximo ao híbrido da extremidade oposta não estão

sendo ativados.

- Eco acústico causado pelo telefone do ouvinte.

[Registro dos sintomas de eco dos talkers](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Registro de trecho de eco do falante](#)



Voz do túnel

Sintoma - A Voz do túnel é similar à fala em um túnel ou em um kit de carro de má qualidade do telefone celular.

Causa - Uma causa comum é eco apertado com alguma perda. Por exemplo, atraso de 10 ms e 50% de perda no sinal de eco.

[Registro de sintoma de voz de túnel](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Registro do segmento de voz de](#)



Voz adulterada

Esta seção descreve os problemas da Voz onde a Voz soa truncada.

- [Voz cortada](#)
- [Voz cortada](#)
- [Voz de robótica](#)
- [Voz sintética](#)
- [Voz submersa](#)

Voz cortada

Sintoma - A voz cortada descreve o som quando há umas diferenças na Voz. As sílabas parecem ser deixadas cair ou atrasado ruim em uma forma do começo e da parada.

Note: Outros termos usados para descrever este som são Voz grampeada ou Voz quebrada. [Neste documento, voz cortada refere-se a um conceito totalmente diferente, conforme detalhando na seção Clipped Voice \(Voz cortada\).](#)

Causa - As causas comum são os pacotes consecutivos que são perdidos ou atrasados excessivamente, tais que a inserção de previsão de DSP não pode ser usada e o silêncio está introduzido pelo contrário. Por exemplo, atraso introduzido em um atendimento com a disputa causada pelo grandes pacotes de dados.

[Gravação de sintoma de voz cortada](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de segmento de voz cortada](#)



Voz cortada

Sintoma - O grampeamento é o lugar onde as palavras são eliminadas. Pode ocorrer na parte frontal ou na extremidade traseira de uma palavra. Às vezes, isso ocorre no início de uma frase.

Note: A Voz grampeada termo é usada em alguns contextos diferentes. [Às vezes ele se refere ao som descrito neste documento como voz cortada.](#) Voz cortada às vezes é utilizada para se referir à distorção causada ao sinal quando um som é altamente amplificado. [Neste documento, esse sintoma é descrito como voz difusa.](#)

Causa - Uma causa comum para a Voz grampeada é VAD.

[Gravação dos sintomas de voz cortada no front-end](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de trecho de voz cortada no front-end](#)



Voz de robótica

Sintoma - A Voz robótica e a voz sintética são a algum grau permutável. [O CSCdx36894 da identificação de bug Cisco \(clientes registrados somente\)](#) é descrito geralmente nos casos de TAC como a Voz robótica. Conseqüentemente, este termo é usado neste documento. [No entanto, esse é um caso realmente especial de voz sintética.](#)

Causa - Isto é coberto no [CSCdx36894 da identificação de bug Cisco \(clientes registrados somente\)](#) nos 6608 e 6624 cartões. O retardo de playout do padrão era pequeno bastante significar que o tremor induzido pelo Cisco Unity fez com que os pacotes estivessem deixados cair e inserção preditiva a ocorrer.

[Gravação de sintoma de voz robótica](#) [Gravação de segmento de voz robótica](#)



Voz sintética

Sintoma - O termo synthetic significa que o som da Voz é artificial e com tremer ou uma poeira de papel. A inserção prevista provoca esse som sintético, substituindo o som perdido quando um pacote é derrubado com uma previsão melhor de uma amostra anterior. [Voz sintética e cortada normalmente ocorrem juntas.](#)

Causa - Uma causa comum é perda ou atraso do pacote único além dos limites do período de playout do buffer do dejitter. A inserção de previsão de DSP causa a qualidade sintética da Voz. Por exemplo, quando um atendimento for insuficiente largura de banda fornecida (tal como o codec G711 através de 64Kbps).

[Gravação de sintoma de voz sintética](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de segmento de voz sintética](#)



Voz submersa

Sintoma - Este problema da Voz for similar ao som de sua Voz quando underwater ouvido.

Note: Em alguns documentos, a Voz subaquática do termo significa o que este documento refere como a voz sintética.

Causa - Isto é causado frequentemente por um erro fast-switched do cRTP associado com o firmware de DSP 1700. A identificação de bug Cisco [CSCdy57722](#) ([clientes registrados somente](#)) “nenhum cache de rota IP” fornece a ação alternativa para este problema.

[Registro de sintoma de voz inteligível
debaixo da água](#)



[Registro de controle sem
o sintoma](#)



[Registro de segmento de voz subm
compreensível](#)



Sintoma - A Voz subaquática ilegível descreve uma distorção que faça impossível compreender a Voz. As descrições deste som incluem o som de uma fita cassete enviada rapidamente, um som do gole, e um som wishy-washy.

Causa - Uma causa comum deste problema é a incompatibilidade de codec G729IETF e PRE-IETF.

[Registro de sintoma de voz ininteligível
debaixo da água](#)



[Registro de controle sem
o sintoma](#)



[Gravação de trecho de voz inintelig
debaixo da água](#)



Grasnado

[Registro de sintoma de grasnado de pato](#)



Distorção do volume

Esta seção descreve os problemas de voz nos quais o volume está distorcido.

- [Flutuação de voz](#)
- [Voz indefinida](#)
- [Voz alta](#)
- [Voz abafada](#)
- [Voz suave](#)
- [Voz fina](#)

Flutuação de voz

Sintoma - Uma Voz de flutuação é quando o volume da Voz aumenta e diminui em uma forma de onda. Se isto ocorre rapidamente pode ser confundido com algum formulário da voz distorcida.

Causa - Uma causa comum é um erro com carga P00303020208 do IP Telephone. Refira a identificação de bug Cisco [CSCdy27331](#) ([clientes registrados somente](#)). A ação alternativa para este problema é comutar ao orador e para trás.

[Registro de sintoma de voz flutuante](#) [Gravação de segmento de voz flutuante](#)



Voz indefinida

Sintoma - A Voz distorcido soa similar a um rádio girado acima de demasiado ruidosamente e a Voz é instável. Isto pôde somente ocorrer a determinados níveis de sinal dentro da frase. Isto depende do nível do ganho aplicado.

Causa - Isto é causado frequentemente por demasiado ganho no sinal, introduzido possivelmente em um de um número de pontos na rede. Por exemplo, o sinal pode ser ultrapassado do PBX ou do ganho alto através do ajuste do tag-switched path do Cisco Unity (TSP).

[Gravação de sintoma de voz indefinida](#) [Gravação de segmento de voz confusa](#)



Voz alta

Causa - A Voz alta é causada geralmente por demasiado ganho no sinal, introduzido possivelmente em um de um número de pontos na rede. Por exemplo, o sinal pode ser ultrapassado do PBX ou do ganho alto através do ajuste do Cisco Unity TSP. [É o mesmo que voz indefinida, mas a distorção não é percebida.](#)

[Registro de sintoma de voz alta](#) [Registro de controle sem o sintoma](#) [Gravação de trecho de voz alta](#)



Voz abafada

Sintoma - A Voz abafado soa similar a quando você fala com sua mão sobre sua boca.

Causa - Uma causa comum é um sinal ultrapassado ou alguma outra causa que elimina ou reduz o nível de sinal em frequências dentro da escala chave para a Voz (entre 440 e 3500).

[Gravação de sintoma de voz abafada](#)



[Registro de controle sem o sintoma](#)



[Gravação de segmento de voz amortecida](#)



Voz suave

Causa - A Voz macia é causada geralmente por demasiada atenuação no sinal introduzido possivelmente em um de um número de pontos na rede (tal como o gateway de voz ao tentar reduzir o eco ou os ajustes do Cisco Unity AGC para 3.1(3)).



Voz fina

Sintoma - A Voz Tinny é similar a quando você escuta uma transmissão wireless antiquado.

Causa - Uma causa comum é um sinal ultrapassado, ou alguma outra causa que elimina ou reduz o nível de sinal em frequências fora da escala chave para a Voz (menos de 440 e maior de 3500) mas importante para a riqueza da Voz.



Problemas comuns ao ouvir arquivos de som

Esta seção descreve os problemas comuns encontrados quando você escuta arquivos de som e as ações alternativas.

Os buffers do jogador do som ao jogar

Se seu jogador sadio não protege o arquivo inteiro antes que você jogue o e o congestionamento de rede é pesado, você pôde observar interrupções no áudio quando o jogador esperar para receber a informação. Estas ações alternativas são sugeridas:

- Alguns jogadores sadios permitem que você especifique a quantidade de proteção que é usada. Se possível, especifique uma quantidade maior de proteção antes de quando você joga. Escolha **ferramentas > opções > desempenho** e ajuste o valor de proteção da rede como exigido na ordem para mudar ajustes de Windows Media Player. Por exemplo, o gravador de som de Windows deve sempre proteger o arquivo inteiro antes que você o jogue.
- Se você ainda tem problemas quando você escuta as gravações através do Internet, clicar com o botão direito e escolha a **salv guarda como** a fim transferir o arquivo a seu disco rígido e escutar-lhe localmente.

Os sons não jogam diretamente do documento

Um problema foi experimentado com determinadas combinações e configurações do IE e do aparelho de reprodução de áudio que impede a transferência destes arquivos de amostra com um rato normal deixado o clique. O jogador sadio envia um Mensagem de Erro que indique que o arquivo não pode ser encontrado. Se você encontra este problema, use estas ações alternativas:

- Para mais versões recentes do IE, jogue o arquivo na janela de barra de mídia de um navegador. O IE pôde perguntar se você deseja fazer este. Se faz, a seguir para escolher **sim**. Se não, escolha então **media do** menu de botões padrão em seu navegador. A janela de opções de WindowsMedia.com aparece no lado esquerdo do navegador. Na parte inferior do indicador, clique sobre a seta para baixo dos media e escolha **ajustes > media da Web do jogo na barra**. Agora você pode clicar sobre um link de arquivo e joga do navegador.

- Clicar com o botão direito o link, escolha a **salv guarda a respeito da** transferência a seu disco rígido, e o jogo com seu jogador sadio selecionado.
- Use Netscape.
- Termine estas etapas a fim fazer a Windows Media Player seu navegador padrão: Escolha o **começo > os ajustes > o Control Panel > as opções da pasta > os tipos de arquivo**. Rolo ao MP3, e clique **avançado**. Assegure-se de que Windows Media Player esteja especificado e a ação padrão é jogar a media player de C:\Program Files\Windows \ wmplayer.exe /Play "%L.

O download do arquivo de som demora muito tempo

O arquivo o maior neste documento é 900KB em tamanho e toma sobre quatro minutos para transferir em um link 28kbps. A maioria de arquivos são muito menores e tomam muito menos tempo. Se você tem este problema, reveja estas ações alternativas:

- Alguns trechos menores dos arquivos de exemplo foram produzidos e estão localizados em outra coluna da tabela. O tamanho destes snippet varia de aproximadamente 60-150KB. O arquivo o maior toma aproximadamente 40 segundos para transferir e os menores menos do que os segundos 10.
- Mesmo o maior arquivo apenas demora alguns segundos para fazer download em uma conexão DSL de 1.5Mbps.

O som é muito alto ou muito baixo

Recorde manter suas configurações de volume iniciais baixas. Aumente o volume, conforme for necessário, assim que estiver confortável com os níveis de volume dos registros.

- Ajuste o volume com o controle de volume físico em seu PC ou portátil e assegure-se de que não esteja abafado.
- Ajuste o volume para arquivos de som nos indicadores. Escolha o **começo > os ajustes > o Control Panel > os sons e os multimédios > o áudio**. Clique o **volume** na caixa sadia do playback e ajuste o slider para a onda. Certifique-se que não está abafada.
- Ajuste o volume do reproduzidor de som.

Note: Se o volume da mensagem é baixo quando você joga mensagens do correio de voz traseiros do Cisco Unity Express, você pode emitir o [comando input gain](#). Então, emita os **comandos shut and no shut** na porta de voz a fim aumentar o nível do volume. Não há nenhuma maneira de impulsionar o sinal nas portas de correio de voz da SUGESTÃO. O único lugar onde você pode ajustar o volume de áudio é o ganho na porta de voz.

```
Router#configure terminal
Router(config)#voice-port XXX
!--- Appropriate voice port. Router(config-voiceport)#input gain 3
!--- This increases the volume level by 3db. Router(config-voiceport)#shut
Router(config-voiceport)#no shut
```

Note: Mantenha na mente que isto afeta todos os atendimentos através da porta de voz, não apenas os atendimentos ao Unity expresso.

Nenhum som está tocando

Se você não ouve nenhum som quando você joga estas gravações, use estas ações alternativas:

- Verifique se o download do arquivo foi feito. Procure todos os Mensagens de Erro de seu jogador sadio, em particular isso indicam que o arquivo não pode ser encontrado. Neste caso, veja os [sons não jogam diretamente da](#) seção do [documento](#).
- Assegure-se de que seu som não esteja abafado.
- Pôde haver um problema com seu navegador ou sua configuração sadia do jogador. Você pode mudar navegadores. Se isso não trabalha, mude os jogadores sadios. Transfira um jogador sadio do Internet e use as instruções [o nos sons não jogam diretamente da](#) seção do [documento](#) a fim mudar o jogador do padrão para arquivos de som.
- Se você ainda tem problemas quando você escuta as gravações através do Internet, clicar com o botão direito e escolha a **salvuarda a respeito do** escutam-lhe localmente a fim transferir o arquivo a seu disco rígido.

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)