



Guía del usuario de Cisco IP Communicator

Versión 7.0
Junio de 2009

Oficina central de América

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EE. UU.
<http://www.cisco.com>
Tel.: +1 408 526-4000
 +1 800 553-NETS (6387)
Fax: +1 408 527-0883

Número de parte del texto: OL-19175-01

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTES A LOS PRODUCTOS DE ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIO SIN PREVIO AVISO. SE CREE QUE TODAS LAS DECLARACIONES, LA INFORMACIÓN Y LAS RECOMENDACIONES DE ESTE MANUAL SON EXACTAS PERO SE OFRECEN SIN GARANTÍAS DE NINGUNA CLASE, EXPRESAS NI IMPLÍCITAS. LOS USUARIOS DEBEN ASUMIR TODA LA RESPONSABILIDAD POR LA APLICACIÓN QUE HAGAN DE LOS PRODUCTOS.

LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA DEL PRODUCTO INCLUIDO SE ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN AL PRESENTE DOCUMENTO MEDIANTE ESTA REFERENCIA. SI NO ENCUENTRA LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, PÓNGASE EN CONTACTO CON SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UN EJEMPLAR.

La implementación de Cisco de la compresión de cabeceras TCP es una adaptación de un programa desarrollado por la Universidad de California, Berkeley (UCB), como parte de la versión de dominio público de la UCB del sistema operativo UNIX. Reservados todos los derechos. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

CON INDEPENDENCIA DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA INCLUIDA EN EL PRESENTE TEXTO, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTO Y EL SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE SUMINISTRAN “TAL CUAL” CON TODOS SUS DEFECTOS. CISCO Y LOS ANTERIORMENTE MENCIONADOS PROVEEDORES RENUNCIAN A TODAS LAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, SIN LIMITACIÓN, LAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR E INCUMPLIMIENTO O DERIVADAS DE ALGUNA NEGOCIACIÓN, USO O PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO, CISCO O SUS PROVEEDORES SE RESPONSABILIZAN POR DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, RESULTANTES O FORTUITOS, INCLUIDOS, SIN LIMITACIÓN, LUCRO CESANTE O PÉRDIDA O DAÑOS A DATOS QUE SE DERIVEN DE LA UTILIZACIÓN O LA INCAPACIDAD DE UTILIZAR ESTE MANUAL, AUNQUE CISCO O SUS PROVEEDORES HAYAN SIDO INFORMADOS DE LA POSIBILIDAD DE DICHS DAÑOS.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco WebEx, el logotipo de cISCO, DCE Y Welcome to the Human Network son marcas comerciales; Changing the Way We Work, Live, Play Y Learn and Cisco Store son marcas de servicios; T Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, el logotipo de Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, el logotipo de Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, el logotipo de IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx y el logotipo de WebEx son marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. o de sus filiales en EE.UU. y en otros países.

Las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o en el sitio Web pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra "partner" (socio) no implica la existencia de una asociación entre Cisco y cualquier otra compañía. (0809R)

Ninguna de las direcciones IP (Protocolo de Internet) utilizadas en este documento debe interpretarse como una dirección real. Todos los ejemplos, resultados en pantalla de comandos y cifras que aparecen en el documento se muestran únicamente con fines ilustrativos. El uso de cualquier dirección IP real en el contenido ilustrativo es involuntario y una mera coincidencia.

Guía del usuario de Cisco IP Communicator versión 7.0

© 2009 Cisco Systems, Inc. Reservados todos los derechos.



CONTENIDO

CAPÍTULO 1

Introducción a Cisco IP Communicator 1-1

- Descripción general de la seguridad de productos Cisco 1-2
- Lista de comprobación de introducción 1-2
- Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio 1-3
- Instalación de Cisco IP Communicator en el equipo 1-4
- Inicio Cisco IP Communicator 1-5
- Utilización del Asistente para ajuste de audio 1-6
- Configuración y registro Cisco IP Communicator 1-8
- Prueba de Cisco IP Communicator 1-10

CAPÍTULO 2

Información sobre las funciones y la interfaz de Cisco IP Communicator 2-1

- Funciones de Cisco IP Communicator 2-1
- Acerca de la interfaz de Cisco IP Communicator 2-4
 - Botones y otros componentes 2-4
 - Funciones de la pantalla del teléfono 2-8
- Navegación por la interfaz 2-10
 - Utilización de métodos abreviados de teclado 2-10
 - Utilización del menú 2-11
 - Utilización de los botones de control de la ventana 2-13
 - Utilización de la Notificación de Llamada entrante 2-14
 - Selección de elementos de la pantalla del teléfono 2-14
 - Utilización de los menús de función 2-15
 - Introducción y edición de texto 2-15

- Variaciones con el teléfono colgado y descolgado 2-16
- Estados e iconos de llamada y de línea 2-16
- Acceso a la Ayuda en línea 2-18
- Disponibilidad y prestaciones de las funciones 2-19

CAPÍTULO 3

Manejo de Llamadas con Cisco IP Communicator 3-1

- Manejo de Llamadas básicas 3-1
 - Realización de Llamadas 3-3
 - Realización de videoconferencias 3-8
 - Respuesta a Llamadas 3-8
 - Finalización de Llamadas 3-10
 - Utilización de las funciones Espera y Reanudar 3-11
 - Utilización de la función Silencio 3-12
 - Transferencia de una llamada conectada 3-13
 - Selección de Llamadas 3-14
 - Cambio entre Llamadas 3-14
 - Cambio de una llamada en curso a otro teléfono 3-16
 - Desvío de llamadas a otro número 3-16
 - Utilización de la función No molestar 3-18
- Realización de conferencias 3-19
 - Utilización de la función Conferencia 3-20
 - Utilización de la función Conect. (sólo teléfonos SCCP) 3-20
 - Utilización de la función IntruCf 3-21
 - Utilización de MeetMe 3-22
 - Visualización o eliminación de participantes de una conferencia 3-23
- Manejo de funciones de llamada avanzadas 3-23
 - Utilización del servicio Extensión móvil de Cisco 3-24
 - Gestión de Llamadas de negocios utilizando un solo número de teléfono 3-25
 - Almacenamiento y recuperación de llamadas aparcadas 3-27

- Cierre de sesión de grupos de búsqueda 3-28
- Realización y recepción de llamadas seguras 3-29
- Rastreo de llamadas sospechosas 3-30
- Cómo dar prioridad a llamadas importantes 3-30
- Redirección de una llamada que está sonando a Cisco IP Communicator 3-32
- Retrollamada a una línea ocupada cuando quede disponible 3-33
- Utilización del campo de indicador luminoso de ocupado para determinar el estado de una línea 3-33
- Utilización de líneas compartidas 3-34
- Realización y recepción de llamadas de interfono 3-37

CAPÍTULO 4**Personalización de la configuración de Cisco IP Communicator 4-1**

- Dónde acceder a la configuración 4-1
- Ajuste del volumen de una llamada 4-2
- Personalización de timbres e indicadores de mensajes 4-3
- Personalización de la pantalla del teléfono 4-5
- Acerca de la visualización y personalización de preferencias 4-5
 - Configuración de usuario 4-6
 - Configuración de red 4-8
 - Configuración de audio 4-9
 - Asignación de modos de audio 4-10
 - Configuración de audio de red 4-14
 - Configuración de audio avanzada 4-14
 - Configuración de directorios 4-16

CAPÍTULO 5**Utilización de auriculares USB y otros dispositivos de audio con Cisco IP Communicator 5-1**

- Obtención de dispositivos de audio 5-1
- Utilización de auriculares USB 5-2

- Utilización del equipo como teléfono de altavoz 5-4
- Utilización de un auricular USB 5-5
- Eliminación y reinstalación de dispositivos de audio 5-6

CAPÍTULO 6

Utilización de mensajes de voz, registros de llamadas y directorios en Cisco IP Communicator 6-1

- Acceso a los mensajes de voz 6-1
- Utilización de registros de llamadas 6-3
- Marcación de directorio 6-5
 - Utilización del directorio corporativo 6-6
 - Utilización del directorio personal 6-7
- Utilización de la función de búsqueda rápida 6-10
 - Introducción de la información de contraseña para la Búsqueda rápida 6-11

CAPÍTULO 7

Personalización de Cisco IP Communicator con Cisco Unified CM User Options 7-1

- Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options 7-2
- Utilización de la libreta de direcciones personal (PAB) 7-3
 - Configuración de marcaciones abreviadas 7-4
- Configuración de marcaciones rápidas 7-5
- Configuración de servicios del teléfono 7-7
- Control de la configuración de usuario 7-9
- Control de la configuración de línea 7-10
- Configuración de teléfonos y listas de acceso en Mobile Connect 7-12
- Utilización de Cisco WebDialer 7-15

CAPÍTULO 8**Solución de problemas Cisco IP Communicator 8-1**

Temas generales de la solución de problemas 8-1

Temas de calidad de voz 8-4

Utilización de la herramienta de informe de calidad para solucionar problemas de rendimiento 8-10

Activación de registros detallados 8-10

Captura de información sobre problemas 8-11



CAPÍTULO 1

Introducción a Cisco IP Communicator

Cisco IP Communicator es una aplicación de escritorio que convierte su equipo en un teléfono IP de Cisco Unified con todas las funciones, que le permitirá realizar, recibir o gestionar llamadas de otros modos. Si instala Cisco IP Communicator en un ordenador portátil, puede utilizar Cisco IP Communicator, así como todos los servicios del teléfono y la configuración, desde cualquier ubicación en la que pueda conectarse a la red de su empresa. Por ejemplo, si se encuentra en viaje de negocios, puede utilizar Cisco IP Communicator para recibir llamadas y acceder a los mensajes de voz mientras esté en línea. Si se encuentra trabajando desde casa, los compañeros podrán ponerse en contacto con usted con sólo marcar el número del trabajo.

Cisco IP Communicator funciona con Cisco Unified Video Advantage, otra aplicación de escritorio, para mejorar su experiencia de comunicación con vídeo. Por ejemplo, puede realizar una llamada mediante Cisco IP Communicator y el vídeo disponible se muestra automáticamente a través de Cisco Unified Video Advantage.

- [Descripción general de la seguridad de productos Cisco, página 1-2](#)
- [Lista de comprobación de introducción, página 1-2](#)
- [Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio, página 1-3](#)
- [Instalación de Cisco IP Communicator en el equipo, página 1-4](#)
- [Inicio Cisco IP Communicator, página 1-5](#)
- [Utilización del Asistente para ajuste de audio, página 1-6](#)
- [Configuración y registro Cisco IP Communicator, página 1-8](#)
- [Prueba de Cisco IP Communicator, página 1-10](#)

Descripción general de la seguridad de productos Cisco

Este producto contiene funciones de cifrado y está sujeto a las leyes de EE.UU. y el país afectado que regulan la importación, la exportación, la transferencia y la utilización. La entrega de productos de cifrado de Cisco no autoriza a terceros a importar, exportar, distribuir o utilizar la encriptación. Los importadores, exportadores, distribuidores y usuarios tienen la responsabilidad del cumplimiento con las leyes de EE.UU. y el país afectado. Con el uso de este producto, usted accede a acatar las leyes y normativas nacionales que sean de aplicación. Si no puede acatar las leyes estadounidenses y locales, devuelva este producto inmediatamente.

Encontrará un resumen de las leyes estadounidenses que regulan los productos cifrados de Cisco en: <http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>. Si necesita más ayuda, póngase en contacto con nosotros mediante correo electrónico a export@cisco.com.

Lista de comprobación de introducción

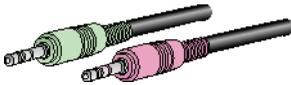
Siga esta lista de comprobación para configurar Cisco IP Communicator en el escritorio para que pueda empezar a hacer llamadas.

Tarea de inicio rápido	Para obtener más información, consulte...
1. Instale las tarjetas de sonido o dispositivos de audio USB que desee utilizar, entre los que se incluyen unos auriculares USB o auricular telefónico USB.	Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio , página 1-3
2. Instale la aplicación Cisco IP Communicator.	Instalación de Cisco IP Communicator en el equipo , página 1-4
3. Inicie Cisco IP Communicator.	Inicio Cisco IP Communicator , página 1-5
4. Utilice el Asistente para ajuste de audio para seleccionar modos de audio y ajustar dispositivos de audio.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización del Asistente para ajuste de audio, página 1-6 • Asignación de modos de audio, página 4-10
5. Lleve a cabo la configuración de red o los pasos de registro indicados por el administrador del sistema.	Configuración y registro Cisco IP Communicator , página 1-8
6. Realice llamadas de prueba.	Prueba de Cisco IP Communicator , página 1-10

Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio

Antes de instalar e iniciar Cisco IP Communicator por primera vez, debe instalar y configurar los dispositivos de audio (como tarjetas de sonido, auriculares telefónicos USB [bus serie universal] o auriculares USB) que requieran controladores. Para tener una mejor experiencia de audio, se recomienda usar un auricular telefónico USB o auriculares USB certificados.

Como se indica en la tabla, puede utilizar diversos dispositivos de audio con Cisco IP Communicator. Si desea obtener una lista con los dispositivos de audio de una marca específica que puede utilizar con Cisco IP Communicator, consulte al administrador del sistema.

Dispositivo de audio	Descripción	Notas
Dispositivos USB: <ul style="list-style-type: none"> • un auricular telefónico USB • unos auriculares USB 	Los dispositivos USB requieren un software de controlador de dispositivos y tienen clavijas rectangulares. 	Siga las instrucciones proporcionadas por el fabricante del dispositivo para instalar dispositivos USB. Si se le solicita, complete el Asistente para Hardware nuevo encontrado de Microsoft Windows.
Dispositivos analógicos externos: <ul style="list-style-type: none"> • unos auriculares analógicos • altavoces o micrófonos externos 	Dispositivos de audio analógicos que no requieren software. Funcionan como extensiones de la tarjeta de sonido del equipo. 	Conecte los dispositivos analógicos en las tomas de audio del equipo.  Cisco IP Communicator reconoce los dispositivos analógicos como extensiones de la tarjeta de sonido. Seleccione la tarjeta de sonido cuando desee modificar o ver la configuración de dispositivos analógicos.
Dispositivos de audio internos: <ul style="list-style-type: none"> • micrófono integrado • altavoces integrados 	Estos dispositivos de audio se encuentran dentro del equipo y funcionan con la tarjeta de sonido.	Siempre hay disponibles dispositivos de audio internos para que los seleccione y los utilice.

**Nota**

Si instala o inserta un dispositivo de audio que requiera un controlador (un auricular telefónico USB, auriculares USB o una tarjeta de sonido) *después* de haber iniciado Cisco IP Communicator, la aplicación no reconocerá el dispositivo hasta que reinicie Cisco IP Communicator. A continuación, se inicia automáticamente el Asistente para ajuste de audio para que usted pueda ajustar el dispositivo.

Temas relacionados

- [Instalación de Cisco IP Communicator en el equipo, página 1-4](#)
- [Utilización de auriculares USB, página 5-2](#)
- [Eliminación y reinstalación de dispositivos de audio, página 5-6](#)

Instalación de Cisco IP Communicator en el equipo

Antes de empezar

- Si utiliza un ordenador portátil, asegúrese de que no se ha conectado a una base de conexión al iniciar Cisco IP Communicator por primera vez después de la instalación. La base de conexión puede interferir con la capacidad de Cisco IP Communicator para localizar el adaptador de red del equipo.
- Si Cisco Unified Personal Communicator se está ejecutando, salga de él antes de iniciar Cisco IP Communicator.
- Si instala Cisco IP Communicator en un equipo con Microsoft Vista, puede aparecer el mensaje de seguridad *Microsoft no puede comprobar el editor de este software de controlador*. Haga clic en **Instalar este software de controlador de todas formas** para proseguir con la instalación.

Procedimiento

-
- Paso 1** Haga doble clic en el archivo ejecutable (CiscoIPcommunicatorSetup.exe) para abrirlo o haga clic en el enlace de instalación proporcionado por el administrador del sistema.
- Paso 2** Haga clic en **Siguiente** para iniciar el asistente InstallShield.
- Paso 3** Lea detenidamente el acuerdo de licencia y haga clic en **Acepto** y en **Siguiente**.
- Paso 4** Seleccione la carpeta de destino predeterminada para la aplicación o busque otra para seleccionarla.

- Paso 5** Haga clic en **Instalar** en la ventana **Preparado para la instalación**. Es posible que la instalación tarde unos minutos.
- Paso 6** Haga clic en **Iniciar el programa** y en **Finalizar** para iniciar Cisco IP Communicator. (En algunos casos, cuando llegue a este punto se le solicitará que reinicie el equipo y no verá la casilla de verificación **Iniciar el programa**.)
-

Temas relacionados

- [Inicio Cisco IP Communicator, página 1-5](#)

Inicio Cisco IP Communicator



Nota

Si utiliza un ordenador portátil, asegúrese de que no se ha conectado a una base de conexión al iniciar Cisco IP Communicator por primera vez después de la instalación.

Si Cisco Unified Personal Communicator se está ejecutando, salga de él antes de iniciar Cisco IP Communicator.

Si hace clic en la casilla de verificación **Iniciar el programa** como paso final de la instalación, Cisco IP Communicator se inicia automáticamente.

Para iniciarlo manualmente, seleccione **Inicio > Programas > Cisco IP Communicator** o haga doble clic en el acceso directo del escritorio Cisco IP Communicator.

Cuando inicie Cisco IP Communicator por primera vez:

- Puede aparecer el mensaje de seguridad *Microsoft no puede comprobar el editor de este software de controlador* si inicia Cisco IP Communicator en un equipo con Microsoft Vista. Haga clic en **Instalar este software de controlador de todas formas** para continuar.
- Se abrirá el Asistente para ajuste de audio. El dispositivo de audio debe estar disponible para su ajuste.

La siguiente vez que lo inicie, es posible que se le solicite que utilice el asistente para volver a la configuración de volumen anterior.

- Es posible que aparezcan avisos de LocaleDownloader.

Por lo general, debe aceptar estos avisos tan pronto como sea posible para conservar la última versión del producto en el equipo. Sin embargo, si va a utilizar Cisco IP Communicator en una conexión remota, puede optar por posponer la ejecución de LocaleDownloader hasta que se conecte de forma local. (Por ejemplo, si está trabajando desde casa, puede esperar hasta que vuelva a la oficina.) Es posible que LocaleDownloader tarde más tiempo en completarse en una conexión remota.

Temas relacionados

- [Utilización del Asistente para ajuste de audio, página 1-6](#)

Utilización del Asistente para ajuste de audio

El Asistente para ajuste de audio le guiará a través del proceso de selección y ajuste de los dispositivos de audio instalados.

- *Selección* significa asignar un dispositivo de audio a uno o más modos de sonido o al timbre.
- *Ajuste* implica probar y, si es necesario, modificar el volumen del altavoz y del micrófono para cada uno de los dispositivos seleccionados.

El Asistente para ajuste de audio aparece automáticamente la primera vez que inicia Cisco IP Communicator después de la instalación. Puede acceder de forma manual desde el menú en inicios posteriores cuando le resulte necesario. La tabla proporciona más información sobre el Asistente para ajuste de audio y otras opciones de configuración de audio.



Nota

Antes de utilizar el Asistente para ajuste de audio para ajustar un dispositivo de audio que tiene su propio componente de ajuste de volumen, como los auriculares USB con controles de volumen en serie, aumente al máximo el nivel de volumen del dispositivo.

Si desea...	Entonces...	Notas
<p>Acaba de instalar Cisco IP Communicator y necesita utilizar el Asistente para ajuste de audio por primera vez</p>	<p>Ajuste cada dispositivo de audio cuando aparezca el Asistente para ajuste de audio.</p> <p>El Asistente para ajuste de audio le ofrece la oportunidad de seleccionar dispositivos de audio para modos de audio o utilizar el dispositivo de audio predeterminado de Windows.</p>	<p>El ajuste de un dispositivo es una tarea distinta a la de cambiar la configuración del volumen para una llamada. Lo ideal sería que ajustara cada dispositivo sólo una vez y que los volviera a ajustar si se encuentra con problemas en la calidad de voz.</p> <p>Para obtener más información, consulte Asignación de modos de audio, página 4-10 y Selección de un modo de audio, página 4-11.</p>
<p>Ver la ventana Comprobar configuración de audio en un inicio posterior después de la instalación</p>	<p>Seleccione uno de estos botones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revertir: para restablecer la configuración previa para este dispositivo de audio • Ajustar: para volver a ajustar este dispositivo • Omitir: para conservar la configuración modificada (por ejemplo, para mantener en silencio la tarjeta de sonido) 	<p>La ventana Comprobar configuración de audio aparece en posteriores inicios si se ha modificado (o silenciado) el volumen para un dispositivo desde que realizó el último ajuste. Por ejemplo, si ha silenciado la tarjeta de sonido del equipo o ha cambiado los controles de volumen en los auriculares USB o en un auricular telefónico USB.</p>
<p>Desea cambiar el volumen durante una llamada</p>	<p>Haga clic en el botón Volumen de Cisco IP Communicator. Para guardar la configuración, haga clic en Guardar.</p>	<p>Ésta es la mejor forma de cambiar la configuración del volumen en una base por llamada. Consulte Ajuste del volumen de una llamada, página 4-2.</p>

Si desea...	Entonces...	Notas
Desea volver a ajustar un dispositivo de audio para solucionar los problemas de calidad de voz	Acceda al Asistente para ajuste de audio (haga clic con el botón derecho en > Asistente para ajuste de audio).	Consulte Temas de calidad de voz , página 8-4.
Desea cambiar las selecciones del modo de sonido sin volver a ajustar los dispositivos de audio	Haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio.	Consulte Asignación de modos de audio , página 4-10.

Temas relacionados

- [Configuración y registro Cisco IP Communicator](#), página 1-8

Configuración y registro Cisco IP Communicator

Una vez instalada la aplicación Cisco IP Communicator, completado el Asistente para ajuste de audio y comprobado que la interfaz de Cisco IP Communicator se ve en el escritorio, es posible que sea necesario completar una o más tareas de configuración y registro antes de empezar a realizar llamadas.

**Nota**

Las siguientes tareas varían dependiendo de la empresa y del sistema de telefonía. El administrador del sistema proporcionará las instrucciones específicas. No lleve a cabo estas tareas, a menos que así se le indique.

Tarea	Notas
<p>Seleccionar un nombre de dispositivo</p>	<p>Cisco IP Communicator depende del adaptador de red o del nombre de dispositivo para identificarse en la red. En cualquier caso, el administrador del sistema le indicará el adaptador que debe seleccionar o el nombre de dispositivo que debe especificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione el adaptador de red especificado por el administrador del sistema en Cisco IP Communicator (haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Red). Por lo general, el adaptador seleccionado es el que proporciona conectividad permanente o el que siempre está activado, aunque esté desenchufado. Deben evitarse las tarjetas inalámbricas. Se debe seleccionar el adaptador de red correcto para que Cisco IP Communicator funcione adecuadamente. <p>Nota Esta configuración se utiliza para la identificación de red, no para la transmisión de audio. No es necesario cambiar la configuración una vez que se ha establecido, a menos que esté quitando o desactivando el adaptador de red seleccionado de forma permanente. En este caso, póngase en contacto con el administrador del sistema antes de seleccionar un nuevo adaptador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especifique el nombre de dispositivo proporcionado por el administrador del sistema en Cisco IP Communicator (haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Red > Utilice este nombre de dispositivo).
<p>Localizar un nombre de dispositivo</p>	<p>Si el administrador del sistema solicita el nombre de dispositivo de su adaptador de red, puede verlo en Cisco IP Communicator (haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Red > sección Nombre de dispositivo).</p>
<p>Especificar direcciones de servidor TFTP</p>	<p>Con la ayuda del administrador del sistema, especifique las direcciones de servidor TFTP en Cisco IP Communicator (haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Red > Utilice estos servidores TFTP).</p>

Tarea	Notas
Registrar mediante TAPS	<p>Cuando haya instalado e iniciado Cisco IP Communicator, y con la ayuda del administrador del sistema, registre automáticamente Cisco IP Communicator mediante TAPS (herramienta para la asistencia de teléfonos registrados automáticamente).</p> <p>El administrador del sistema le proporcionará el número que debe marcar en Cisco IP Communicator para registrarse mediante TAPS. Es posible que tenga que introducir la extensión completa, incluido el prefijo. Siga las instrucciones de voz. Cuando Cisco IP Communicator muestre un mensaje de confirmación, podrá finalizar la llamada. Cisco IP Communicator se reiniciará.</p>

Temas relacionados

- [Prueba de Cisco IP Communicator, página 1-10](#)

Prueba de Cisco IP Communicator

Antes de realizar pruebas con Cisco IP Communicator, compruebe que puede ver el número de la extensión y oír el tono de marcado al descolgar.

**Nota**

Si no puede ver el número de extensión u oír el tono de marcado, consulte [Temas generales de la solución de problemas, página 8-1](#).

Realice unas cuantas llamadas de prueba y pregunte a los demás si le oyen bien. En la tabla se indican acciones que puede ejecutar al realizar llamadas de prueba.

Si necesita...	Haga lo siguiente...
Ajustar el volumen	Ajuste el volumen del modo de audio en Cisco IP Communicator. Haga clic en el botón Volumen o pulse las teclas Re Pág/Av Pág del teclado.
Utilizar una conexión remota	<p>Si utiliza Cisco IP Communicator en una conexión remota (por ejemplo, en una conexión VPN desde casa o desde un hotel), active Optimizar para ancho de banda bajo (haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio).</p> <p>Después de optimizar para ancho de banda bajo, llame a alguien y pregúntele si le oye bien.</p>

Temas relacionados

- [Funciones de Cisco IP Communicator, página 2-1](#)
- [Ajuste del volumen de una llamada, página 4-2](#)
- [Configuración de audio, página 4-9](#)
- [Temas de calidad de voz, página 8-4.](#)



CAPÍTULO 2

Información sobre las funciones y la interfaz de Cisco IP Communicator

- [Funciones de Cisco IP Communicator, página 2-1](#)
- [Acerca de la interfaz de Cisco IP Communicator, página 2-4](#)
- [Navegación por la interfaz, página 2-10](#)
- [Acceso a la Ayuda en línea, página 2-18](#)

Funciones de Cisco IP Communicator

Cisco IP Communicator funciona de forma muy parecida a un teléfono tradicional, que permite realizar y recibir llamadas de teléfono, poner llamadas en espera, crear números de marcación rápida, transferir llamada, etc.

Cisco IP Communicator también admite funciones de telefonía especiales (como aparcamiento de llamadas y conferencias Meet-Me) que permiten ampliar y personalizar las funciones de manejo de llamadas.

El funcionamiento de Cisco IP Communicator y las funciones disponibles pueden variar. Las funciones disponibles varían en función del servidor de procesamiento de llamadas que utilice su empresa y de la forma en que el departamento encargado de las cuestiones de telefonía haya configurado el sistema de telefonía. Póngase en contacto con el departamento de asistencia o con el administrador del sistema si necesita información sobre el funcionamiento o la disponibilidad de funciones.

Puede acceder a gran cantidad de funciones utilizando una tecla programada o pulsando un botón de línea. Consulte [Tabla 2-1](#) para obtener una lista de funciones y teclas programadas. Puede configurar algunas funciones, pero el administrador del sistema controla la mayor parte de ellas.

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

- Un Asistente para ajuste de audio
- Marcación de directorio de búsqueda rápida
- Fácil acceso a las páginas Web y a los servicios del teléfono de Cisco Unified CM User Options
- Un completo sistema de ayuda en línea
- Cambio del aspecto de Cisco IP Communicator
- Marcación de arrastrar y soltar
- Marcación de cortar y pegar
- Mensaje emergente de notificación de llamada entrante
- Marcación alfanumérica
- Métodos abreviados de teclado
- Interactuación del vídeo con Cisco Unified Video Advantage versión 2.0



Nota Si Cisco IP Communicator utiliza el protocolo de control de llamadas SIP, no admite vídeo con Cisco Unified Video Advantage. El administrador del sistema debe indicarle si su implementación admite vídeo.

Tabla 2-1 *Funciones y teclas programadas*

Función	Tecla programada
Retrollamada	RetrLla
Desvío de llamadas	DsvInc
Aparcamiento de llamadas	Aparcar
Captura de llamadas	Captur

Función	Tecla programada
Conferencia	Confr.
Lista de la conferencia	ListCnf
No molestar	DND
FinLlam.	FinLlam.
Captura de grupo	CaptGr
Espera	Espera
Identificación de llamadas sospechosas	IdLMali
Conferencias Meet Me	MeetMe
Móvil	Móvil
NvaLlam	NvaLlam
Captura de otras	CapturOt
Herramienta de informe de calidad	QRT
Rellam	Rellam
Quitar último participante de la conferencia	EliUltLl
Trnsf.	Trnsf.

Temas relacionados

- [Acerca de la interfaz de Cisco IP Communicator, página 2-4](#)

Acerca de la interfaz de Cisco IP Communicator

Utilice el ratón para hacer clic en los botones y elementos de menú; utilice el teclado del equipo para introducir letras, números y métodos abreviados de teclado.

Cisco IP Communicator dispone de dos aspectos de escritorio denominados *máscaras*:

- Botones y otros componentes, página 2-4
- Funciones de la pantalla del teléfono, página 2-8

Botones y otros componentes

La [Tabla 2-2](#) identifica los botones y otros componentes compartidos por ambas máscaras.

Figura 2-1 Cisco IP Communicator con el modo compacto seleccionado

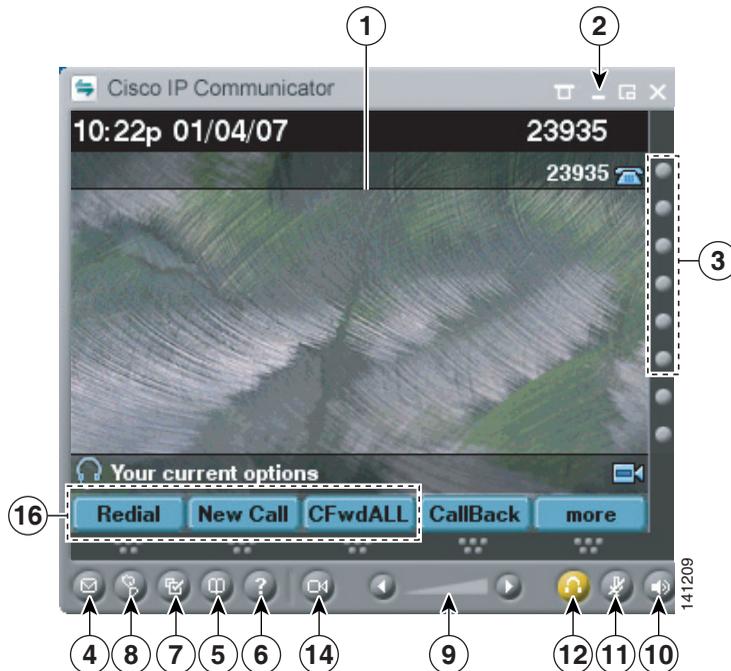


Figura 2-2 Cisco IP Communicator con el modo predeterminado seleccionado



105031

Tabla 2-2 Botones y otros componentes

1	Pantalla del teléfono	Permite ver el estado de llamada y los menús de funciones, así como activar elementos. Consulte Funciones de la pantalla del teléfono, página 2-8 .
2	Botones de control de la ventana	Permiten ver el menú, ocultar la interfaz de Cisco IP Communicator, alternar entre las máscaras o salir de la aplicación. Consulte Disponibilidad y prestaciones de las funciones, página 2-19 .

Tabla 2-2 Botones y otros componentes (continuación)

3	Botones programados	<p>Dependiendo de la configuración, los botones programados proporcionan acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líneas telefónicas y líneas de interfono (botones de línea) • Números de marcación rápida (botones de marcación rápida, incluida la función de marcación rápida BLF) • Servicios basados en Web (por ejemplo, un botón Libreta de direcciones personal) • Funciones telefónicas (por ejemplo, un botón de confidencialidad, espera o transferencia) <p>Los botones se iluminan para indicar el estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verde continuo: llamada activa o llamada de interfono bidireccional • Verde parpadeante: llamada en espera • Ámbar continuo: confidencialidad en uso, llamada de interfono bidireccional o DND activa. • Ámbar parpadeante: llamada entrante o llamada de reversión • Rojo continuo: línea remota en uso (estado de BLF o línea compartida) <p>Puede convertir botones de línea adicionales en botones de marcación rápida. Consulte Configuración de marcaciones rápidas, página 7-5</p>
4	Botón Mensajes	<p>Marca automáticamente el número del servicio de mensajes de voz (varía en función del servicio). (Control + M es el método abreviado de teclado.) Consulte Acceso a los mensajes de voz, página 6-1.</p>
5	Botón Directorios	<p>Abre o cierra el menú Directorios. Utilícelo para ver y marcar desde los registros de llamada y desde un directorio corporativo. (Control + D es el método abreviado de teclado.) Como alternativa puede utilizar la función Búsqueda rápida (Alt + K) para buscar directorios. Consulte Utilización de registros de llamadas, página 6-3.</p>
6	Botón Ayuda	<p>Activa el menú Ayuda. (Control + I es el método abreviado de teclado.) Consulte Acceso a la Ayuda en línea, página 2-18.</p>
7	Botón Configuración	<p>Abre o cierra el menú Configuración. Utilícelo para cambiar la configuración de la pantalla sensible al tacto y el timbre. (Ctrl + S es el método abreviado de teclado.) Consulte Personalización de timbres e indicadores de mensajes, página 4-3.</p>

Tabla 2-2 Botones y otros componentes (continuación)

8	Botón Servicios	Abre o cierra el menú Servicios . (Control + R es el método abreviado de teclado.) Consulte Configuración de servicios del teléfono, página 7-7 .
9	Botón Volumen	Controla el volumen del modo de audio y otra configuración. (Re Pág/Av Pág son métodos abreviados de teclado.) Consulte Ajuste del volumen de una llamada, página 4-2 . ¹
10	Botón Altavoz	Activa o desactiva el altavoz del teléfono. Cuando el teléfono de altavoz está activado, el botón está encendido. (Control + P es el método abreviado de teclado.) Consulte Utilización de auriculares USB y otros dispositivos de audio con Cisco IP Communicator, página 5-1 .
11	Botón Silencio	Activa o desactiva la función Silencio. Cuando la función está activada, el botón está encendido. (Control + T es el método abreviado de teclado.) Consulte Utilización de la función Silencio, página 3-12 .
12	Botón Auriculares USB	Activa o desactiva los auriculares USB. (Control + H es el método abreviado de teclado.) Consulte Utilización de auriculares USB y otros dispositivos de audio con Cisco IP Communicator, página 5-1 .
13	Botón Navegación	Permite desplazarse por los menús y resaltar elementos. Utilícelo con las teclas programadas para activar los elementos resaltados. Asimismo, con Cisco IP Communicator colgado, haga clic en el botón Navegación para acceder a los números del registro de llamadas realizadas.
14	Botón Cisco Unified Video Advantage	Inicia Cisco Unified Video Advantage. Para utilizar esta función, se deben ejecutar Cisco Unified Video Advantage versión 2.1.1 y Cisco IP Communicator versión 2.0 (o posterior) en el mismo PC. ²
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	Botones de tecla programada	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.) Consulte Manejo de llamadas con Cisco IP Communicator, página 3-1 .
17	Mensaje de voz e indicador de timbre	Indica que hay una llamada entrante y nuevos mensajes de voz. Consulte Personalización de timbres e indicadores de mensajes, página 4-3 .

1. En las versiones anteriores a la versión 2.0, el método abreviado de teclado es Control + V

2. Si Cisco IP Communicator utiliza el protocolo de control de llamadas SIP, no admite vídeo con Cisco Unified Video Advantage. El administrador del sistema debe indicarle si su implementación admite vídeo.

Sugerencias

- Puede hacer clic en el icono del menú situado en la parte superior de cada máscara, hacer clic con el botón derecho en Cisco IP Communicator o pulsar Mayús + F10 para ver y configurar los ajustes, seleccionar máscaras y activar el modo de sólo pantalla. Consulte [Utilización del menú](#), página 2-11.
- El modo predeterminado (Figura 2-2) y el modo compacto (Figura 2-1) utilizan el mismo conjunto de iconos de botones. Sin embargo, puede que las formas y las localizaciones de los botones sean diferentes según la máscara.
- Para obtener una lista completa de métodos abreviados de navegación, consulte [Utilización de métodos abreviados de teclado](#), página 2-10.
- Consulte [Funciones de la pantalla del teléfono](#), página 2-8 para obtener información sobre cómo se muestran las llamadas y las líneas en la pantalla del teléfono Cisco IP Communicator.

Funciones de la pantalla del teléfono

Éste es el aspecto que podría tener la pantalla del teléfono Cisco IP Communicator con llamadas activas y algunos menús de funciones abiertos.



1	Línea del teléfono principal	Muestra el número de teléfono (número de directorio) de la línea de teléfono principal.
2	Indicadores de botones programados	<p>Los botones programados sirven como botones de línea de teléfono, botones de línea de interfono, botones de marcación rápida, botones de servicio de teléfono o botones de función telefónica. Los iconos y las etiquetas indican la forma en que se configuran estos botones.</p> <ul style="list-style-type: none">  Icono de línea de teléfono: corresponde a la línea de teléfono. Los iconos de línea pueden variar.  Icono de marcación rápida: si esta función está disponible, se corresponde con un botón de marcación rápida.  Icono de servicios del teléfono: si está disponible, corresponde a un servicio de teléfono basado en la Web, como la libreta de direcciones personal.  Icono de funciones: si está disponible, corresponde a una función, como la privacidad. <p>Para obtener más información sobre otros iconos, consulte Estados e iconos de llamada y de línea, página 2-16.</p>
3	Etiquetas de teclas programadas	Cada una muestra la función de una tecla programada.
4	Línea de estado	Muestra iconos del modo de audio, información de estado y avisos.
5	Área de actividad de llamadas	Muestra las llamadas actuales por línea, incluida la identificación de la persona que llama, así como la duración y el estado de la línea especificada (vista estándar).
6	Ficha del teléfono	Indica la actividad de llamadas. Haga clic en esta ficha para volver a la zona de actividades de llamadas, si fuese necesario.
7	Fichas de funciones	Cada una indica un menú de funciones abierto.

Temas relacionados

- [Acerca de la interfaz de Cisco IP Communicator, página 2-4](#)
- [Navegación por la interfaz, página 2-10](#)

Navegación por la interfaz

- Utilización de métodos abreviados de teclado, página 2-10
- Utilización del menú, página 2-11
- Utilización de los botones de control de la ventana, página 2-13
- Utilización de la Notificación de llamada entrante, página 2-14
- Selección de elementos de la pantalla del teléfono, página 2-14
- Utilización de los menús de función, página 2-15
- Introducción y edición de texto, página 2-15
- Variaciones con el teléfono colgado y descolgado, página 2-16
- Estados e iconos de llamada y de línea, página 2-16

Utilización de métodos abreviados de teclado

Cisco IP Communicator ofrece funciones que permiten acceder a botones de la ventana sin utilizar el ratón. Estos métodos abreviados de navegación son especialmente útiles si tiene alguna discapacidad visual o es ciego y no puede navegar por la interfaz.

Utilice la [Tabla 2-3](#) como guía de navegación por la interfaz utilizando métodos abreviados de teclado.

Tabla 2-3 *Métodos abreviados de navegación para Cisco IP Communicator*

Pulsación de tecla	Acción
Control + D	Abre o cierra el menú Directorios
Control + S	Abre o cierra el menú Configuración
Control + R	Abre o cierra el menú Servicios
Control + M	Abre el sistema de mensajes de voz
Control + I	Abre o cierra el sistema de ayuda en línea
Control + H	Activa o desactiva los auriculares USB
Control + P	Activa o desactiva el teléfono de altavoz
Control + T	Activa o desactiva la función Silencio

Tabla 2-3 Métodos abreviados de navegación para Cisco IP Communicator (continuación)

Pulsación de tecla	Acción
Control + (teclas numéricas del 1 al 8)	Abre o cierra los botones de línea o los botones de marcación rápida del 1 al 8
Control + V	Pega un nombre o número de teléfono
Control + Mayús + A o F2	Contestar una llamada
Alt + S	Abre el cuadro de diálogo Preferencias
Alt + K	Abre la función del directorio Búsqueda rápida
Alt + X	Salir de Cisco IP Communicator
Alt + F4	Cierra Cisco IP Communicator
Intro	Marca una llamada
Esc	Cuelga una llamada
Re Pág	Aumenta el volumen del modo de audio actual
Av Pág	Disminuye el volumen del modo de audio actual
De F2 a F6	Activa las teclas programadas de la 1 a la 5
/ (con la función Bloq Num activada)	Activa la tecla #
Mayús + F10	Abre el menú

Utilización del menú

Puede acceder a estos elementos del menú haciendo clic en el icono del menú situado en la esquina superior derecha de la interfaz, haciendo clic con el botón derecho en cualquier parte de la interfaz o pulsando Mayús + F10 en el teclado.

Elemento	Descripción
Máscara	Permite cambiar el aspecto de la interfaz. Cisco IP Communicator dispone de dos máscaras: la máscara predeterminada (haga clic con el botón derecho en > Máscaras > Modo predeterminado) y la máscara compacta (haga clic con el botón derecho en > Máscaras > Modo compacto). La Figura 2-2 y la Figura 2-1 muestran ilustraciones de las máscaras.
Sólo pantalla	Activa y desactiva la vista Sólo pantalla. Los métodos abreviados de teclado son especialmente útiles si utiliza Cisco IP Communicator en la vista Sólo pantalla. Consulte Utilización de métodos abreviados de teclado, página 2-10 .

Elemento	Descripción
Siempre visible	Activa y desactiva esta función. Cuando se activa, esta función mantiene Cisco IP Communicator visible en el escritorio aunque haya otras aplicaciones activas. (Aún puede minimizar la interfaz.) Consulte Disponibilidad y prestaciones de las funciones, página 2-19 .
Asistente para ajuste de audio	Inicia el Asistente para ajuste de audio, una herramienta que ayuda a seleccionar y ajustar los dispositivos de audio. Consulte Utilización del Asistente para ajuste de audio, página 1-6 y Solución de problemas Cisco IP Communicator, página 8-1 .
Pegar	Permite copiar el número desde cualquier programa de Windows, pegarlo en el cuadro de diálogo y hacer clic en Marcar o Intro para realizar la llamada. (El método abreviado de teclado para esta función es Control + V.) Cisco IP Communicator ejecuta el número mediante las reglas de marcación correspondientes y lo marca automáticamente.
Búsqueda rápida	Abre el cuadro de diálogo Búsqueda rápida. (El método abreviado para este cuadro de diálogo es Alt + K.) La función Búsqueda rápida permite buscar uno o más directorios con un sólo comando de búsqueda. Consulte Utilización del directorio personal, página 6-7 .
Cisco Unified CM User Options	Abre la página Web de Cisco Unified CM User Options donde puede configurar funciones, ajustes y servicios del teléfono IP, incluidos los botones de marcación rápida. Consulte Personalización de Cisco IP Communicator con Cisco Unified CM User Options, página 7-1 .
Preferencias	Abre el cuadro de diálogo Preferencias, que incluye las fichas Usuario, Red, Audio y Directorios. (El método abreviado de teclado para acceder a Preferencias es Alt + S.)
Ayuda	Inicia la ayuda en línea de Cisco IP Communicator.
Acerca de Cisco IP Communicator	Muestra información de la versión de software Cisco IP Communicator y avisos importantes sobre Cisco IP Communicator.
Salir	Permite salir de Cisco IP Communicator.

Utilización de los botones de control de la ventana

Si desea...	Entonces...
Acceder al menú	<p>Realice una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en el botón de menú situado en la esquina superior derecha de la interfaz • Haga clic con el botón derecho en cualquier parte de la interfaz • Pulse Mayús + F10 en el teclado
Minimizar la interfaz	<p>Realice una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en el botón Minimizar situado en la esquina superior derecha de la interfaz • Haga clic una o varias veces en el botón de barra de tareas de Cisco IP Communicator
Intercalar entre modos	<p>Realice una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en el botón Modo situado en la esquina superior derecha de la interfaz • Seleccione Máscara del menú
Ocultar la interfaz	<p>Haga clic con el botón derecho en el icono de la bandeja del sistema y seleccione Ocultar Cisco IP Communicator. Con esto quita el icono de Cisco IP Communicator de la barra de tareas pero no cierra la aplicación.</p>
Recuperar la interfaz	<p>Realice una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haga doble clic en el icono de la bandeja del sistema • Haga clic en el icono del botón de la barra de tareas
Salir	<p>Realice una de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Salir del menú • Haga clic con el botón derecho en la bandeja del sistema y seleccione Salir

Sugerencias

- Si recibe otra llamada cuando la aplicación Cisco IP Communicator está oculta o minimizada, aparece la ventana Notificación de llamada entrante, si está activada. Si ha activado la opción Poner en primer plano en llamadas activas (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Usuario**), Cisco IP Communicator se muestra automáticamente en el fondo del escritorio.

- Si desea que la interfaz de Cisco IP Communicator permanezca visible en el escritorio aunque haya otras aplicaciones activas, seleccione **Siempre visible** del menú. (Todavía puede seguir minimizando la interfaz con la función Siempre visible seleccionada.)

Utilización de la Notificación de llamada entrante

Si desea...	Entonces...
Contestar una llamada	Haga clic en cualquier parte del cuadro emergente (excepto en el icono de silencio).
Silenciar el timbre	Haga clic en el icono Silencio del cuadro emergente. Se silencia la llamada que esté sonando.
Ocultar la Notificación de llamada entrante	Seleccione Preferencias > ficha Usuario > Ocultar notificación de llamada entrante .

Selección de elementos de la pantalla del teléfono

Para seleccionar un elemento de la pantalla del teléfono...	Haga lo siguiente...
Haciendo clic	Utilice el ratón para hacer clic en un elemento de la pantalla del teléfono. Al hacer clic en un número de teléfono en algunas pantallas del teléfono, como la pantalla de marcación previa, puede hacer que Cisco IP Communicator marque el número. Al hacer clic en un elemento o marcar un número puede hacer que se produzca una acción. Si el elemento lleva a un menú, se abre dicho menú.
número de elemento	Haga clic en el número correspondiente mediante el teclado. Por ejemplo, haga clic en el número 4 para seleccionar el cuarto elemento de un menú.
Desplazándose	Haga clic en el botón Navegación o utilice las teclas de flecha del teclado para desplazarse por la lista y resaltar un elemento. Haga clic en una tecla programada relevante, como Selec. o Marcar para finalizar la acción.

Utilización de los menús de función

Si desea...	Entonces...
Abir o cerrar un menú de funciones	Haga clic en un botón de función: <ul style="list-style-type: none"> • Mensajes • Servicios • Ayuda • Directorios • Configuración
Desplazarse por una lista o menú	Haga clic en el botón Navegación .
Retroceder un nivel en un menú de funciones	Haga clic en Salir . (Tenga en cuenta que, si hace clic en Salir desde el nivel superior de un menú, dicho menú se cierra).
Alternar entre los menús de funciones abiertos	Haga clic en una ficha de función de la pantalla del teléfono. (Cada menú de funciones tiene una ficha correspondiente en la parte superior de la pantalla del teléfono. La ficha está visible cuando el menú de funciones está abierto.)

Introducción y edición de texto

Si desea...	Entonces...
Introducir una letra en la pantalla del teléfono	Haga clic para resaltar una función de llamada y utilice el teclado para introducir letras o números.
Borrar caracteres dentro de una entrada o mover el cursor	Utilice la tecla Retroceso del teclado o haga clic en << o Eliminar de la pantalla del teléfono para eliminar una letra o un dígito. Para desplazar el cursor a la derecha, haga clic en >> en la pantalla del teléfono. Puede utilizar el botón Navegación o las teclas de flecha izquierda y derecha del teclado.

Variaciones con el teléfono colgado y descolgado

Algunas de las tareas que pueden realizarse con Cisco IP Communicator, y las instrucciones que es preciso seguir, variarán dependiendo de si Cisco IP Communicator está *colgado* o *descolgado*.

- Colgado: no hay llamadas activas y no dispone de un tono de marcado activo. Cisco IP Communicator permite la marcación con el teléfono colgado (*marcación previa*), siendo posible introducir o elegir números de teléfono antes de activar una llamada. Cuando Cisco IP Communicator está colgado, aparece este icono junto a cada número de teléfono: 
- Descolgado: el teléfono de altavoz está activo o alguno de los demás métodos se utilizan para obtener un tono de marcado o contestar una llamada entrante. Cuando el teléfono está descolgado, aparece uno de estos iconos, dependiendo del estado de la llamada o la línea: 

Temas relacionados

- [Estados e iconos de llamada y de línea, página 2-16](#)

Estados e iconos de llamada y de línea

- Líneas: cada una corresponde a un número de directorio o un número de interfono que los demás pueden utilizar para llamarle. Según la configuración, Cisco IP Communicator puede admitir hasta ocho líneas. Para ver de cuántas líneas dispone, mire en el lado derecho de la pantalla del teléfono. Dispondrá de tantas líneas como números de teléfono e iconos de líneas: .
- Llamadas: cada línea puede admitir varias llamadas. De manera predeterminada, Cisco IP Communicator admite cuatro llamadas conectadas por línea, aunque el administrador del sistema puede ajustar este número según sus necesidades. Sólo puede estar activa una llamada en cada momento; las restantes llamadas se colocarán automáticamente en espera.

La [Tabla 2-4](#) describe los iconos que ayudan a determinar el estado de la llamada y de la línea.

Tabla 2-4 Iconos de estado de llamada y de línea

Icono	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. Consulte Realización de llamadas , página 3-3.
	Llamada conectada	En este momento está conectado a la otra parte.
	Llamada entrante	Suena una llamada entrante en una de sus líneas. Consulte Respuesta a llamadas , página 3-8.
	Llamada en espera	Puede poner esta llamada en espera. Consulte Utilización de las funciones Espera y Reanudar , página 3-11.
	Remoto en uso	Otro teléfono con el que se comparte la línea tiene una llamada conectada. Consulte Utilización de líneas compartidas , página 3-34.
	Llamada autenticada	La llamada conectada es segura. Consulte Cierre de sesión de grupos de búsqueda , página 3-28.
	Llamada encriptada	La llamada conectada es encriptada. Las llamadas encriptadas también están autenticadas. Consulte Cierre de sesión de grupos de búsqueda , página 3-28.

La [Tabla 2-5](#) describe los iconos que indican cómo se configura un botón de línea.

Tabla 2-5 Iconos de botón de línea

Icono	Estado de llamada o línea	Descripción
	Línea inactiva (BLF)	Consulte Utilización del campo de indicador luminoso de ocupado para determinar el estado de una línea , página 3-33.
	Línea ocupada (BLF)	Consulte Utilización del campo de indicador luminoso de ocupado para determinar el estado de una línea , página 3-33.
	Línea en estado No molestar (BLF)	Consulte Utilización del campo de indicador luminoso de ocupado para determinar el estado de una línea , página 3-33.
	Línea de interfono inactiva	La línea de interfono no está en uso. Consulte Realización y recepción de llamadas de interfono , página 3-37.

Icono	Estado de llamada o línea	Descripción
	Llamada de interfono unidireccional	La línea de interfono envía o recibe audio unidireccional. Consulte Realización y recepción de llamadas de interfono, página 3-37 .
	Llamada de interfono bidireccional	El destinatario pulsó la línea de interfono para activar el audio bidireccional con el número que llama. Consulte Realización y recepción de llamadas de interfono, página 3-37 .

Acceso a la Ayuda en línea

Cisco IP Communicator proporciona un sistema de ayuda en línea muy completo. Los temas de ayuda se muestran en la pantalla del teléfono.

Si desea...	Entonces...
Ver el menú principal	Haga clic en el botón Ayuda de Cisco IP Communicator y espere unos segundos a que aparezca el menú. Si ya está en la Ayuda, haga clic en Principal . Los temas del menú Principal incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Acerca de Cisco IP Communicator: detalles descriptivos sobre la aplicación Cisco IP Communicator • ¿Cómo puedo...?: procedimientos e información sobre tareas comunes de Cisco IP Communicator • Funciones de llamadas: descripciones y procedimientos de funciones de llamada • Ayuda: sugerencias sobre el uso y el acceso a la Ayuda
Aprender a usar un botón o una tecla programada	Haga clic en el botón Ayuda e, inmediatamente después, en un botón o en una tecla programada.
Más información sobre los elementos de menú	Haga clic en Ayuda e, inmediatamente después, en el elemento de menú de la pantalla del teléfono. También puede hacer clic en Ayuda dos veces rápidamente con el elemento del menú resaltado.
Obtener asistencia sobre el uso de la ayuda	Haga clic en el botón Ayuda . Después de uno o dos segundos, haga clic de nuevo en Ayuda o seleccione Ayuda del menú principal.
Acceder a la Guía del usuario	Seleccione menú > Ayuda o haga clic con el botón derecho en > Ayuda .

Disponibilidad y prestaciones de las funciones

El funcionamiento de Cisco IP Communicator y las funciones disponibles varían en función del servidor de procesamiento de llamadas que utilice su empresa y de la forma en que el departamento encargado de las cuestiones de telefonía haya configurado el sistema de telefonía. Póngase en contacto con el departamento de asistencia o con el administrador del sistema si necesita información sobre el funcionamiento o la disponibilidad de funciones. Puede acceder a gran cantidad de funciones utilizando una tecla programada o pulsando un botón de línea. Puede configurar algunas funciones, pero el administrador del sistema controla la mayor parte de ellas. Aquí se ofrecen algunos detalles sobre la utilización de teclas programadas para acceder a funciones:

Función	Tecla programada
Retrollamada	RetrLla
Desvío de llamadas	DsvInc
Aparcamiento de llamadas	Aparcar
Captura de llamadas	Captur
Conferencia	Confr.
Lista de la conferencia	ListCnf
No molestar	DND
FinLlam.	FinLlam.
Captura de grupo	CaptGr
Espera	Espera
Identificación de llamadas sospechosas	IdLlMali
Conferencias Meet Me	MeetMe
Móvil	Móvil
NvaLlam	NvaLlam
Captura de otras	CapturOt
Herramienta de informe de calidad	QRT
Rellam	Rellam
Quitar último participante de la conferencia	EliUltLl
Trnsf.	Trnsf.



CAPÍTULO 3

Manejo de Llamadas con Cisco IP Communicator

- [Manejo de llamadas básicas, página 3-1](#)
- [Realización de conferencias, página 3-19](#)
- [Manejo de funciones de llamada avanzadas, página 3-23](#)

Manejo de Llamadas básicas

En este apartado se describen las tareas básicas de manejo de llamadas como la realización, recepción y transferencia de llamadas. Las funciones que se utilizan para realizar estas tareas son funciones estándar y están disponibles en la mayoría de los sistemas de telefonía.



Nota

El protocolo que utiliza el teléfono puede determinar las funciones con las que cuenta. Pregunte al administrador cuáles son las funciones que admite su teléfono.

- [Realización de llamadas, página 3-3](#)
- [Realización de videoconferencias, página 3-8](#)
- [Respuesta a llamadas, página 3-8](#)
- [Finalización de llamadas, página 3-10](#)
- [Utilización de las funciones Espera y Reanudar, página 3-11](#)
- [Utilización de la función Silencio, página 3-12](#)

- Transferencia de una llamada conectada, página 3-13
- Selección de llamadas, página 3-14
- Cambio entre llamadas, página 3-14
- Desvío de llamadas a otro número, página 3-16
- Utilización de la función No molestar, página 3-18

Realización de llamadas

Si desea...	Entonces...
<p>Realizar marcación previa (marcar con el teléfono colgado, sin oír un tono de marcación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Especifique un número de teléfono. (Es posible que se active la función Marcación automática para sugerir números de teléfono coincidentes tomados del registro de llamadas realizadas.) <p><i>o bien</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en el botón Navegación para mostrar los números de teléfono del registro de llamadas realizadas. <p>A continuación, haga clic en el aspecto del número de teléfono de la pantalla que va a marcar. O bien, realice una de las siguientes acciones para descolgar y marcar el número de teléfono resaltado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en el botón Altavoz o Auriculares USB. • Haga clic en Marcar o pulse la tecla Intro del teclado. • Haga clic en un botón de línea. • Pulse la tecla Intro del teclado <p><i>o bien</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrastre un número desde cualquier programa de Windows que admita la función de arrastrar y colocar, arrástrelo a cualquier parte de la interfaz de Cisco IP Communicator y haga clic en Marcar o pulse la tecla Intro del teclado. • Arrastre una tarjeta vCard y colóquela en la interfaz de Cisco IP Communicator. Si la tarjeta vCard contiene más de un número, seleccione el que desee de la ventana emergente y haga clic en Marcar o pulse la tecla Intro del teclado. <p><i>o bien</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Copie un número desde cualquier fuente y haga clic en Menú > Pegar. (También puede pegar un número de teléfono utilizando el método abreviado de teclado Control + V.) El número se introduce automáticamente. Haga clic en Marcar o pulse la tecla Intro del teclado.
<p>Marcar con el auricular descolgado (después de activar un tono de marcado)</p>	<p>Haga clic en NvaLlam, Altavoz, Auriculares USB o en un botón de línea, e introduzca un número.</p>

Si desea...	Entonces...
Volver a marcar el último número marcado	Haga clic en Rellam . La función Rellamada utiliza por defecto la línea principal. Sin embargo, puede abrir una línea secundaria y, a continuación, hacer clic en Rellam . Para abrir una línea, haga clic en un botón de línea.
Marcación rápida de un número	<ul style="list-style-type: none"> • Haga clic en un botón de marcación rápida antes o después de descolgar. <i>o bien</i> • Introduzca un número del índice de marcación rápida (entre 1 y 99 del teclado) con el teléfono descolgado y haga clic en MarcAbr.
Realizar una llamada cuando hay otra llamada activa (utilizando otra línea)	Haga clic en un botón de línea para obtener la nueva línea. La llamada de la primera línea se pone en espera automáticamente.
Realizar una llamada cuando hay otra llamada activa (utilizando la misma línea)	Haga clic en Espera y en NvaLlam . Entonces, podrá marcar un número, realizar una rellamada o una marcación rápida. O bien, siga hablando en la llamada activa mientras se prepara para marcar desde un registro de llamadas o un directorio. Para volver a la llamada en espera, haga clic en Reanudar . (Consulte las dos siguientes filas de esta tabla para obtener más detalles.)
Marcar desde un registro de llamadas	<p>Haga clic en el botón Directorios.</p> <p>Seleccione Llamadas perdidas, Llamadas recibidas o Llamadas realizadas. Para marcar, haga clic en la lista o desplácese hasta ella y descuelgue.</p> <p>Si desea marcar desde un registro de llamadas mientras está en una llamada activa, desplácese a un registro de llamada y haga clic en Marcar o pulse la tecla Intro del teclado. Después, seleccione un elemento de menú para gestionar la llamada original:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espera: coloca la primera llamada en espera y marca la segunda. • Trnsf.: transfiere el primer participante a la segunda llamada. (Haga clic en Trnsf. de nuevo para finalizar la acción.) • Conferencia: crea una conferencia con todos los participantes. (Haga clic en Confr. para finalizar la acción.) • FinLlam.: desconecta la primera llamada en espera y marca la segunda.

Si desea...	Entonces...
<p>Marcar desde un directorio corporativo en el teléfono</p>	<p>Haga clic en el botón Directorios.</p> <p>Seleccione Directorio corporativo (el nombre exacto puede cambiar). Utilice el teclado para introducir letras y haga clic en Buscar. Para marcar, haga clic en la lista o desplácese hasta ella y descuelgue.</p> <p>Si desea marcar desde un directorio mientras una llamada está activa, desplácese a una lista y haga clic en Marcar o pulse la tecla Intro del teclado. Después, seleccione un elemento de menú para gestionar la llamada original:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espera: coloca la primera llamada en espera y marca la segunda. • Trnsf.: transfiere el primer participante a la segunda llamada. (Haga clic en Trnsf. de nuevo para finalizar la acción.) • Conferencia: crea una conferencia con todos los participantes. (Haga clic en Confr. para finalizar la acción.) • FinLlam.: desconecta la primera llamada en espera y marca la segunda.
<p>Marcar desde un directorio corporativo de su equipo mediante Cisco WebDialer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inicie un navegador de Internet y navegue hasta un directorio corporativo con WebDialer activado. • Haga clic en el número que desee marcar. <p>Consulte la guía <i>Personalización del teléfono IP de Cisco Unified en Internet</i> para obtener más detalles: http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products_user_guide_list.html</p>
<p>Utilizar la función Retrollamada de Cisco para recibir avisos cuando una extensión ocupada quede disponible</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pulse RetrLla mientras escucha la señal de ocupado o el tono de llamada. • Cuelgue. El teléfono le avisa cuando la línea queda libre. • Realice la llamada de nuevo.
<p>Ver si una línea asociada a una lista de marcaciones rápidas, registros de llamada o directorios está ocupada antes de realizar una llamada en la línea</p>	<p>Busque los indicadores de campo de indicador luminoso de ocupado. Utilización del campo de indicador luminoso de ocupado para determinar el estado de una línea, página 3-33</p>

Si desea...	Entonces...
<p>Marcar utilizando el modo de auriculares USB</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si el botón Auriculares USB no está encendido, haga clic en él antes o después de marcar, realizar una rellamada o utilizar la marcación rápida. <p><i>o bien</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el botón Auriculares USB está encendido, haga clic en NvaLlam, en Rellam., en un botón de marcación rápida o en un botón de línea. En caso necesario, introduzca un número de teléfono y haga clic en Marcar o pulse la tecla Intro del teclado. Consulte Utilización de auriculares USB, página 5-2.
<p>Marcar utilizando el modo de teléfono de altavoz</p>	<p>Primero, asegúrese de que los auriculares analógicos no están conectados a las tomas de audio del equipo. Haga clic en el botón NvaLlam o Altavoz e introduzca un número de teléfono. O bien, utilice otro método para realizar la llamada y haga clic en el botón Altavoz para cambiar al modo de teléfono de altavoz.</p> <p>Muchas de las acciones que lleva a cabo para marcar un número activan automáticamente el modo de teléfono de altavoz. Consulte Utilización del equipo como teléfono de altavoz, página 5-4.</p>
<p>Marcar utilizando el modo de auricular telefónico</p>	<p>Levante o active el auricular telefónico antes o después de marcar, realizar una rellamada o marcación rápida. Consulte Utilización de un auricular USB, página 5-5.</p>
<p>Marcar desde una entrada de una libreta de direcciones personal (PAB)</p>	<p>Disponible sólo si se ha activado en Cisco UnifiedCommunications Manager (anteriormente denominado Cisco Unified CallManager). Pregunte al administrador del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si utiliza una versión de Cisco UnifiedCommunications Manager distinta de 4.x, haga clic en el botón Directorios y seleccione Directorio personal. • Si utiliza Cisco UnifiedCommunications Manager 4.x, haga clic en el botón Servicios y seleccione Servicio PAB (el nombre exacto puede cambiar). <p>(Según la configuración, es posible que pueda utilizar también Búsqueda rápida. Consulte Utilización del directorio personal, página 6-7.)</p> <p>Antes de utilizar el servicio de libreta de direcciones debe suscribirse. Consulte Utilización de la libreta de direcciones personal (PAB).</p>

Si desea...	Entonces...
<p>Marcar utilizando un código de marcación abreviada</p>	<p>Disponible sólo si se ha activado en Cisco UnifiedCommunications Manager (anteriormente denominado Cisco Unified CallManager). Pregunte al administrador del sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si utiliza una versión de Cisco UnifiedCommunications Manager distinta de 4.x, haga clic en el botón Directorios y seleccione Directorio personal. • Si utiliza Cisco UnifiedCommunications Manager 4.x, haga clic en el botón Servicios y seleccione Marcaciones abreviadas (el nombre exacto puede cambiar). Para marcar desde una lista, haga clic en ella o desplácese hasta ella y descuelgue. <p>Para obtener ayuda para suscribirse al servicio de marcación abreviada, consulte Configuración de marcaciones abreviadas, página 7-4.</p>
<p>Realizar una llamada utilizando un código de seguimiento o de cuenta</p>	<p>Marque un número e introduzca un código de asunto de cliente (CMC) o un código de autorización forzada (FAC) cuando suene un tono especial. El administrador del sistema le comunicará si necesita introducir alguno de estos códigos y le dará instrucciones detalladas.</p>
<p>Realizar una llamada preferente (de precedencia)</p>	<p>Marque el número de acceso de MLPP (precedencia multinivel y de prioridad) proporcionado por el administrador del sistema y, a continuación, el número de teléfono.</p>
<p>Realizar una llamada utilizando el perfil de Extensión móvil de Cisco</p>	<p>Asegúrese de haber iniciado sesión en la Extensión Móvil (EM). Haga clic en el botón Servicios y seleccione Servicio EM (el nombre exacto puede variar); a continuación, utilice el teclado para especificar la información de inicio de sesión. Si está compartiendo un teléfono, es posible que deba iniciar sesión en la Extensión móvil antes de poder acceder a ciertas funciones o realizar una llamada. La Extensión móvil es una función especial, no predeterminada, que el administrador del sistema puede asignar a ciertos teléfonos y usuarios.</p>

Sugerencias

- Para añadir un prefijo a un número en uno de los registros de llamada, desplácese hasta el número y haga clic en **EditNúm**.
- Si marca sin oír un tono de marcación, no podrá utilizar * ni # al principio del número. Si necesita utilizar estos dígitos, descuelgue para activar un tono de marcación y marque.

Temas relacionados

- [Respuesta a llamadas, página 3-8](#)
- [Finalización de llamadas, página 3-10](#)

Realización de videoconferencias

Cuando utiliza Cisco IP Communicator con Cisco Unified Video Advantage, puede realizar videoconferencias con otros usuarios.

Para realizar una videoconferencia, debe cumplir los siguientes criterios:

- Debe haber instalado Cisco Unified Video Advantage en el sistema.
- Cisco IP Communicator debe estar activado para videoconferencias en el servidor de procesamiento de llamadas. Una vez activado, Cisco IP Communicator muestra el icono  en la esquina inferior derecha de la pantalla del teléfono.
- Debe iniciar Cisco Unified Video Advantage antes de iniciar la videoconferencia.
- La persona a la que llame también debe cumplir los mismos criterios y utilizar un dispositivo que sea un punto final de vídeo.

Para activar el teléfono para videoconferencias, póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener ayuda y consulte la Guía del usuario de Cisco Unified Video Advantage:

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/products_user_guide_list.html

Respuesta a llamadas

Si desea...	Entonces...
Responder con el modo de auriculares USB	Haga clic en el botón Auriculares USB si no está encendido. O bien, si el botón Auriculares USB ya está encendido, haga clic en Contestar o en un botón de línea parpadeante. Consulte Utilización de auriculares USB, página 5-2 .
Contestar con el modo de teléfono de altavoz	Haga clic en el botón Altavoz o Contestar , o bien en un botón de línea parpadeante. Consulte Utilización del equipo como teléfono de altavoz, página 5-4 .
Contestar con el modo de auricular telefónico	Levante (o active) el auricular telefónico. Consulte Utilización de un auricular USB, página 5-5 .
Contestar una llamada con el método abreviado de teclado	Pulse F2 o Ctrl + Mayús + A en el teclado.

Si desea...	Entonces...
Contestar con Notificación de llamada entrante	<p>Haga clic en el icono del teléfono sonando o en la información de identificación del número que llama.</p> <p>Si hace clic en el icono Silencio de la ventana emergente Notificación de llamada entrante de una nueva llamada que entra mientras se encuentra en una llamada activa, el timbre se silencia y la ventana emergente desaparece. Debe volver a la interfaz de la aplicación para ver los detalles de la llamada para la llamada en silencio y para desactivar el modo de silencio en las futuras llamadas entrantes.</p>
Cambiar desde una llamada conectada y contestar otra que esté sonando	<p>Consulte Cambio entre llamadas, página 3-14 y Utilización de las funciones Espera y Reanudar, página 3-11.</p>
Configurar Cisco IP Communicator para conectar automáticamente con una llamada entrante después de uno o dos timbres	<p>Pida al administrador del sistema que configure la función Respuesta automática en una o varias líneas. Así podrá utilizar esta función tanto con el modo de teléfono de altavoz, como con el modo de auriculares USB. Consulte Utilización de auriculares USB y otros dispositivos de audio con Cisco IP Communicator, página 5-1.</p>
Recuperar o permitir que otra persona recupere una llamada en espera en otro teléfono (por ejemplo, un teléfono de una sala de conferencias)	<p>Utilice el aparcamiento de llamadas. Consulte Utilización del servicio Extensión móvil de Cisco, página 3-24.</p>
Utilizar su teléfono para contestar una llamada que está sonando en otro teléfono	<p>Utilice la función Captura de llamadas. Consulte Redirección de una llamada que está sonando a Cisco IP Communicator, página 3-32.</p>
Contestar una llamada de prioridad	<p>Cuelgue la llamada en curso y haga clic en Contestar.</p>
Enviar una llamada entrante directamente al sistema de buzón de voz	<p>Haga clic en Desviar. La llamada entrante se transfiere automáticamente al saludo contenido en el mensaje de voz.</p>
Contestar una llamada en el teléfono móvil o en otro destino remoto	<p>Configure Mobile Connect y conteste el teléfono.</p> <p>Cuando active Mobile Connect:</p> <p>El escritorio y los destinos remotos reciben llamadas simultáneamente. Cuando contesta la llamada del teléfono del escritorio, los destinos remotos dejan de sonar, se desconectan y muestran un mensaje de llamada perdida. Cuando contesta la llamada de uno de los destinos remotos, los demás destinos remotos dejan de sonar, se desconectan y muestran un mensaje de llamada perdida.</p>

Temas relacionados

- [Finalización de llamadas, página 3-10](#)
- [Utilización de las funciones Espera y Reanudar, página 3-11](#)
- [Transferencia de una llamada conectada, página 3-13](#)
- [Cambio entre llamadas, página 3-14](#)
- [Utilización del servicio Extensión móvil de Cisco, página 3-24](#)

Finalización de llamadas

Si desea...	Entonces...
Colgar utilizando el modo de auricular telefónico	Desactive el auricular telefónico, haga clic en FinLlam. o pulse la tecla Esc del teclado. Consulte Utilización de un auricular USB, página 5-5.
Colgar utilizando el modo de auriculares USB	Haga clic en el botón Auriculares USB si está encendido. Si desea que el modo de auriculares USB permanezca activo, mantenga el botón encendido haciendo clic en FinLlam. o pulse la tecla Esc del teclado. Consulte Utilización de auriculares USB, página 5-2.
Colgar utilizando el modo de teléfono de altavoz	Haga clic en FinLlam. o pulse la tecla Esc del teclado. Consulte Utilización del equipo como teléfono de altavoz, página 5-4.
Colgar una llamada manteniendo otra llamada en la misma línea	Haga clic en FinLlam. o pulse la tecla Esc . Haga clic primero en Reanudar para que la llamada deje de estar en espera, si fuese necesario.



Sugerencia

Es necesario mantener el modo de auriculares USB activado si desea utilizar la función Respuesta automática con los auriculares USB. (Primero, el administrador del sistema debe configurar la Respuesta automática.) Si utiliza unos auriculares USB pero no utiliza la Respuesta automática, es posible que prefiera mantener el modo de auriculares USB activado. Consulte [Obtención de dispositivos de audio, página 5-1.](#)

Temas relacionados

- [Realización de llamadas, página 3-3](#)
- [Respuesta a llamadas, página 3-8](#)
- [Transferencia de una llamada conectada, página 3-13](#)

Utilización de las funciones Espera y Reanudar

Puede poner llamadas en espera y reanudarlas. Cuando pone una llamada en espera, aparece el icono Espera junto a la identificación del número que llama y el botón de línea correspondiente parpadea en verde.

Si se ha activado la función de reversión de espera en el teléfono, una llamada puesta en espera vuelve a sonar después de determinado período de tiempo. La llamada de “reversión” permanece en espera hasta que se reanude o hasta que el tiempo de reversión de espera se agote.

El teléfono indica la presencia de una llamada de reversión mediante:

- Avisos a intervalos regulares con un solo timbre (o parpadeo o pitido, en función de la configuración de la línea de teléfono).
- La presentación breve de un mensaje “Reversión de espera” en la barra de estado situada en la parte inferior de la pantalla del teléfono.
- La presentación del icono animado de reversión de llamada junto a la identificación del número que llama para la llamada en espera.
- La presentación de un botón de línea parpadeante en ámbar (en función del estado de línea).

Si desea...	Entonces...
Poner una llamada en espera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que la llamada que desea poner en espera está seleccionada. 2. Haga clic en Espera.
Quitar una llamada del estado en espera en la línea actual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que la llamada correspondiente está resaltada. 2. Haga clic en Reanudar.
Quitar una llamada del estado en espera en otra línea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en un botón de línea parpadeante en verde. Si hay una sola llamada en espera en esta línea, la llamada se reanuda automáticamente. 2. Si hay varias llamadas en espera, asegúrese de que esté resaltada la llamada correspondiente y haga clic en Reanudar.

Sugerencias

- Normalmente, al activar la función de espera sonará música o un pitido.
- Si recibe un aviso de una llamada entrante y de una llamada de reversión al mismo tiempo, el teléfono cambia de forma predeterminada el centro de la pantalla del teléfono para mostrar la llamada entrante. El administrador del sistema puede cambiar esta configuración de prioridad del centro.
- Si utiliza una línea compartida, la reversión de espera sólo suena en el teléfono que puso la llamada en espera, no en los demás teléfonos que comparten la línea.
- La duración entre avisos de reversión de espera la determina el administrador del sistema.

Utilización de la función Silencio

La función Silencio desactiva la entrada de audio para los dispositivos como los auriculares, el teléfono de altavoz o el micrófono. Cuando active esta función podrá oír a otras personas que participen en la llamada, pero ellas no le podrán oír a usted.

Si desea...	Entonces...
Activar la función Silencio	Haga clic en el botón Silencio apagado.
Desactivar la función Silencio	Haga clic en el botón Silencio encendido.



Nota

Si inicia Cisco IP Communicator mientras el dispositivo de audio o el equipo está en silencio, es posible que aparezca la ventana Comprobar configuración de audio y le pregunte si desea revertir, ajustar o cancelar la configuración de audio. Si la configuración de audio ha funcionado de forma correcta, seleccione **Revertir**. Si desea verla o cambiarla, seleccione **Ajustar**. Si desea mantener el dispositivo en silencio, seleccione **Cancelar**.

Transferencia de una llamada conectada

Esta función redirige una llamada conectada. El *destino* es el número al que desea transferir la llamada.

Si desea...	Entonces...
Transferir una llamada sin hablar con el destinatario de la transferencia	Durante una llamada conectada, haga clic en Trnsf. e introduzca el número del destino. Cuando oiga la llamada, haga clic en Trnsf. de nuevo.
Hablar con el destinatario de la transferencia antes de transferir la llamada (transferencia con consulta)	Durante una llamada conectada, haga clic en Trnsf. e introduzca el número del destino. Espere a que el destinatario conteste. Si el destinatario acepta la transferencia de la llamada, haga clic en Trnsf. de nuevo. Si el destinatario rechaza la llamada, haga clic en Reanudar para volver a la llamada original.
Transferir y conectar dos llamadas en curso entre ellas (transferencia directa)	Resalte cualquier llamada de la línea y haga clic en Selec. . Repita este proceso para la segunda llamada. Con una de las dos llamadas seleccionadas resaltada, haga clic en TrsfDir. (Es posible que necesite hacer clic en más para ver TrsfDir.) Las dos llamadas se conectan entre sí y usted abandona la llamada. Si desea permanecer en la llamada, utilice la función Conectar para iniciar una conferencia.
Enviar una llamada a su sistema de mensajes de voz	Haga clic en Desviar. La llamada escuchará el saludo contenido en el mensaje de voz. Puede utilizar Desviar con llamadas que están activas, entrantes o en espera.

Sugerencias

- Cuando la transferencia con el teléfono colgado está activada, puede descolgar o hacer clic en **Trnsf.** y descolgar.
- Si la transferencia con el teléfono colgado no está activada en Cisco IP Communicator, tenga en cuenta que al pulsar **Trnsf.** cancela la acción de transferencia y coloca la llamada en espera.
- No se puede utilizar la tecla programada **Trnsf.** para redirigir una llamada en espera. Haga clic en **Reanudar** para quitar la llamada del estado de espera antes de transferirla.

Selección de llamadas

Muchas de las funciones de Cisco IP Communicator requieren que seleccione las llamadas que desee utilizar con una función específica. Por ejemplo, si tiene cuatro llamadas en espera pero sólo quiere que dos de ellas participen en una conferencia, puede seleccionar las llamadas que desee añadir a la conferencia antes de activar la función.

Si desea...	Entonces...
Resaltar una llamada	Utilice el ratón para hacer clic en cualquier llamada de la lista de llamadas. Las llamadas resaltadas aparecen sobre un fondo más brillante.
Seleccionar una llamada	Resalte una llamada conectada o en espera y haga clic en Selec. Las llamadas seleccionadas se indican con una marca de verificación junto a ellas.
Comprobar llamadas seleccionadas	Haga clic en el botón Navegación para desplazarse por la lista de llamadas. Las llamadas seleccionadas se indican con una marca de verificación y se agrupan en la lista de llamadas.

Cambio entre llamadas

Puede cambiar entre llamadas conectadas en una o varias líneas. Si la llamada a la que desea cambiar no se ha seleccionado automáticamente (resaltada), haga clic en el aspecto de llamada de la pantalla del teléfono.

Si desea...	Entonces...
Cambiar entre llamadas conectadas en una línea	Seleccione la llamada a la que va a cambiar y haga clic en Reanudar . La otra llamada queda automáticamente en espera.
Cambiar entre llamadas conectadas en líneas diferentes	Haga clic en el botón de línea parpadeante en verde correspondiente a la línea (y la llamada) a la que va a cambiar. Si hay una sola llamada en espera en la línea, la llamada se reanuda automáticamente. Si hay varias llamadas en espera en la línea, resalte la llamada específica, si fuese necesario, y haga clic en Reanudar .
Cambiar desde una llamada conectada y contestar otra que esté sonando	Haga clic en Contes o en un botón de línea parpadeante en amarillo. De esta forma, contestará la nueva llamada y colocará automáticamente en espera la primera llamada.

Si desea...	Entonces...
Cambiar entre llamadas entrantes utilizando la Notificación de llamada entrante	Haga clic en cualquier parte de la ventana emergente Notificación de llamada entrante para la llamada entrante (excepto en el icono de timbre de silencio). De este modo, pondrá la llamada activa en espera y podrá contestar la llamada entrante.
Mostrar una perspectiva general de las llamadas activas	Haga clic en un botón de línea en verde cuando haya una llamada activa para volver a la pantalla de fondo principal, ocultando la información de la llamada activa. Esto proporciona una perspectiva general de las llamadas activas que hay en cada una de las líneas. Esta llamada es la llamada activa o, si todas las llamadas se encuentran en espera, la llamada en espera de mayor duración. Haga clic en el botón de línea en verde de nuevo para volver a la vista original.
Ver llamadas de una línea específica	Haga clic en el botón Ayuda e, inmediatamente, en el botón de línea. Al hacerlo, muestra los detalles de la llamada, pero no afecta al estado de la llamada. Es útil si está hablando en una línea y desea ver las llamadas en espera de otra línea.

Sugerencias

- Sólo puede estar activa una llamada en cada momento, las demás llamadas conectadas se colocarán automáticamente en espera.
- Con varias llamadas en una misma línea, las llamadas preferentes y de mayor duración aparecerán en la parte superior de la lista de llamadas.
- Las llamadas de un mismo tipo se agruparán en la lista de llamadas. Por ejemplo, las llamadas con las que haya interactuado se agrupan cerca de la parte superior; a continuación, las llamadas seleccionadas; y finalmente, las llamadas a las que todavía no ha contestado.

Cambio de una llamada en curso a otro teléfono

Si se ha configurado Mobile Connect, puede cambiar llamadas en curso entre el teléfono por software Cisco IP Communicator y el móvil u otro destino remoto.

Si desea...	Entonces...
Cambiar una llamada en curso del teléfono por software Cisco IP Communicator a un móvil	Pulse la tecla programada Movilidad y seleccione Enviar llamada a móvil.
Conteste la llamada en curso en el móvil.	El botón de línea del teléfono se vuelve rojo y los iconos de auricular telefónico y el número de la persona que llama aparecen en la pantalla del teléfono. No puede utilizar la misma línea de teléfono para otras llamadas, pero si el teléfono admite varias líneas, puede utilizar otra línea para realizar o recibir llamadas.
Cambiar una llamada en curso del móvil al teléfono por software Cisco IP Communicator	Cuelgue la llamada del móvil para desconectar el móvil, pero no la llamada. Antes de que transcurran cuatro segundos, pulse Reanudar en el teléfono y empiece a hablar por el teléfono de la oficina.

Desvío de llamadas a otro número

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



Nota

Introduzca el número de destino del desvío de todas las llamadas tal y como si lo estuviera marcando desde su teléfono. Por ejemplo, incluya un código de acceso, por ejemplo el 9, o el código de zona si fuese necesario.

Es posible que el administrador del sistema le permita seleccionar entre dos tipos de funciones de desvío de llamadas:

- Desvío de llamadas incondicional (Desvío de todas las llamadas): se aplica a todas las llamadas que recibe.

- Desvío de llamadas condicional (Desvío de llamadas sin contestar, Desvío de llamadas si ocupado, Desvío de llamadas sin cobertura): se aplica a determinadas llamadas que reciba, según las condiciones.

Puede acceder a la función Desvío de todas las llamadas desde el teléfono; a las demás funciones de desvío de llamadas sólo se puede acceder desde las páginas Web de Cisco Unified CM User Options. El administrador del sistema determina las funciones de desvío de llamadas que van a estar disponibles.

Si desea...	Entonces...
Configurar el desvío de todas las llamadas en la línea principal	Pulse DsvInc o Desviar todas e introduzca un número de teléfono de destino.
Cancelar el desvío de todas las llamadas en la línea principal	Pulse DsvInc o Desviar todas .
Comprobar que el desvío de todas las llamadas está activado en la línea principal	<p>Busque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El icono de desvío de llamadas sobre el número de teléfono principal: . • El número de destino del desvío de llamadas en la línea de estado.
Configurar o cancelar el desvío de llamadas de forma remota o en una línea que no sea la principal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entre en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options. 2. Acceda a la configuración de desvío de llamadas. Consulte Control de la configuración de línea, página 7-10. <p>Nota Cuando el desvío de llamadas está activado para cualquier otra línea que no sea la principal, el teléfono no muestra ninguna información acerca del desvío de llamadas. En cambio, debe confirmar la configuración en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options.</p>

Sugerencias

- Introduzca el número de destino del desvío de llamadas tal y como si lo estuviera marcando desde su teléfono. Por ejemplo, incluya un código de acceso o el código de zona si fuera necesario.
- El desvío de llamadas es específico de la línea de teléfono. Si le llega una llamada en una línea en la que no se ha activado el desvío de llamadas, la llamada sonará de la forma habitual.
- El administrador del sistema puede activar una función de anulación del desvío de llamadas que permite que la persona que recibe las llamadas desviadas se comunique con usted. Al activar la anulación, una llamada realizada desde el teléfono de destino a su teléfono no se desvía, sino que suena.

Temas relacionados

- [Respuesta a llamadas, página 3-8](#)
- [Transferencia de una llamada conectada, página 3-13](#)
- [Manejo de funciones de llamada avanzadas, página 3-23](#)

Utilización de la función No molestar

Puede utilizar la función No molestar (DND) para bloquear las llamadas entrantes en el teléfono con la señal de ocupado.

Cuando las funciones DND y Desvío de llamadas están las dos activadas en el teléfono, las llamadas se reenvían y la persona que llama no oye ninguna señal de ocupado.

Si desea...	Entonces...
Activar la función DND	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en Configuración > Configuración del dispositivo > Preferencias de llamada > No molestar. 2. Seleccione Sí y haga clic en Guardar. <i>No molestar</i> se muestra en la línea de estado y se agrega una tecla programada DND.
Desactivar la función DND	Haga clic en la tecla programada DND. Se quita la tecla programada DND.
Personalizar la configuración de DND	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Cisco Unified CM User Options. 2. Entre en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options. 3. En el menú desplegable, seleccione Opciones de usuario de Cisco > Dispositivo. 4. Seleccione el Nombre de Cisco IP Communicator. 5. Puede establecer las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> – No molestar: active y desactive la función DND. – Aviso de llamada entrante de DND: establezca el aviso en sólo pitido o sólo destello, o desactive todos los avisos visibles y audibles.

Sugerencias

- Cuando active la función DND:
 - Cisco IP Communicator no bloquea las llamadas a líneas de interfono ni las llamadas importantes, como las procedentes de Cisco Emergency Responder y las de MLPP.
 - Cisco IP Communicator no registra las llamadas entrantes en el directorio de llamadas perdidas del teléfono.
 - Si también activa Desvío de todas las llamadas, esta opción tiene preferencia sobre las llamadas entrantes. Es decir, Cisco IP Communicator desvía las llamadas y la persona que llama no oye ninguna señal de ocupado.
 - Si Desvío de llamadas si ocupado se establece en la línea, Cisco IP Communicator desvía las llamadas al número de desvío de llamadas si ocupado. Las personas que llaman no oyen ninguna señal de ocupado.
- Si la función DND está desactivada en el teléfono, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Temas relacionados

- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)

Realización de conferencias

Hay varias formas de crear una conferencia, en función de sus necesidades y las funciones disponibles en el teléfono.

- Conferencia: permite crear una conferencia estándar (ad hoc) llamando a cada uno de los participantes. Utilice la tecla programada **Confr.**
- Conect.: permite crear una conferencia estándar (ad hoc) combinando llamadas existentes. Utilice la tecla programada **Conect.**. Esta opción sólo está disponible en teléfonos SCCP.
- IntruCf: permite crear una conferencia estándar (ad hoc) entrando usted en una llamada de una línea compartida. Pulse un botón de línea o utilice la tecla programada **IntruCf**. Esta opción sólo está disponible en teléfonos que utilizan líneas compartidas.
- Meet-Me: permite crear o conectarse a una conferencia llamando a un número de conferencia. Utilice la tecla programada **MeetMe**.

Utilización de la función Conferencia

Si desea...	Entonces...
Crear una conferencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desde una llamada conectada, pulse Confr. (Es posible que tenga que pulsar la tecla programada más para ver Confr.) 2. Especifique el número de teléfono del participante. 3. Espere a que la llamada se conecte. 4. Pulse Confr. de nuevo para agregar el participante a la llamada. 5. Repita estos pasos para conectar a otros participantes.
Agregar nuevos participantes a una conferencia existente	<p>Repita los pasos indicados para crear una conferencia.</p> <p>El administrador del sistema determina si las personas que no inician la conferencia pueden agregar o quitar participantes.</p>

Utilización de la función Conect. (sólo teléfonos SCCP)

Esta opción le permite combinar dos o más llamadas existentes para crear una conferencia en la que usted es un participante.

Si desea...	Entonces...
Crear un conferencia conectando llamadas existentes en una sola línea de teléfono	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desde una llamada activa, resalte otra llamada que desee incluir en la conferencia y pulse Selec. 2. Repita este paso para cada llamada que desee agregar. 3. Pulse Conect. (Es posible que tenga que pulsar la tecla programada más para ver Conect.)

Si desea...	Entonces...
<p>Crear un conferencia conectando llamadas existentes en varias líneas de teléfono</p>	<ol style="list-style-type: none"> Desde una llamada activa, pulse Conect.. (Es posible que tenga que pulsar la tecla programada más para ver Conect..) Pulse el botón de línea parpadeante en verde de las llamadas que desee incluir en la conferencia. Se produce una de las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> Las llamadas se conectan. Se abre una ventana en la pantalla del teléfono y le pide que seleccione las llamadas que desee conectar. Resalte las llamadas y pulse en primer lugar Selec. y, a continuación, Conect. para finalizar la acción. <p>Nota Si el teléfono no admite la función Conect. para llamadas en varias líneas, transfiera las llamadas a una sola línea antes de utilizar esta función.</p>
<p>Conectar dos conferencias existentes</p>	<p>Utilice la tecla programada Conect. o TrsfDir. Consulte al administrador del sistema para ver si esta función está disponible para usted.</p>

Utilización de la función IntruCf

Puede crear una conferencia utilizando la opción IntruCf para conectarse a una llamada en una línea compartida.

Si desea...	Entonces...
<p>Crear una conferencia entrando en una línea compartida</p>	<p>Pulse el botón de línea de la línea compartida. En algunos casos, debe resaltar la llamada y pulsar IntruCf para finalizar la acción. Para obtener más información, consulte Cómo entrar en una llamada de una línea compartida, página 3-35.</p>

Utilización de MeetMe

Las conferencias MeetMe le permiten iniciar o conectarse a una conferencia llamando al número de conferencia.

Si desea...	Entonces...
Iniciar una conferencia MeetMe	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtenga un número de teléfono Meet-Me del administrador del sistema. 2. Distribuya el número entre los participantes. 3. Cuando esté preparado para iniciar la reunión, descuelgue para obtener el tono de marcación y pulse MeetMe. 4. Marque el número de conferencia Meet-Me. <p>Los participantes se pueden conectar ahora a la conferencia marcando el número.</p> <p>Nota Los participantes oyen una señal de ocupado si llaman a la conferencia antes de que la persona que la inicia se haya conectado. En este caso, los participantes deben volver a llamar.</p>
Conectarse a una conferencia MeetMe	<p>Marque el número de la conferencia MeetMe que le facilite la persona que inicia la conferencia.</p> <p>Nota Oirá una señal de ocupado si llama a la conferencia antes de que la persona que la inicia se haya conectado. En este caso, intente realizar la llamada de nuevo.</p>
Finalizar una conferencia MeetMe	<p>Todos los participantes deben colgar.</p> <p>La conferencia no finaliza automáticamente cuando la persona que la inició se desconecta.</p>

Visualización o eliminación de participantes de una conferencia

Si desea...	Entonces...
Ver una lista de los participantes en la conferencia	Pulse ListCnf Los participantes aparecen en una lista en el orden en el que se han agregado a la conferencia, mostrando los más recientes al principio.
Conseguir una lista actualizada de los participantes en una conferencia	Mientras consulta la lista de la conferencia, pulse Actual..
Ver quién ha iniciado la conferencia	Mientras consulta la lista de la conferencia, localice al participante que aparece al final de la lista con un asterisco (*) junto al nombre.
Eliminar un participante en la conferencia	Mientras consulta la lista de la conferencia, resalte el nombre del participante y pulse Quitar .
Retirar al último participante que se ha agregado a la conferencia	Mientras consulta la lista de la conferencia, pulse EliUltLI o Quitar último participante .

Manejo de funciones de llamada avanzadas

Las tareas avanzadas de manejo de llamadas implican funciones especiales (no estándar), que el administrador del sistema puede configurar en Cisco IP Communicator en función de las necesidades de manejo de llamadas y del entorno de trabajo. De manera predeterminada, no tiene acceso a estas funciones.

- [Utilización del servicio Extensión móvil de Cisco, página 3-24](#)
- [Gestión de llamadas de negocios utilizando un solo número de teléfono, página 3-25](#)
- [Utilización del servicio Extensión móvil de Cisco, página 3-24](#)
- [Cierre de sesión de grupos de búsqueda, página 3-28](#)
- [Rastreo de llamadas sospechosas, página 3-30](#)
- [Cómo dar prioridad a llamadas importantes, página 3-30](#)

- Redirección de una llamada que está sonando a Cisco IP Communicator, página 3-32
- Retrollamada a una línea ocupada cuando quede disponible, página 3-33
- Utilización del campo de indicador luminoso de ocupado para determinar el estado de una línea, página 3-33
- Utilización de líneas compartidas, página 3-34
- Realización y recepción de llamadas de interfono, página 3-37

Utilización del servicio Extensión móvil de Cisco

El servicio de Extensión móvil de Cisco (EM) le permite configurar temporalmente un teléfono IP de Cisco Unified como propio. Cuando inicie sesión en EM, el teléfono adopta su perfil de usuario, incluida la configuración de líneas de teléfono, funciones, servicios establecidos y basados en Web. El administrador del sistema debe configurar el servicio EM.

Si desea...	Entonces...
Iniciar sesión en EM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en el botón Servicios y seleccione Servicio EM (el nombre puede variar). 2. Especifique el ID y el PIN de usuario (proporcionado por el administrador del sistema). 3. Si se le solicita, seleccione un perfil de dispositivo.
Cerrar sesión en EM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en el botón Servicios y seleccione Servicio EM (el nombre puede variar). 2. Cuando se le pregunte si desea cerrar la sesión, pulse Sí.

Sugerencias

- EM cierra automáticamente la sesión una vez transcurrido determinado período de tiempo. Los administradores del sistema establecen este límite de tiempo.
- Los cambios que efectúe en el perfil de EM desde las páginas Web de Opciones de usuario tienen efecto inmediato si ha iniciado sesión en EM mediante el teléfono; en caso contrario, los cambios tienen efecto la siguiente vez que inicie una sesión.

- Los cambios que efectúe en el teléfono desde las páginas Web de Opciones de usuario tienen efecto inmediato si no ha iniciado sesión en EM; en caso contrario, los cambios tienen efecto cuando cierre la sesión.
- La configuración local controlada mediante el teléfono no se conserva en el perfil de EM.

Gestión de llamadas de negocios utilizando un solo número de teléfono

Con las aplicaciones Mobile Connect y Mobile Voice Access instaladas, puede utilizar el móvil para el manejo de llamadas asociadas al número de teléfono de escritorio. Un teléfono inteligente (smartphone) consiste en un teléfono móvil con funciones de equipo, como navegación Web, correo electrónico, libreta de direcciones y calendario.

Si desea...	Entonces...
Configurar Mobile Connect	Utilice las páginas Web de Cisco Unified CM User Options para configurar destinos remotos y crear listas de acceso que permitan o bloqueen el paso de llamadas procedentes de números de teléfono específicos a los destinos remotos. Consulte Configuración de teléfonos y listas de acceso en Mobile Connect, página 7-12 .
Contestar una llamada utilizando el móvil	Consulte Respuesta a llamadas, página 3-8 .
Cambiar una llamada en curso entre el teléfono de la oficina y un móvil	Consulte Cambio de una llamada en curso a otro teléfono, página 3-16 .
Poner en espera una llamada que se ha contestado en un teléfono inteligente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse la tecla programada <i>Espera de empresa</i> (el nombre puede variar) del teléfono inteligente. La llamada de la otra persona queda en espera. 2. En el teléfono inteligente, pulse la tecla programada <i>Reanudar</i> (el nombre puede variar). Consulte Cambio de una llamada en curso a otro teléfono, página 3-16.

Si desea...	Entonces...
Transferir a otro número una llamada que se ha contestado en un teléfono inteligente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse la tecla programada <i>Transferencia de empresa</i> (el nombre puede variar) del teléfono inteligente. 2. Marque el código de acceso a la empresa de transferencia de llamadas para iniciar una nueva llamada. La llamada de la otra persona queda en espera. 3. Pulse la tecla programada <i>Transferencia de empresa</i> para finalizar la transferencia de llamada.
Iniciar una conferencia en una llamada que se haya contestado en un teléfono inteligente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse la tecla programada <i>Conferencia de empresa</i> (el nombre puede variar) del teléfono inteligente. 2. Marque el código de acceso a la empresa de conferencias para iniciar una nueva llamada. La llamada de la otra persona queda en espera. 3. Pulse la tecla programada <i>Conferencia de empresa</i> para finalizar la configuración de conferencias e incluir a las dos personas que llaman en la conferencia.
Conectarse a Mobile Voice Access	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desde cualquier teléfono, marque el número de Mobile Voice Access que se le ha asignado. 2. Especifique el número desde el que llama, si se le solicita, y el PIN.
Activar Mobile Connect desde el móvil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marque el número de Mobile Voice Access que se le ha asignado. 2. Especifique el número del móvil (si se le solicita) y el PIN. 3. Pulse 2 para activar Mobile Connect. 4. Seleccione si Mobile Connect se activa para todos los teléfonos configurados o sólo para uno: <ul style="list-style-type: none"> – Todos los teléfonos: introduzca 2. – Un teléfono: introduzca 1 y especifique el número que desea agregar como destino remoto, seguido por el carácter #.

Si desea...	Entonces...
Desactivar Mobile Connect desde el móvil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marque el número de Mobile Voice Access que se le ha asignado. 2. Especifique el número del móvil (si se le solicita) y el PIN. 3. Pulse 3 para desactivar Mobile Connect. 4. Seleccione si Mobile Connect se desactiva para todos los teléfonos configurados o sólo para uno: <ul style="list-style-type: none"> - Todos los teléfonos: introduzca 2. - Un teléfono: introduzca 1 y especifique el número que desea quitar como destino remoto, seguido por el carácter #.

Almacenamiento y recuperación de llamadas aparcadas

Puede recurrir al *aparcamiento* de llamadas si desea almacenar una llamada para recuperarla desde otro teléfono del sistema de procesamiento de llamadas (por ejemplo, en el escritorio de un compañero o en una sala de conferencias). El Aparcamiento de llamadas es una función especial que el administrador del sistema puede configurar en su teléfono.

Si desea...	Entonces...
Almacenar una llamada activa utilizando el aparcamiento de llamadas	Durante una llamada, haga clic en Aparcar (es posible que sea necesario hacer clic primero en la tecla programada más). Esto hace que Cisco IP Communicator almacene la llamada. Anote el número de aparcamiento de llamada mostrado en la pantalla del teléfono y cuelgue.
Recuperar una llamada aparcada	Marque el número en el que se aparcó la llamada desde cualquier Cisco IP Communicator o teléfono IP de Cisco de la red para recuperarla.



Nota

Dispone de un período de tiempo limitado para recuperar la llamada aparcada antes de que vuelva a sonar en su destino original. Pregúntele al administrador del sistema el valor de este tiempo limitado.

Temas relacionados

- [Manejo de llamadas básicas, página 3-1](#)
- [Utilización de las funciones Espera y Reanudar, página 3-11](#)
- [Transferencia de una llamada conectada, página 3-13](#)

Cierre de sesión de grupos de búsqueda

Si su organización recibe gran cantidad de llamadas entrantes, es posible que sea miembro de un grupo de búsqueda. Un grupo de búsqueda incluye una serie de números de directorio que comparten la carga de llamadas entrantes. Cuando el primer número de directorio de un grupo de búsqueda está ocupado, el sistema busca el siguiente número de directorio disponible del grupo y dirige la llamada a dicho teléfono.

Cuando esté lejos del teléfono, puede evitar que las llamadas del grupo de búsqueda suenen en su teléfono cerrando sesión en los grupos de búsqueda.

Si desea...	Entonces...
Cerrar sesión en grupos de búsqueda para bloquear temporalmente las llamadas del grupo de búsqueda	Pulse Regb o Grupo de búsqueda . La pantalla del teléfono muestra el mensaje “Cerrada sesión en grupo de búsqueda”.
Iniciar sesión para recibir llamadas de grupo de búsqueda	Pulse Regb o Grupo de búsqueda . Cuando inicie sesión, se enciende el botón Grupo de búsqueda.



Sugerencia

El cierre de sesión en grupos de búsqueda no impide que suenen llamadas de otros grupos en su teléfono.

Realización y recepción de llamadas seguras

Dependiendo de la manera en que el administrador del sistema haya configurado el sistema telefónico, Cisco IP Communicator puede admitir la realización y recepción de llamadas seguras.

Cisco IP Communicator puede admitir los siguientes tipos de llamadas:

- Llamada *autenticada*: se han verificado las identidades de todos los teléfonos que participan en la llamada.
- Llamada *encriptada*: el teléfono recibe y transmite información de audio encriptada (su conversación) dentro de la red IP de Cisco. Las llamadas encriptadas también están autenticadas.
- Llamada *no segura*: al menos uno de los teléfonos de los participantes o la conexión no admite esta función de seguridad, o bien, los teléfonos no se pueden verificar.

Si desea...	Entonces...
Comprobar el nivel de seguridad de una llamada	<p>Busque el icono de seguridad de la parte superior derecha del área de actividad de llamadas, junto al contador de duración de llamadas:</p> <p> Llamada o conferencia autenticada</p> <p> Llamada o conferencia encriptada</p> <p>Si estos iconos no se muestran, la llamada no es segura.</p>
Determinar si se pueden realizar llamadas seguras en su empresa	Póngase en contacto con el administrador del sistema.



Nota

Existen interacciones, restricciones y limitaciones que afectan al funcionamiento de estas funciones de seguridad en Cisco IP Communicator. Pida más información al administrador del sistema.

Rastreo de llamadas sospechosas

Si recibe llamadas sospechosas o malintencionadas, el administrador del sistema puede agregar la función de identificación de llamadas malintencionadas (IdLIMali) en el teléfono. Esta función permite identificar llamadas activas sospechosas, iniciando una serie de mensajes de rastreo automático y notificación. El sistema de procesamiento de llamadas puede a continuación identificar y registrar el origen de esta llamada entrante en la red.

Si desea...	Entonces...
Informar al administrador del sistema de llamadas sospechosas o molestas	Pulse IdLIMali . El teléfono emite un tono y muestra el mensaje <i>IdLIMali correcta</i> .

Cómo dar prioridad a llamadas importantes

En determinados entornos especializados, como instituciones militares o gubernamentales, se hace necesario realizar y recibir llamadas urgentes o importantes. Si necesita esta función especial de manejo de llamadas, el administrador del sistema puede agregar un servicio de precedencia multinivel de prioridad (MLPP) a su teléfono.

Recuerde:

- *Precedencia* indica la prioridad asociada a una llamada.
- *Prioridad* es el proceso de terminar una llamada de una prioridad menor mientras se acepta una llamada de una prioridad mayor en su teléfono.

Si desea...	Entonces...
Desea seleccionar un nivel de preferencia (precedencia) para una llamada saliente	Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener una lista de números de precedencia para llamadas (de menor a mayor).
Desea realizar una llamada preferente (de precedencia)	Marque el número de acceso de MLPP (proporcionado por el administrador del sistema) y, a continuación, el número de teléfono.
Se oye un timbre especial (más rápido de lo habitual) o un tono especial de llamada en espera	Está recibiendo una llamada preferente (de precedencia). Un icono MLPP aparece en la pantalla del teléfono indicando el nivel de prioridad de la llamada.

Si desea...	Entonces...
<p>Desea ver el nivel de prioridad de una llamada</p>	<p>Compruebe si aparece uno de estos iconos MLPP en la pantalla del teléfono:</p> <ul style="list-style-type: none">  Llamada de prioridad  Llamada de prioridad media (inmediata)  Llamada de alta prioridad (destellos)  Llamada de la más alta prioridad (señal continua) o de anulación de otras llamadas <p>Las llamadas con un nivel superior de precedencia se muestran en la parte superior de la lista de llamadas. Si no aparece ninguno de los iconos MLPP, el nivel de prioridad de la llamada es normal (rutina).</p>
<p>Oye un tono continuo que interrumpe la llamada</p>	<p>Usted o la otra parte están recibiendo una llamada que debe anular la llamada actual. Cuelgue inmediatamente para que pueda entrar la llamada que tiene mayor prioridad.</p>

Sugerencias

- Al realizar o recibir una llamada con el servicio de precedencia y prioridad, escuchará tonos especiales y tonos de llamada en espera diferentes a los tonos estándar.
- Si introduce un número de acceso de MLPP, un mensaje de voz le avisará de que ha cometido un error.
- Una llamada con el servicio de precedencia y prioridad conserva su estado de prioridad y preferencia al:
 - Poner una llamada en espera
 - Transferir la llamada
 - Agregar la llamada a una conferencia
 - Contestar la llamada con Captur
- La función MLPP anula la función No molestar (DND).

Redirección de una llamada que está sonando a Cisco IP Communicator

La captura de llamadas le permite redirigir una llamada que está sonando en el teléfono de un compañero a Cisco IP Communicator para que pueda contestarla. Se trata de una función especial que el administrador del sistema puede configurar para usted, dependiendo de las necesidades de manejo de llamadas y del entorno de trabajo. Por ejemplo, es posible utilizar esta función si comparte las responsabilidades del manejo de llamadas con compañeros.

Si desea...	Entonces...
Contestar una llamada que está sonando en otra extensión dentro del grupo	Haga clic en un botón de línea disponible y en Captur . La llamada suena ahora en su línea.
Contestar una llamada que está sonando en otra extensión fuera del grupo	Haga clic en un botón de línea disponible y en CapturGr . Introduzca el número de código de captura del grupo de llamadas proporcionado por el administrador del sistema. La llamada suena ahora en su línea.
Contestar una llamada que suena, ya sea en otra extensión del grupo o en un grupo asociado	Haga clic en un botón de línea disponible y en CapturOt .

Sugerencias

- Para conectarse a la llamada que ha estado sonando durante mayor tiempo, pulse **Captur** o **CapturGr**.
- Para conectarse a la llamada de máxima prioridad del grupo de captura, pulse **CapturOt**.

Temas relacionados

- [Transferencia de una llamada conectada, página 3-13](#)

Retrollamada a una línea ocupada cuando quede disponible

Si el número al que llama está ocupado o no contesta, puede establecer Cisco IP Communicator para que le notifique cuando la línea quede disponible. Para configurar el aviso, llame al número y haga clic en **RetrLla** mientras escucha la señal de ocupado o el tono de llamada. A continuación, cuelgue.

Cuando la extensión quede disponible, recibirá un aviso sonoro y visual en su teléfono. (La función de retrollamada a este número no es automática; deberá marcar el número.) La función Retrollamada es una función especial que el administrador del sistema puede configurar en su teléfono.



Sugerencia

La función Retrollamada no funciona si la otra persona ha activado el desvío de llamada.

Utilización del campo de indicador luminoso de ocupado para determinar el estado de una línea

En función de la configuración, puede utilizar la función de campo de indicador luminoso de ocupado (BLF) para determinar el estado de una línea de teléfono asociada a un botón de marcación rápida, registro de llamadas o lista de directorio en Cisco IP Communicator. Puede realizar una llamada a esta línea con independencia del estado de BLF. Esta función no impide marcar.

Si desea...	Entonces...
Ver el estado de una línea de marcación rápida	<p>Busque alguno de los siguientes indicadores junto al número de línea:</p> <ul style="list-style-type: none">  +  La línea está en uso.  +  La línea está inactiva.  Indicador de BLF no disponible o no configurado para la línea.  +  La línea se encuentra en estado No molestar.

Si desea...	Entonces...
Ver el estado de una línea incluida en un registro de llamadas o directorio	<p>Busque alguno de los siguientes indicadores junto al número de línea:</p> <ul style="list-style-type: none">  La línea está en uso.  La línea está inactiva.  El indicador BLF no está disponible para la línea.  La línea se encuentra en estado No molestar.

Utilización de líneas compartidas

Es posible que el administrador del sistema le asigne una línea *compartida*. Normalmente, una línea compartida tiene estos usos:

- Una persona aplica una línea compartida a varios teléfonos que utiliza. Por ejemplo, la línea compartida en la extensión 23456 se aplica a Cisco IP Communicator y al teléfono de escritorio. En este caso, una llamada entrante en la extensión 23456 suena en Cisco IP Communicator y en el teléfono de escritorio, y se puede utilizar cualquiera de los teléfonos para contestar la llamada.
- Muchas personas usan una línea compartida; por ejemplo un directivo que comparte línea y extensión con su ayudante. Una llamada entrante en la extensión suena tanto en su teléfono como en el de su ayudante. Si el ayudante contesta, puede utilizar una función de línea compartida denominada intrusión para que se agregue a la llamada conectada.
- El administrador del sistema le indicará si utiliza una línea compartida. Las funciones de línea compartida, como la intrusión, no se aplican a las líneas estándar no compartidas.

Temas relacionados

- [Cómo entrar en una llamada de una línea compartida, página 3-35](#)
- [Cómo evitar que otras personas vean o entren en una llamada de una línea compartida, página 3-36](#)

Cómo entrar en una llamada de una línea compartida

Si utiliza una línea compartida, puede utilizar la función Intrusión para conectarse a una conversación establecida. Cuando utiliza la función Intrusión, otros participantes en la llamada oyen un pitido que anuncia su presencia. Cuando cuelgue, los participantes restantes escucharán un tono de desconexión y la llamada original continuará. La intrusión sólo se aplica en las líneas compartidas.

Si desea...	Entonces...
Conectarse a una llamada en curso en una línea compartida	Seleccione la llamada en la pantalla del teléfono y haga clic en Intrus.. (Es posible que primero necesite hacer clic en la tecla programada más)
Finalizar una conferencia de intrusión	Cuelgue.

Sugerencias

- Se desconectará de una llamada en la que haya entrado si la llamada queda en espera, se transfiere o se ajusta a una conferencia.
- No puede contestar una segunda línea mientras esté inmerso en una llamada.
- Haga clic en un botón de línea en verde cuando haya una llamada activa para volver a la pantalla de fondo principal. Ésta muestra una perspectiva general de las llamadas activas.

Temas relacionados

- [Manejo de llamadas básicas, página 3-1](#)
- [Utilización del campo de indicador luminoso de ocupado para determinar el estado de una línea, página 3-33](#)
- [Cómo evitar que otras personas vean o entren en una llamada de una línea compartida, página 3-36](#)

Cómo evitar que otras personas vean o entren en una llamada de una línea compartida

Si comparte una línea de teléfono, puede utilizar la función de confidencialidad para evitar que otras personas que comparten la línea puedan ver o entrar (agregarse) en sus llamadas.

Si desea...	Entonces...
Evitar que otras personas vean llamadas de una línea compartida o entren en ellas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse Privado. 2. Para verificar que la función de confidencialidad está activada, busque el icono con la función que aparece junto a un botón de línea en ámbar.
Permitir que otras personas vean o entren en llamadas de una línea compartida	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse Privado. 2. Para verificar que la función de confidencialidad está desactivada, busque el icono con la función desactivada que aparece junto a un botón de línea apagado.

Sugerencias

- Si un teléfono que comparte su línea tiene activada la función de confidencialidad, podrá realizar y recibir llamadas utilizando la línea compartida de la forma habitual.
- La función de confidencialidad se aplica a todas las líneas compartidas en su teléfono. Por consiguiente, si tiene varias líneas compartidas y ha activado la función de confidencialidad, ninguno de sus compañeros podrá ver o entrar en sus llamadas en ninguna de las líneas compartidas.

Temas relacionados

- [Manejo de llamadas básicas, página 3-1](#)
- [Utilización del campo de indicador luminoso de ocupado para determinar el estado de una línea, página 3-33](#)
- [Cómo entrar en una llamada de una línea compartida, página 3-35](#)

Realización y recepción de llamadas de interfono

Puede realizar una llamada de interfono a un teléfono de destino que conteste automáticamente la llamada en el modo de teléfono de altavoz con el silencio activado. La llamada de interfono unidireccional le permite enviar un mensaje breve al destinatario. Si el auricular telefónico o los auriculares USB del destinatario están activados, el audio se envía al dispositivo que se utiliza. Cualquier actividad de llamada actual en que se encuentre el destinatario continúa simultáneamente.

El destino recibe una señal de aviso de interfono y, a continuación, puede optar por:

- Escuchar a la persona que llama con el micrófono en silencio (puede oír a la persona que llama, pero ésta no puede oírle a usted).
- Finalizar la llamada de interfono pulsando la tecla programada **FinLlam.** con la llamada de interfono en primer plano. Haga esto si no desea oír el mensaje.
- Hablar con la persona que llama pulsando el botón de interfono activo y utilizando el auricular telefónico, los auriculares USB o el altavoz. La llamada de interfono pasa a ser una conexión bidireccional para que pueda hablar con la persona que llama.

Cuando utilice la función de interfono, recuerde lo siguiente:

- Desde una línea de interfono, sólo puede marcar otras líneas de interfono.
- Sólo puede utilizar una sola línea de interfono a la vez.
- Cuando la llamada activa se controla o graba, no podrá recibir ni realizar llamadas de interfono.
- No puede dejar en espera una llamada de interfono.



Nota

Si inicia sesión en el teléfono de la oficina todos los días con el perfil de Extensión móvil, asegúrese de que el administrador del sistema configura el perfil de Extensión móvil para que incluya la función de interfono.

Si desea...	Entonces...
Realizar una llamada de interfono a un destino de interfono preconfigurado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse una línea de destino de interfono. 2. Espere la señal de aviso de interfono. 3. Comience a hablar.
Realizar una llamada de interfono a cualquier número de interfono	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pulse una línea de destino de interfono. 2. Realice una de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> – Marque el número de destino de interfono. – Pulse un botón de marcación rápida para el destino. 3. Espere la señal de aviso de interfono. 4. Comience a hablar.
Recibir una llamada de interfono	<p>Cuando oiga la señal de aviso de interfono, gestione la llamada de una de las maneras siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuche el mensaje en audio unidireccional. • Pulse una línea de interfono activa en color naranja para hablar con la persona que llama. (La línea se vuelve verde cuando la llamada pasa a ser una llamada bidireccional.) • Pulse FinLlam. con la llamada de interfono en el centro para desconectar la llamada de interfono.



CAPÍTULO 4

Personalización de la configuración de Cisco IP Communicator

- [Dónde acceder a la configuración, página 4-1](#)
- [Ajuste del volumen de una llamada, página 4-2](#)
- [Personalización de timbres e indicadores de mensajes, página 4-3](#)
- [Personalización de la pantalla del teléfono, página 4-5](#)
- [Acerca de la visualización y personalización de preferencias, página 4-5](#)

Dónde acceder a la configuración

Aquí se presenta información útil que debe tenerse en cuenta acerca de la configuración de Cisco IP Communicator:

- Puede accederse a la mayor parte de los ajustes seleccionando **Preferencias** en el menú. Acceda al menú desde el icono de menú en la barra de botones de control de la ventana o 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 en el botón **Configuración > Preferencias de usuario**.
- Puede acceder a la mayoría de las configuraciones desde IP Communicator, pero existen algunas a las que deberá acceder desde las páginas Web de Opciones de usuarios.



Nota

Si el botón **Configuración** no responde, es probable que el administrador del sistema haya desactivado este botón del teléfono. Pida más información al administrador del sistema.

Temas relacionados

- [Acerca de la visualización y personalización de preferencias, página 4-5](#)
- [Personalización de timbres e indicadores de mensajes, página 4-3](#)
- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)

Ajuste del volumen de una llamada

Si desea...	Entonces...
Ajustar el nivel de volumen durante una llamada	Haga clic en el botón Volumen o pulse las teclas Re Pág/Av Pág del teclado durante una llamada o después de activar un tono de marcado. Haga clic en Guardar para mantener el nuevo volumen como predeterminado para el modo de audio activo actual. También puede ajustar el nivel de volumen mediante los controles de volumen del equipo o los controles de volumen disponibles en el dispositivo de audio. (Consulte la sección Sugerencias para obtener más información sobre este método.)
Ajustar el nivel de volumen del timbre	Haga clic en el botón Volumen mientras Cisco IP Communicator está colgado (no hay llamadas o tonos de marcado activos). El nuevo volumen del timbre se guarda automáticamente.

Sugerencias

- Puede ajustar el volumen sólo para el modo de audio activo en curso. Por ejemplo, si sube el volumen mientras utiliza el modo de teléfono de altavoz, no influirá en el volumen de los auriculares USB.
- Si ajusta el volumen sin guardar los cambios, el volumen volverá al nivel guardado la próxima vez que utilice ese modo de audio.

- Si ajusta directamente el volumen en un dispositivo de audio seleccionado (por ejemplo, si ajusta los controles de volumen del equipo), aparecerá la ventana Comprobar configuración de audio la próxima vez que inicie Cisco IP Communicator. Consulte [Utilización del Asistente para ajuste de audio, página 1-6](#).

Personalización de timbres e indicadores de mensajes

Puede personalizar la manera en la que Cisco IP Communicator indica la presencia de llamadas entrantes o de nuevos mensajes de buzón de voz en relación con cada una de sus líneas. Los sonidos de timbre personalizados y los demás indicadores pueden ayudarle a distinguir con rapidez entre las líneas. Por ejemplo, puede elegir un sonido de gorjeo para indicar la llegada de llamadas a la Línea 1 y un sonido de tambor para las llamadas por la Línea 2. Las opciones de las páginas Web de Cisco Unified CM User Options pueden variar. Si no puede localizar una opción específica, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Si desea...	Entonces...
Cambiar el tono de timbre por línea	<ol style="list-style-type: none"> 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 un tono de timbre para reproducir una muestra. 4. Pulse Selec. y Guardar para establecer el tono de timbre, o bien, pulse Cancelar.
Cambiar el modelo de timbre (sólo destello, un timbre, sólo pitido, etc.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Cisco Unified CM User Options en el menú del botón derecho del ratón. 2. Entre en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options. 3. Seleccione el dispositivo. 4. Haga clic en Configuración de línea y haga selecciones en la sección Configuración de timbre.

Si desea...	Entonces...
<p>Cambiar el modo en que actúa el indicador de mensajes de voz</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Cisco Unified CM User Options en el menú del botón derecho del ratón. 2. Entre en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options. 3. Seleccione el dispositivo. 4. Haga clic en Configuración de línea y efectúe cambios en la sección Indicador luminoso de mensajes en espera. Normalmente, la regla predeterminada es encender el indicador siempre que reciba un nuevo mensaje de voz. <p>Tenga en cuenta la localización del indicador en espera del mensaje en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si utiliza el modo predeterminado (haga clic con el botón derecho en > Máscaras > Modo predeterminado), el indicador es la banda luminosa situada en el lateral izquierdo de la interfaz. • Si utiliza el modo compacto (haga clic con el botón derecho en > Máscaras > Modo compacto), el indicador es el icono de sobre parpadeante situado junto al botón de línea.

Temas relacionados

- [Ajuste del volumen de una llamada, página 4-2](#)
- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)

Personalización de la pantalla del teléfono

Si desea...	Entonces...
Cambiar la imagen de fondo en la pantalla del teléfono	Haga clic en el botón Configuración y seleccione >Preferencias de usuario > Imágenes de fondo . Haga clic en el botón situado a la izquierda de la imagen que desee, en Selec. y en VisPrev si desea ver el aspecto que tendrá. Haga clic en Salir para volver al menú de selección. Haga clic en Guardar para aceptar la imagen o en Cancelar para volver a la configuración guardada anteriormente.
Cambiar el idioma de la pantalla del teléfono	Entre en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options y seleccione su dispositivo. Seleccione Opciones de usuario > Configuración de usuario , cambie la información de configuración regional y haga clic en Guardar .

Temas relacionados

- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)

Acerca de la visualización y personalización de preferencias

Puede acceder a la mayoría de las configuraciones de Cisco IP Communicator a través de la ventana Preferencias (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias**).

- [Configuración de usuario, página 4-6](#)
- [Configuración de red, página 4-8](#)
- [Configuración de audio, página 4-9](#)
- [Asignación de modos de audio, página 4-10](#)
- [Configuración de audio de red, página 4-14](#)
- [Configuración de audio avanzada, página 4-14](#)
- [Configuración de directorios, página 4-16](#)

Configuración de usuario

Puede acceder a la ficha Usuario de la ventana Preferencias (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Usuario**).

Elemento	Descripción	Para obtener más información, consulte...
Activar el registro	<p>Cuando se activa, el administrador del sistema puede recuperar registro detallados de Cisco IP Communicator para solucionar problemas.</p> <p>Es posible que el administrador del sistema le consulte para activar esta configuración.</p>	<p>Solución de problemas Cisco IP Communicator, página 8-1</p>
Cerrar oculta aplicación	<p>Cuando se activa esta función y se cierra la aplicación, CIPC no se cierra, sino que se oculta en la bandeja de iconos del sistema. Haga doble clic en el icono de la bandeja del sistema para restablecer la aplicación. Esta función está activada de manera predeterminada.</p>	<p>Realización de llamadas, página 3-3</p>
Poner en primer lugar en llamadas activas	<p>Cuando está activada, la aplicación aparece delante de todas las aplicaciones cuando se recibe una llamada entrante. Si está desactivada, la aplicación no aparece delante cuando se recibe una llamada entrante. La única indicación de llamada entrante es un sonido de timbre y una ventana emergente de notificación de llamada entrante.</p>	<p>Respuesta a llamadas, página 3-8</p>
Ocultar Notificación de llamada entrante	<p>Cuando se activa, la notificación de llamada entrante ya no emerge cuando se recibe una llamada.</p>	<p>Respuesta a llamadas, página 3-8</p>

Elemento	Descripción	Para obtener más información, consulte...
Utilice el predeterminado (servidor TFTP)	Si se selecciona, se utiliza la dirección para el servidor TFTP tal y como se especifica en la ficha de Configuración de red. Es la opción predeterminada. El formato es el siguiente: http://<default TFTP IP address>/ccmuser Su administrador del sistema le informará si debe modificar esta configuración.	Capítulo 7, “Personalización de Cisco IP Communicator con Cisco Unified CM User Options”
Utilice URL específico	Introduzca otro URL para iniciar la página de Cisco Unified CM User Options. Utilice el siguiente formato: http://<hostname>/ccmuser Su administrador del sistema le comunicará si debe modificar esta configuración.	Capítulo 7, “Personalización de Cisco IP Communicator con Cisco Unified CM User Options”

Temas relacionados

- [Configuración de red, página 4-8](#)
- [Configuración de audio, página 4-9](#)
- [Configuración de directorios, página 4-16](#)

Configuración de red

Puede acceder a la ficha Red de la ventana Preferencias (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Red**).



Precaución

El cambio de esta configuración podría provocar que el teléfono deje de funcionar. No cambie la configuración sin consultar al administrador del sistema.

Elemento	Descripción	Para obtener más información, consulte...
Utilice este adaptador de red para generar el nombre de dispositivo	Esta configuración, que se establece inmediatamente después de la instalación, permite a Cisco IP Communicator identificarse a la red; no se utiliza para transmisión de audio. Por este motivo no es necesario cambiar la configuración una vez que se ha establecido, a menos que esté quitando o desactivando continuamente el adaptador de red seleccionado. En este caso, póngase en contacto con el administrador del sistema antes de seleccionar un nuevo adaptador. Si dispone de varios adaptadores y se le solicita que seleccione uno inmediatamente después de instalar Cisco IP Communicator, el administrador del sistema le indicará el adaptador que debe elegir.	Configuración y registro Cisco IP Communicator, página 1-8
Utilizar este nombre de dispositivo	Esta configuración le permite especificar un nombre de dispositivo de forma libre con el que Cisco IP Communicator se pueda identificar en la red. El administrador del sistema le proporcionará el nombre de dispositivo.	Configuración y registro Cisco IP Communicator, página 1-8
Área Servidores TFTP	Permite especificar servidores TFTP o volver a utilizar el servidor TFTP predeterminado. El administrador del sistema le indicará si es necesario modificar esta configuración.	Configuración y registro Cisco IP Communicator, página 1-8

Temas relacionados

- [Configuración de audio, página 4-9](#)
- [Configuración de directorios, página 4-16](#)

Configuración de audio

Puede acceder a la ficha Audio de la ventana Preferencias (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio**).

Elemento	Descripción	Para obtener información relacionada, consulte...
<p>Área Dispositivos para modos de audio</p>	<p>Permite asignar un dispositivo a un modo de audio. La lista desplegable muestra los dispositivos de audio de que dispone actualmente, que ha instalado antes de iniciar Cisco IP Communicator.</p> <p>Para obtener más información sobre la configuración Dispositivo de audio predeterminado de Windows, consulte Selección de un modo de audio, página 4-11.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio, página 1-3 • Asignación de modos de audio, página 4-10 • Utilización de auriculares USB y otros dispositivos de audio con Cisco IP Communicator, página 5-1
<p>Área Dispositivo para timbre</p>	<p>Permite asignar un dispositivo al timbre.</p>	<p>Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio, página 1-3</p>
<p>Optimizar para ancho de banda bajo</p>	<p>Si va a utilizar Cisco 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. Cuando utilice Cisco IP Communicator en una conexión remota, puede evitar sonidos metálicos y otros problemas activando Optimizar para ancho de banda bajo.</p>	<p>Solución de problemas Cisco IP Communicator, página 8-1</p>
<p>Botón Red</p>	<p>Abre la ventana Configuración de audio de red.</p>	<p>Configuración de audio de red, página 4-14</p>
<p>Botón Avanzado</p>	<p>Abre la ventana Configuración de audio avanzada.</p>	<p>Configuración de audio avanzada, página 4-14</p>

Temas relacionados

- [Asignación de modos de audio, página 4-10](#)
- [Configuración de audio de red, página 4-14](#)
- [Configuración de audio avanzada, página 4-14](#)

Asignación de modos de audio

Debe asignar un modo de audio a cada dispositivo de que piense utilizar con Cisco IP Communicator:

- Modo de auriculares USB
- Modo de teléfono de altavoz
- Modo de auricular telefónico
- modo de timbre

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

La primera vez que inicie Cisco IP Communicator, puede asignar dispositivos de audio a modos de audio utilizando el Asistente para ajuste de audio.

Posteriormente, puede asignar dispositivos de audio a modos haciendo clic con el botón derecho en Cisco IP Communicator y seleccionado **Preferencias > ficha Audio**.

Temas relacionados

- [Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio, página 1-3](#)
- [Selección de un modo de audio, página 4-11](#)
- [Activación de un modo de audio, página 4-12](#)
- [Acerca de los dispositivos de audio de listas desplegadas a de audio, página 4-13](#)

Selección de un modo de audio

De manera predeterminada, Cisco IP Communicator selecciona un dispositivo de audio 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 USB y activarlos haciendo clic en el botón **Auriculares USB**.

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

- Si utiliza unos auriculares USB, asígnelo al modo de auriculares USB.
- Si utiliza un teléfono de altavoz USB externo, asígnelo al modo de teléfono de altavoz.
- Si utiliza un auricular telefónico USB, asígnelo al modo de auricular.
- Si utiliza unos auriculares analógicos, asigne la tarjeta de sonido del equipo al modo de auriculares USB.
- Si no dispone de un dispositivo de teléfono de altavoz externo, seleccione la tarjeta de sonido del equipo para el modo de teléfono de altavoz.
- 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.



Sugerencia

Puede utilizar las configuraciones de reproducción de sonido y grabación de sonido del panel de control de Windows (**Sonidos y multimedia > ficha Audio o Dispositivos de sonido y audio > ficha Audio** en Windows XP) como los dispositivos de audio de Cisco IP Communicator. En la ventana Preferencias de Cisco IP Communicator (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio**), seleccione **Dispositivo de audio predeterminado de Windows** en la lista desplegable para una o varias configuraciones y haga clic en **Aceptar**. Utilice este método si desea utilizar un dispositivo para la reproducción de sonido y otro distinto (como el micrófono de la cámara de VT) para la grabación de sonido.

Temas relacionados

- [Activación de un modo de audio, página 4-12](#)
- [Acerca de los dispositivos de audio de listas desplegadas de audio, página 4-13](#)

Activación de un modo de audio

Si desea...	Entonces...
Activar el modo de auriculares USB	<p>Haga clic en el botón apagado Auriculares USB. Al hacerlo, activa el dispositivo que haya seleccionada para este modo.</p> <p>Si desea que el modo predeterminado sea el modo de auriculares USB, haga clic en el botón apagado Auriculares USB y en FinLlam..</p> <p>El modo de auriculares USB actúa como modo de audio predeterminado siempre que el botón Auriculares USB permanezca encendido (a menos que haya activado un auricular telefónico USB).</p>
Activar el modo de teléfono de altavoz	<p>Haga clic en el botón Altavoz. Al hacerlo, activa el dispositivo que haya seleccionada para este modo.</p> <p>De manera predeterminada, el modo de teléfono de altavoz se activa al hacer clic en teclas programadas, botones de línea y botones de marcación rápida (a menos que haya activado un auricular telefónico USB).</p>
Activar el modo de auricular telefónico	<p>Descuelgue el auricular telefónico USB (suponiendo que disponga de este dispositivo y esté asignado al modo de auricular telefónico). El método que utiliza para levantar un auricular telefónico USB depende del diseño del auricular telefónico. Es posible que necesite pulsar un conmutador de conexión o el botón <i>Iniciar</i>.</p>
Activar el timbre	El timbre se activa cuando recibe una llamada entrante.

Temas relacionados

- [Selección de un modo de audio, página 4-11](#)
- [Acerca de los dispositivos de audio de listas desplegables a de audio, página 4-13](#)
- [Utilización de auriculares USB, página 5-2](#)
- [Utilización del equipo como teléfono de altavoz, página 5-4](#)
- [Utilización de un auricular USB, página 5-5](#)

Acerca de los dispositivos de audio de listas desplegadas de audio

Las listas desplegadas de audio de la ficha Audio (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio**) contienen uno o varios dispositivos de audio. Aquí se presenta información sobre lo que se puede ver en estas listas:

- Si dispone de un sólo dispositivo de audio instalado al iniciar Cisco IP Communicator, verá un dispositivo de audio en cada lista.
- No todos los dispositivos de audio instalados aparecen en las listas de modo de audio. Los dispositivos que *no* aparecen son aquellos que requieren controladores (entre los que se incluyen auriculares telefónicos USB, auriculares USB y tarjetas de sonido).
- Los dispositivos de audio analógicos, que se enchufan a las tomas de audio del equipo, *no* aparecen en las listas desplegadas de audio. Cisco IP Communicator no distingue entre los dispositivos de audio analógicos y la tarjeta de sonido. Para seleccionar un dispositivo analógico, seleccione la tarjeta de sonido.
- Si no ve un dispositivo de audio USB instalado ni una tarjeta de sonido en la lista, asegúrese de que el dispositivo está insertado y reinicie Cisco IP Communicator. (Cisco IP Communicator sólo reconoce los dispositivos de audio que están instalados y enchufados al iniciar la aplicación.)



Nota

Si el sistema operativo Windows encuentra dispositivos de audio y *Dispositivo de audio predeterminado de Windows* aparece en la lista desplegable, consulte [Selección de un modo de audio, página 4-11](#).

Temas relacionados

- [Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio, página 1-3](#)
- [Utilización del Asistente para ajuste de audio, página 1-6](#)
- [Acerca de la visualización y personalización de preferencias, página 4-5](#)
- [Eliminación y reinstalación de dispositivos de audio, página 5-6](#)

Configuración de audio de red

Puede acceder a la configuración de audio de red de la ventana Preferencias (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio botón > Red**).



Precaución

El cambio de esta configuración podría provocar que el teléfono deje de funcionar. No cambie la configuración sin consultar al administrador del sistema.

Elemento	Descripción
Área Dirección IP de audio	La configuración predeterminada para este área Detectar automáticamente . No cambie esta configuración, a menos que el administrador del sistema se lo solicite.
Área Intervalo de puertos de audio	La configuración predeterminada para esta zona es Utilizar intervalo de puertos predeterminado . No cambie esta configuración, a menos que el administrador del sistema se lo solicite.

Temas relacionados

- [Configuración de audio, página 4-9](#)
- [Configuración de audio avanzada, página 4-14](#)
- [Solución de problemas Cisco IP Communicator, página 8-1](#)

Configuración de audio avanzada

Puede acceder a la configuración de audio avanzada de la ventana Preferencias (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias> ficha Audio botón > Avanzado**).

Elemento	Descripción	Para obtener información relacionada, consulte...
Modo	<p>Selecciona el modo de audio (teléfono de altavoz, auriculares USB o auricular telefónico) al que se aplican los cambios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de modos de audio, página 4-10 • Utilización de auriculares USB y otros dispositivos de audio con Cisco IP Communicator, página 5-1
Eliminación de ruido activada	<p>Intenta suprimir el ruido de fondo que captura el micrófono e interfiere con la voz. La eliminación de ruido está activada de manera predeterminada.</p>	<p>Solución de problemas Cisco IP Communicator, página 8-1</p>
Niveles de agresividad	<p>Establece la intensidad de la eliminación de ruido. La configuración predeterminada es Mínimo.</p> <p>Debe aumentar el nivel de agresividad a la siguiente configuración si cuando habla la otra persona se queja de que el ruido de fondo le impide oírle bien.</p> <p>No se salte ningún nivel; por ejemplo, pase de Mínimo a Mediano o de Mediano a Máximo. Intente seleccionar el modo de agresividad mínimo para reducir o eliminar el ruido.</p> <p>Nota Al cambiar el nivel de agresividad, es posible que cambie la forma en que se transmite la voz. Podría tener un sonido metálico o mecánico para la otra persona.</p>	<p>Solución de problemas Cisco IP Communicator, página 8-1</p>
Botón Aceptar	<p>Guarde todos los cambios efectuados (incluidos los realizados a modos no seleccionados actualmente).</p>	<p>Asignación de modos de audio, página 4-10</p>
Botón Aplicar a todos	<p>Aplica la configuración del modo de audio actualmente seleccionado a los demás modos de audio.</p>	<p>Asignación de modos de audio, página 4-10</p>

Temas relacionados

- [Configuración de audio, página 4-9](#)
- [Configuración de audio de red, página 4-14](#)

Configuración de directorios

Puede acceder a la ficha Directorios de la ventana Preferencias (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Directorios**).

Antes de utilizar la función Búsqueda rápida para buscar directorios corporativos, es posible que necesite introducir un nombre de usuario y una contraseña en la ventana Directorios. Primero, intente utilizar Búsqueda rápida sin introducir esta información. Si la Búsqueda rápida no responde, obtenga el nombre de usuario y la contraseña de Directorios a través del administrador del sistema e introdúzcalos aquí.

Además, debe especificar el nombre de usuario y la contraseña de Directorios en esta ventana si desea utilizar Búsqueda rápida para buscar la libreta de direcciones personal.

Temas relacionados

- [Utilización del directorio personal, página 6-7](#)
- [Introducción de la información de contraseña para la Búsqueda rápida, página 6-11](#)



CAPÍTULO **5**

Utilización de auriculares USB y otros dispositivos de audio con Cisco IP Communicator

Este capítulo describe la forma de utilizar dispositivos de audio tales como un auricular telefónico, auriculares USB y los altavoces y micrófonos del equipo con los modos de audio de Cisco IP Communicator (modo de auricular telefónico, modo de auriculares USB y modo de teléfono de altavoz).

- [Obtención de dispositivos de audio, página 5-1](#)
- [Utilización de auriculares USB, página 5-2](#)
- [Utilización del equipo como teléfono de altavoz, página 5-4](#)
- [Utilización de un auricular USB, página 5-5](#)
- [Eliminación y reinstalación de dispositivos de audio, página 5-6](#)

Obtención de dispositivos de audio

El administrador de sistemas puede proporcionarle dispositivos de audio. Si tiene la intención de adquirirlos, consulte al administrador de sistemas la lista de los dispositivos más actualizados.

Utilización de auriculares USB

Con Cisco IP Communicator puede utilizar auriculares USB o analógicos.

- Los auriculares USB tienen una clavija rectangular plana que se conecta a un puerto USB del equipo.
- Los auriculares analógicos tienen clavijas redondas que se conectan a las tomas de audio del equipo.



Los auriculares analógicos funcionan con la tarjeta de sonido del equipo y no requieren controladores de dispositivos.

En esta tabla se describe la forma de utilizar auriculares USB para realizar y recibir llamadas.

Si desea...	Entonces...
Utilizar auriculares USB para realizar y recibir llamadas	<p>Asegúrese de que el botón Auriculares USB está activado (encendido) para indicar que Cisco IP Communicator funciona en el modo de auriculares. Para activar y desactivar el modo de auriculares USB haga clic en el botón Auriculares o utilice el método abreviado del teclado Ctrl + H.</p> <p>Si usa auriculares USB como dispositivo de audio principal, tal vez desee mantener encendido el botón Auriculares incluso después de finalizar una llamada haciendo clic en FinLlam. en lugar del botón Auriculares para colgar. Cuando el botón Auriculares USB no está encendido, Cisco IP Communicator usa el modo de teléfono de altavoz como modo de audio predeterminado. Cisco IP Communicator responde a las teclas programadas, los botones de marcación rápida y otras funciones dirigiendo el audio a través del modo activo. Puede utilizar auriculares USB con todos los controles de Cisco IP Communicator, incluidos los botones Volumen y Silencio.</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>Nota</p> </div> <hr style="width: 50%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> <p>Los auriculares analógicos funcionan en el modo de teléfono de altavoz, pero se deben utilizar en el modo de auriculares USB para mejorar la calidad de audio.</p>

Si desea...	Entonces...
Utilizar auriculares analógicos como el único dispositivo de audio	Siga las indicaciones descritas en la fila anterior. Tenga en cuenta que el timbre sólo se oye a través de los altavoces de los auriculares USB cuando estos están conectados al equipo. Debe tener puestos los auriculares para oír el timbre del teléfono.
Utilizar la respuesta automática con los auriculares USB	Mantenga el botón Auriculares USB activado (encendido) haciendo clic en FinLlam. para colgar. (Haga clic en el botón Auriculares USB en primer lugar, si fuera necesario.) Cuando el botón Auriculares USB está encendido, Cisco IP Communicator funciona en modo de auriculares USB.
Conectar auriculares USB durante una llamada	Haga clic en el botón Auriculares USB o introduzca el método abreviado de teclado Ctrl + H . Si estuviera utilizando un auricular USB antes de la conexión, puede apagarlo o colgar.



Sugerencia

Respuesta automática es una función especial que el administrador de sistemas puede habilitar si recibe un gran volumen de llamadas entrantes o gestiona llamadas de otros. Cuando la opción Respuesta automática está activada, Cisco IP Communicator contesta llamadas de teléfono de forma automática y, según la configuración, las dirige a través del modo de teléfono de altavoz o del modo de auriculares USB.

Temas relacionados

- [Manejo de llamadas básicas, página 3-1](#)
- [Asignación de modos de audio, página 4-10](#)
- [Utilización del equipo como teléfono de altavoz, página 5-4](#)

Utilización del equipo como teléfono de altavoz

Puede utilizar la tarjeta de sonido del equipo para realizar y recibir llamadas en el modo de teléfono de altavoz.

Si desea...	Entonces...
Utilizar el ordenador como un teléfono de altavoz para realizar y responder llamadas	<p>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.</p> <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 utilizar un botón de marcación rápida o una tecla programada) activan de forma automática el modo de teléfono de altavoz.</p> <p>Nota Si tiene auriculares analógicos conectados al equipo, no puede escuchar audio a través de los altavoces del equipo en el modo de teléfono de altavoz.</p>
Conectar el teléfono de altavoz durante una llamada	Haga clic en el botón Altavoz o introduzca el método abreviado de teclado Ctrl + P . Si estuviera utilizando un auricular telefónico antes de la conexión, apáguelo o cuelgue.
Utilizar el altavoz del equipo como timbre para que le avise de las llamadas entrantes	Asegúrese de que la tarjeta de sonido está asignada al modo de timbre y de que el altavoz del equipo no está silenciado. Si conecta auriculares analógicos al equipo, el timbre sólo se oye mediante los altavoces de los auriculares USB.
Utilizar la respuesta automática con el modo de teléfono de altavoz	Haga clic en el botón Altavoz para realizar, contestar y finalizar llamadas, para abrir y cerrar líneas, así como para conectar 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 debe hacer en el modo de auriculares USB.



Sugerencia

Respuesta automática es una función especial que el administrador de sistemas puede habilitar si recibe un gran volumen de llamadas entrantes o gestiona llamadas de otros. Cuando la opción Respuesta automática está activada, Cisco IP Communicator contesta llamadas de teléfono de forma automática y, según la configuración, las dirige a través del modo de teléfono de altavoz o del modo de auriculares USB.

Temas relacionados

- [Manejo de llamadas básicas, página 3-1](#)
- [Asignación de modos de audio, página 4-10](#)
- [Utilización de auriculares USB, página 5-2](#)
- [Utilización de un auricular USB, página 5-5](#)

Utilización de un auricular USB

Debe asignar un auricular USB al modo de auricular. Esta configuración permite que Cisco IP Communicator reconozca si el auricular está colgado o descolgado, lo que permite, por ejemplo, finalizar una llamada colgando el auricular USB. Para obtener más información sobre esta asignación, consulte [Asignación de modos de audio, página 4-10](#).

Si desea...	Entonces...
Realizar o finalizar una llamada con el auricular	Active o desactive el auricular USB. Muchos auriculares tienen un conmutador de conexión o un botón de encendido/apagado. Levante o active el auricular para descolgarlo. Puede utilizar un auricular USB con todos los controles de Cisco IP Communicator, incluidos los botones Volumen y Silencio .
Conectar el auricular durante una llamada	Levante (o active) el auricular.

Temas relacionados

- [Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio, página 1-3](#)
- [Manejo de llamadas básicas, página 3-1](#)
- [Utilización de auriculares USB, página 5-2](#)
- [Utilización del equipo como teléfono de altavoz, página 5-4](#)
- [Eliminación y reinstalación de dispositivos de audio, página 5-6](#)

Eliminación y reinstalación de dispositivos de audio

Si utiliza Cisco IP Communicator en un ordenador portátil, es posible que tenga que eliminar y reinstalar dispositivos de audio con frecuencia cuando viaje. La tabla siguiente ofrece información sobre la reinstalación de un dispositivo de audio cuando esté listo para utilizarlo de nuevo.

Si desea...	Entonces...
Reinstalar un auricular telefónico USB, auriculares USB o tarjeta de sonido ajustados con anterioridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instale el dispositivo de audio (por ejemplo, conecte el auricular USB) cuando no se esté ejecutando Cisco IP Communicator. 2. Inicie Cisco IP Communicator. 3. Seleccione y, si es necesario, ajuste el dispositivo. Puede acceder manualmente al Asistente para ajuste de audio mediante Cisco IP Communicator (haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio). 4. Si fuera necesario, asigne el dispositivo a los modos de audio deseados.
Instalar un nuevo dispositivo mientras se ejecuta la aplicación y utilizarlo como dispositivo de audio en Cisco IP Communicator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio y, en la lista desplegable, seleccione el dispositivo para un modo de audio. 2. Haga clic en Aceptar. 3. Ajuste el dispositivo cuando el Asistente para ajuste de audio se inicie automáticamente.
Establecer un dispositivo específico para que se use en la siguiente llamada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegúrese de que se ejecuta Cisco IP Communicator. 2. Configúrelo para que use el dispositivo predeterminado de Windows (haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio y seleccione Dispositivo de audio predeterminado de Windows). 3. Conecte un nuevo dispositivo y establézcalo como dispositivo de audio predeterminado de Windows en el panel de control de Windows. 4. Inicie manualmente el Asistente para ajuste de audio (haga clic con el botón derecho en > Asistente para ajuste de audio) con objeto de ajustar el dispositivo antes de utilizarlo. <p>Si no ajusta el dispositivo y reinicia la aplicación, se inicia automáticamente el Asistente para ajuste de audio para que usted pueda ajustar el dispositivo y Cisco IP Communicator usa el dispositivo en la siguiente llamada.</p>

Sugerencias

- Cada vez que inicie la aplicación, Cisco IP Communicator comprueba si el dispositivo de audio que se ha utilizado durante la sesión anterior está instalado. Si no encuentra el dispositivo, Cisco IP Communicator le indica que lo conecte.
- Si instala un dispositivo de audio que requiera controladores de dispositivos (un auricular telefónico USB, auriculares USB o una tarjeta de sonido) *después* de haber iniciado Cisco IP Communicator, éste no reconocerá el dispositivo hasta que reinicie la aplicación. Se inicia automáticamente el Asistente para ajuste de audio para que usted pueda ajustar el dispositivo.
- Si usa Cisco IP Communicator mediante una conexión remota, establezca la conectividad VPN antes de iniciar Cisco IP Communicator.
- Si reinstala un auricular telefónico o auriculares USB en una estación de trabajo Microsoft Vista, asegúrese de que el sistema operativo detecta el dispositivo USB. En caso contrario, Cisco IP Communicator no podrá encontrarlo.

Temas relacionados

- [Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio, página 1-3](#)
- [Utilización del Asistente para ajuste de audio, página 1-6](#)
- [Asignación de modos de audio, página 4-10](#)
- [Eliminación y reinstalación de dispositivos de audio, página 5-6](#)



CAPÍTULO 6

Utilización de mensajes de voz, registros de llamadas y directorios en Cisco IP Communicator

- [Acceso a los mensajes de voz, página 6-1](#)
- [Utilización de registros de llamadas, página 6-3](#)
- [Marcación de directorio, página 6-5](#)
- [Utilización del directorio personal, página 6-7](#)

Acceso a los mensajes de voz

Su empresa será la que establezca el servicio de mensajes de voz que utilizará el sistema del teléfono. Para obtener información precisa y detallada sobre este servicio, consulte la documentación suministrada con él. La tabla siguiente ofrece una descripción general de las funciones del servicio de mensajes de voz.

Si desea...	Entonces...
Configurar y personalizar el servicio de mensajes de voz	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.
Comprobar sus nuevos mensajes del buzón de voz	<p>Busque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una luz roja continua en el auricular telefónico. (Este indicador puede variar.) • Un icono de sobre parpadeando y un mensaje de texto en la pantalla del teléfono. <p>Nota La luz roja continua y el icono de mensajes en espera sólo aparecen cuando tiene un mensaje en la línea principal, aunque reciba mensajes de voz en otras líneas.</p> <p>Espere a oír:</p> <p>Un tono entrecortado en los auriculares o el altavoz cuando haga una llamada.</p> <p>Nota El tono entrecortado es específico de la línea. Sólo lo oye cuando utiliza la línea con el mensaje en espera.</p>
Escuchar los mensajes de voz o acceder al menú de mensajes de voz	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.
Enviar una llamada al sistema de mensajes de voz	Haga clic en Desviar . La función Desviar transfiere de forma automática una llamada (incluida una llamada que esté sonando o en espera) al sistema de mensajes de voz. Quien le llame escuchará el saludo contenido en su mensaje de voz y podrá dejarle a su vez un mensaje.

Temas relacionados

- [Control de la configuración de línea, página 7-10](#)
- [Personalización de timbres e indicadores de mensajes, página 4-3](#)

Utilización de registros de llamadas

Cisco IP Communicator mantiene registros de llamadas. Los registros de llamadas contienen registros de sus llamadas perdidas, realizadas y recibidas.

Si desea...	Entonces...
Ver sus registros de llamadas	Haga clic en el botón Directorios y seleccione Llamadas perdidas , Llamadas realizadas , o Llamadas recibidas . En cada uno se almacenan hasta 100 registros.
Ver los detalles de un solo registro de llamada	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic en el botón Directorios y seleccione Llamadas perdidas, Llamadas realizadas, o Llamadas recibidas. Resalte un registro de llamada. Pulse Detalles. Al hacerlo se muestra información, como el número al que se llamó, el número que hizo la llamada, la hora del día y la duración de la llamada (sólo para llamadas realizadas y recibidas).
Borrar todos los registros de llamada de todos los registros	Haga clic en el botón Directorios y en Borrar .
Borrar todos los registros de llamada de un solo registro	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic en el botón Directorios y seleccione Llamadas perdidas, Llamadas realizadas, o Llamadas recibidas. Resalte un registro de llamada. Pulse Borrar. (Es posible que necesite pulsar la tecla programada más para ver Borrar.)
Borrar un solo registro de llamada	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic en el botón Directorios y seleccione Llamadas perdidas, Llamadas realizadas, o Llamadas recibidas. Resalte un registro de llamada. Haga clic en Eliminar.
Marcar desde un registro de llamadas (mientras no está conectado a otra llamada)	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic en el botón Directorios y seleccione Llamadas perdidas, Llamadas realizadas, o Llamadas recibidas. Resalte un registro de llamada. <p>Nota Si aparece la tecla programada Detalles, la llamada es la entrada principal de una llamada multiconferencia.</p> <ol style="list-style-type: none"> Si necesita editar el número mostrado, pulse EditNúm seguido de << o >>. Para eliminar el número, pulse EditNúm seguido de Eliminar. (Es posible que necesite pulsar la tecla programada más para ver Eliminar.) Descuelgue para hacer la llamada.

Si desea...	Entonces...
<p>Marcar desde un registro de llamadas (mientras está conectado a otra llamada)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en el botón Directorios y seleccione Llamadas perdidas, Llamadas realizadas, o Llamadas recibidas. 2. Resalte un registro de llamada. 3. Si necesita editar el número mostrado, pulse EditNúm seguido de << o >>. Para eliminar el número, pulse EditNúm seguido de Eliminar. (Es posible que necesite pulsar la tecla programada más para ver Eliminar.) 4. Pulse Marcar. 5. Seleccione un elemento de menú para gestionar la llamada original: <ul style="list-style-type: none"> – Espera: coloca la primera llamada en espera y marca la segunda. – Trnsf.: transfiere el primer participante a la segunda llamada y usted abandona la llamada. (Pulse Trnsf. de nuevo tras marcar para finalizar la acción.) – Conferencia: crea una conferencia con todos los participantes, incluido usted. (Pulse Confr. o Conferencia de nuevo tras marcar para finalizar la acción.) – FinLlam.: desconecta la primera llamada en espera y marca la segunda.
<p>Ver si la línea del registro de llamadas está ocupada antes de hacer una llamada a esa línea</p>	<p>Busque los indicadores de campo de indicador luminoso de ocupado.</p>
<p>Ver el historial de llamadas de interfono</p>	<p>Haga clic en el botón Directorios y seleccione Historial de interfono. Se registran los detalles de las 25 llamadas de interfono más recientes. No puede marcar números de interfono en esta lista.</p>

Temas relacionados

- [Utilización del campo de indicador luminoso de ocupado para determinar el estado de una línea, página 3-33](#)

Marcación de directorio

En función de la configuración, Cisco IP Communicator puede proporcionar funciones de directorio corporativo y personal:

- Directorio corporativo: contactos corporativos a los que puede acceder en Cisco IP Communicator. El administrador del sistema configura y mantiene el directorio corporativo.
- Directorio personal: si está disponible, contactos personales y códigos de marcación rápida asociados que usted puede configurar y a los que accede desde las páginas Web de Cisco Unified CM User Options y Cisco IP Communicator. Directorio personal se compone de Libreta de direcciones personal (PAB) y Marcaciones abreviadas:
 - PAB es el directorio de sus contactos personales.
 - Marcaciones abreviadas le permite asignar códigos a entradas de PAB para marcaciones abreviadas.

Utilización del directorio corporativo

Si desea...	Entonces...
<p>Marcar desde un directorio corporativo (mientras no está conectado a otra llamada)</p>	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic en el botón Directorios y seleccione Directorio corporativo (el nombre exacto puede variar). Utilice el teclado para especificar un nombre completo o parcial y pulse Buscar. Para marcar, pulse la lista o desplácese hasta ella y descuelgue.
<p>Marcar desde un directorio corporativo (mientras está conectado a otra llamada)</p>	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic en el botón Directorios y seleccione Directorio corporativo (el nombre exacto puede variar). Utilice el teclado para especificar un nombre completo o parcial y pulse Buscar. Desplácese a una lista y pulse Marcar. Seleccione un elemento de menú para gestionar la llamada original: <ul style="list-style-type: none"> – Espera: coloca la primera llamada en espera y marca la segunda. – Trnsf.: transfiere el primer participante a la segunda llamada y usted abandona la llamada. (Pulse Trnsf. de nuevo tras marcar para finalizar la acción.) – Conferencia: crea una conferencia con todos los participantes, incluido usted. (Pulse Confr. o Conferencia de nuevo tras marcar para finalizar la acción.) – FinLlam.: desconecta la primera llamada en espera y marca la segunda.
<p>Ver si la línea de teléfono del directorio está ocupada</p>	<p>Busque los indicadores de campo de indicador luminoso de ocupado (BLF).</p>

Temas relacionados

- [Utilización del campo de indicador luminoso de ocupado para determinar el estado de una línea, página 3-33](#)

Utilización del directorio personal

El conjunto de la función Directorio personal contiene la Libreta de direcciones personal (PAB) y Marcaciones abreviadas.

Si desea...	Entonces...
Acceso al directorio personal (para la libreta de direcciones personal y los códigos de marcaciones abreviadas)	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic en el botón Directorios y seleccione Directorio personal (el nombre exacto puede variar). Especifique el ID y el PIN de usuario de Cisco Unified Communications Manager y pulse Enviar.
Buscar una entrada de la libreta de direcciones personal	<ol style="list-style-type: none"> Acceda a Directorio personal y seleccione Libreta de direcciones personal. Especifique los criterios de búsqueda y pulse Enviar. Puede seleccionar Anterior o Siguiente para pasar de una lista a otra. Resalte la lista de la libreta de direcciones personal que desee y pulse Selec..
Marcar desde una entrada de la libreta de direcciones personal	<ol style="list-style-type: none"> Busque una lista. Resalte la lista y pulse Selec.. Pulse Marcar. (Es posible que tenga que pulsar la tecla programada más para ver Marcar.) Especifique el número de teléfono del participante. Resalte el número que desea marcar y pulse Aceptar. Pulse Aceptar de nuevo para marcar el número.
Eliminar una entrada de la libreta de direcciones personal	<ol style="list-style-type: none"> Busque una lista. Resalte la lista y pulse Selec.. Pulse Eliminar. Seleccione Aceptar para confirmar la eliminación.

Si desea...	Entonces...
<p>Editar una entrada de la libreta de direcciones personal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busque una lista. 2. Resalte la lista y pulse Editar para modificar un nombre o una dirección de correo electrónico. 3. En caso necesario, seleccione Teléfonos para modificar un número de teléfono. 4. Pulse Actual.
<p>Agregar una nueva entrada a la libreta de direcciones personal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceda a Directorio personal y seleccione Libreta de direcciones personal. 2. Acceda a la página Buscar seleccionado Enviar. (No es necesario introducir primero la información de búsqueda.) 3. Pulse Nuevo. 4. Utilice el teclado del teléfono para especificar un nombre e información de correo electrónico. 5. Seleccione Teléfonos y utilice el teclado para especificar números de teléfono. Asegúrese de incluir los códigos de acceso necesarios, como 9 o 1. 6. Seleccione Enviar para agregar la entrada a la base de datos.
<p>Asignar un código de marcación abreviada a una entrada de la libreta de direcciones personal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busque una entrada de la libreta de direcciones personal. 2. Resalte la lista y pulse Selec. 3. Pulse Marcación abreviada. 4. Resalte el número que desea marcar y pulse Selec. 5. Resalte el código de marcación abreviada que desea asignar al número y pulse Selec.
<p>Agregar un nuevo código de marcación abreviada (sin utilizar una entrada de la libreta de direcciones personal)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en el botón Directorios y seleccione Directorio personal > Marcaciones abreviadas personales. 2. Pulse Marcación abreviada. 3. Resalte un código de marcación abreviada que no se haya asignado y pulse Selec. 4. Pulse Asignar. 5. Especifique un número de teléfono. 6. Pulse Actual.

Si desea...	Entonces...
Buscar códigos de marcación abreviada	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic en el botón Directorios y seleccione Marcaciones abreviadas personales. Puede seleccionar Anterior o Siguiente para pasar de una lista a otra. Resalte la lista que desee y pulse Selec..
Realizar una llamada utilizando un código de marcación abreviada	<ol style="list-style-type: none"> Busque un código de marcación abreviada. Resalte la lista que desee y pulse Selec.. Pulse Marcar. Seleccione Aceptar para finalizar la acción.
Eliminar un código de marcación abreviada	<ol style="list-style-type: none"> Busque un código de marcación abreviada. Resalte la lista que desee y pulse Selec.. Pulse Quitar.
Cerrar sesión del directorio personal	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic en el botón Directorios y seleccione Directorio personal (el nombre exacto puede variar). Seleccione Cerrar sesión.

Sugerencias

- El administrador del sistema puede proporcionarle el ID y el PIN de usuario que necesita para iniciar sesión en el directorio personal.
- Directorio personal cierra automáticamente la sesión una vez transcurrido determinado período de tiempo. Este límite de tiempo puede variar. Pida más información al administrador del sistema.

Temas relacionados

- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)
- [Utilización de la libreta de direcciones personal \(PAB\), página 7-3](#)
- [Configuración de marcaciones abreviadas, página 7-4](#)

Utilización de la función de búsqueda rápida

La función de búsqueda rápida le permite buscar uno o varios directorios con un comando de búsqueda único. Estos directorios pueden incluir varios directorios corporativos y la libreta de direcciones personal, según la forma en que el administrador del sistema configure la función de búsqueda rápida.



Nota

La función de búsqueda rápida de la libreta de direcciones personal no se admite en todas las versiones de Cisco Unified Communications Manager. Pregunte al administrador del sistema si esta función está disponible para usted.

Para acceder a la búsqueda rápida, clic con el botón derecho en Cisco IP Communicator y seleccione **Búsqueda rápida**.

En la ventana Búsqueda rápida, introduzca un nombre o un número de extensión y haga clic en **Marcación rápida** o en **Buscar**:

- **Marcación rápida**: marca de forma automática cuando la búsqueda obtiene una coincidencia. (Aún así, necesita hacer clic en la tecla programada **Marcar** para realizar la llamada.) Si la búsqueda obtiene numerosas coincidencias, Marcación rápida las muestra.
- **Buscar**: muestra los resultados de búsqueda sin marcar de forma automática un número.



Nota

En los resultados de búsqueda rápida, sólo se muestran los números de teléfono introducidos en el campo Trabajo de la libreta de direcciones personal. No se muestran los números de teléfono del domicilio ni los móviles.

Para realizar una llamada a partir de los resultados de búsqueda, haga clic en una lista de la ventana Búsqueda rápida y en **Marcar**.

Temas relacionados

- [Introducción de la información de contraseña para la Búsqueda rápida, página 6-11](#)

Introducción de la información de contraseña para la Búsqueda rápida

En función de la forma en que desee utilizar la búsqueda rápida, es posible que necesite introducir información de credenciales (nombre de usuario y contraseña), tal como se describe en esta tabla.

Si desea...	Entonces...
<p>Buscar un directorio corporativo</p>	<p>Si no utiliza el servicio Libreta de direcciones personal y va a utilizar la función de búsqueda rápida para buscar únicamente compañeros de trabajo en el directorio corporativo, es posible que no necesite completar ninguna configuración. Para comprobarlo, seleccione Búsqueda rápida en el menú del botón derecho del ratón:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se abre la Búsqueda rápida, no es necesario que realice ninguna configuración. • Si no se abre, especifique un nombre de usuario y la contraseña (haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Directorios). Consulte al administrador de sistemas los valores que debe introducir.
<p>Buscar en la Libreta de direcciones personal</p>	<p>Si utiliza el servicio Libreta de direcciones personal (PAB), Búsqueda rápida puede encontrar coincidencias en primer lugar en PAB y en el directorio corporativo, en segundo lugar. Antes de acceder a la libreta de direcciones personal con la búsqueda rápida, deben cumplirse las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El administrador de sistemas debe configurar la Búsqueda rápida para que se integre con los directorios personales. • Debe suscribirse al servicio PAB (haga clic con el botón derecho en > Cisco Unified CM User Options). • Debe introducir el nombre de usuario y la contraseña de Directorios (haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Directorios).
<p>Utilizar un método de búsqueda alternativo</p>	<p>Si desea utilizar un método de búsqueda alternativo en lugar de utilizar la Búsqueda rápida, realice lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para buscar directorios corporativos, seleccione el botón Directorios y la opción Directorio corporativo (el nombre exacto puede cambiar). • Para buscar la libreta de direcciones personal, haga clic en el botón Servicios y seleccione Servicio PAB (el nombre exacto puede cambiar). <p>Introduzca la información de búsqueda y haga clic en Buscar.</p>

Temas relacionados

- [Manejo de llamadas con Cisco IP Communicator, página 3-1](#)
- [Personalización de la configuración de Cisco IP Communicator, página 4-1](#)
- [Utilización de registros de llamadas, página 6-3](#)
- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)



CAPÍTULO 7

Personalización de Cisco IP Communicator con Cisco Unified CM User Options

Puesto que Cisco IP Communicator es un dispositivo destinado a ser montado en red, puede compartir información con otros dispositivos de red de su empresa, incluido su propio equipo y los servicios basados en Web a los que sea posible acceder mediante un navegador de Internet desde el equipo.

Puede establecer servicios de teléfono y funciones de control desde el equipo mediante las páginas Web de Opciones de usuario del servidor de procesamiento de llamadas de Cisco Unified Communications Manager. Una vez que haya configurado las funciones y los servicios en las páginas Web, podrá acceder a ellas mediante Cisco IP Communicator. Por ejemplo, puede establecer botones de marcación rápida desde sus páginas Web y acceder a ellos desde su teléfono.

- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)
- [Utilización de la libreta de direcciones personal \(PAB\), página 7-3](#)
- [Configuración de marcaciones rápidas, página 7-5](#)
- [Configuración de servicios del teléfono, página 7-7](#)
- [Control de la configuración de usuario, página 7-9](#)
- [Control de la configuración de línea, página 7-10](#)
- [Configuración de teléfonos y listas de acceso en Mobile Connect, página 7-12](#)
- [Utilización de Cisco WebDialer, página 7-15](#)

Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options

Procedimiento

- Paso 1** Haga clic en el botón **Menú** (o haga clic con el botón derecho en Cisco IP Communicator) y seleccione **Cisco Unified CM User Options**.
- Paso 2** Introduzca el ID de usuario y la contraseña predeterminada proporcionada por el administrador del sistema.
- Paso 3** En el menú principal, seleccione **Opciones de usuario de Cisco > Dispositivo**.
- Seleccione el nombre de dispositivo correspondiente a Cisco IP Communicator.
 - Cuando haya hecho la selección, utilice los botones situados en la parte inferior de la ventana para acceder a la configuración correspondiente al dispositivo.
 - Haga clic en **Cerrar sesión** para salir.
- Paso 3** Si utiliza **Cisco Unified Communications Manager 4.x**:
- En el menú general, seleccione el tipo de dispositivo en la lista desplegable **Seleccionar un dispositivo**.
 - Hecha la selección, aparecerá un menú sensible al contexto con las opciones correspondientes a su tipo de dispositivo. (Si no ve el tipo de dispositivo en la lista, póngase en contacto con el administrador del sistema.)
 - Haga clic en **Cerrar sesión** para salir.



Sugerencia

- Seleccione el teléfono en la página del menú para ver todas las opciones disponibles.
 - Haga clic en **Actual.** para aplicar y conservar los cambios.
 - Haga clic en **Volver al menú** para volver al menú contextual.
-
-

Utilización de la libreta de direcciones personal (PAB)

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
Agregar una nueva entrada a la libreta de direcciones personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Libreta de direcciones personal. 2. Haga clic en Agregar nuevo. 3. Especifique la información de la entrada. 4. Haga clic en Guardar.
Buscar una entrada de la libreta de direcciones personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Libreta de direcciones personal. 2. Especifique la información de búsqueda y haga clic en Buscar.
Editar una entrada de la libreta de direcciones personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busque una entrada de la libreta de direcciones personal. 2. Haga clic en un nombre o apodo. 3. Edite la entrada según sea necesario y haga clic en Guardar.
Eliminar una entrada de la libreta de direcciones personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busque una entrada de la libreta de direcciones personal. 2. Seleccione una o varias entradas. 3. Haga clic en Eliminar selección.

Temas relacionados

- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)
- [Configuración de marcaciones abreviadas, página 7-4](#)
- [Configuración de marcaciones rápidas, página 7-5](#)

Configuración de marcaciones abreviadas

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
Asignar un código de marcación abreviada a una entrada de la libreta de direcciones personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cree una entrada de la libreta de direcciones personal. 2. Seleccione Opciones de usuario > Marcaciones abreviadas. 3. Haga clic en Agregar nuevo. 4. Utilice el área Opciones de búsqueda para buscar la correspondiente entrada de la libreta de direcciones personal. 5. Haga clic en un número de teléfono del área Resultados de búsqueda. 6. Si lo desea, cambie el código de marcación abreviada. 7. Haga clic en Guardar.
Asigne un código de marcación abreviada a un número de teléfono (sin utilizar una entrada de la libreta de direcciones personal).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Marcaciones abreviadas. 2. Haga clic en Agregar nuevo. 3. Si lo desea, cambie el código de marcación abreviada. 4. Especifique un número de teléfono. 5. Haga clic en Guardar.
Buscar una entrada de marcación abreviada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Marcaciones abreviadas. 2. Especifique la información de búsqueda y haga clic en Buscar.
Editar un número de teléfono de marcación abreviada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Marcaciones abreviadas. 2. Busque la entrada de marcación abreviada que desea editar. 3. Haga clic en un componente de la entrada. 4. Cambie el número de teléfono. 5. Haga clic en Guardar.
Eliminar una entrada de marcación abreviada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busque una marcación abreviada. 2. Seleccione una o varias entradas. 3. Haga clic en Eliminar selección.

Temas relacionados

- [Utilización de la libreta de direcciones personal \(PAB\), página 7-3](#)
- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)



Sugerencia

Puede crear hasta 500 entradas de marcación abreviada y de la libreta de direcciones personal.



Sugerencia

Puede crear una entrada de marcación abreviada sin utilizar una entrada de la libreta de direcciones personal. Dichas entradas de marcación abreviada se etiquetan como “sin formato” en las páginas Web de Opciones de usuario y no muestran una etiqueta de texto configurable.

Configuración de marcaciones rápidas

En función de la configuración, Cisco IP Communicator puede admitir diversas funciones de marcación rápida:

- Botones de marcación abreviada
- Marcación abreviada
- Marcaciones abreviadas

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
Configurar los botones de marcación rápida	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Dispositivo. 2. Seleccione un teléfono en el menú desplegable Nombre. 3. Haga clic en Marcaciones rápidas. 4. Especifique un número y una etiqueta para un botón de marcación rápida (botón programable) del teléfono. 5. Haga clic en Guardar. <p>Nota El teléfono utiliza el campo Etiqueta ASCII.</p>

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
Configurar los botones de marcación rápida	<p>Cisco Unified Communications Manager versión 4.x</p> <p>Entre en las páginas Web de Opciones de usuario, seleccione su dispositivo y elija Agregar/actualizar marcaciones rápidas en el menú principal.</p> <p>En la sección Configuración de marcación rápida en el teléfono, introduzca un número de teléfono y una etiqueta por cada botón de marcación rápida disponible. Introduzca el número tal y como si lo estuviera marcando desde el teléfono. Por ejemplo, incluya un código de acceso, por ejemplo el 9, o el código de zona si fuese necesario.</p> <p>La etiqueta introducida aparecerá junto al botón de marcación rápida de la pantalla del teléfono.</p>
Configurar la marcación abreviada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Dispositivo. 2. Seleccione un teléfono en el menú desplegable Nombre. 3. Haga clic en Marcaciones rápidas. 4. Introduzca un número y una etiqueta para un código de marcación abreviada. 5. Haga clic en Guardar.
Configurar la marcación abreviada	<p>Cisco Unified Communications Manager versión 4.x</p> <p>Entre en las páginas Web de Opciones de usuario, seleccione su dispositivo y elija Agregar/actualizar marcaciones rápidas en el menú principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En la sección Configuración de marcación rápida no asociada a ningún botón del teléfono, introduzca un número de teléfono y una etiqueta por cada botón de marcación rápida disponible. Introduzca el número tal y como si lo estuviera marcando desde el teléfono. Por ejemplo, incluya un código de acceso, por ejemplo el 9, o el código de zona si fuese necesario.

Temas relacionados

- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)
- [Configuración de marcaciones abreviadas, página 7-4](#)
- [Utilización del directorio personal, página 6-7](#)

Configuración de servicios del teléfono

Los servicios del teléfono pueden incluir funciones de teléfono especiales, datos de red e información basada en Web (como cotizaciones de bolsa y la cartelera de cine). Debe suscribirse primero a un servicio del teléfono para acceder al mismo en el teléfono.

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
Suscribirse a un servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Dispositivo. 2. Seleccione un nombre de Cisco IP Communicator en el menú desplegable. 3. Haga clic en Servicios telefónicos. 4. Haga clic en Agregar nuevo. 5. Seleccione un servicio en la lista desplegable y haga clic en Siguiente. 6. Cambie la etiqueta del servicio y/o especifique información adicional sobre el servicio, si está disponible (opcional). 7. Haga clic en Guardar. <p>Cisco Unified Communications Manager 4.x</p> <p>En el menú principal, elija Configurar los servicios del teléfono IP de Cisco. En la lista desplegable Servicios disponibles, seleccione un servicio y haga clic en Continuar. Introduzca la información adicional que le sea solicitada (como el código postal o su PIN) y haga clic en Suscribir.</p>
Buscar servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione un nombre de dispositivo de Cisco IP Communicator. 2. Haga clic en Servicios telefónicos. 3. Haga clic en Buscar.
Cambiar o concluir sus servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busque servicios. 2. Seleccione una o varias entradas. 3. Haga clic en Eliminar selección. <p>Cisco Unified Communications Manager 4.x</p> <p>En el menú principal, elija Configurar los servicios del teléfono IP de Cisco. Haga clic en un servicio en el panel Mis servicios suscritos. Haga clic en Actual, una vez hechos los cambios o haga clic en Anular suscripción.</p>

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
Cambiar el nombre a un servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Busque servicios. 2. Haga clic en el nombre del servicio. 3. Cambie la información y haga clic en Guardar.
Agregar un servicio a un botón programable del teléfono que esté disponible	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Dispositivo. 2. Seleccione un nombre de Cisco IP Communicator en el menú desplegable. 3. Haga clic en URL de servicio. <p>Nota Si no ve esta opción, pida al administrador del sistema que configure un botón de URL de servicio para su teléfono.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Seleccione un servicio en la lista desplegable Servicio de botón. 5. Si desea cambiarle el nombre al servicio, edite los campos de etiqueta. <p>Nota El teléfono utiliza el campo Etiqueta ASCII cuando no admite juegos de caracteres de doble byte.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Haga clic en Guardar. 7. Haga clic en Restablecer para restablecer el teléfono (necesario para ver la nueva etiqueta del botón en el teléfono). <p>Cisco Unified Communications Manager versión 4.x</p> <p>Después de suscribirse a un servicio, seleccione Agregar/actualizar los botones de la URL de servicios en el menú principal. Seleccione un servicio en la lista desplegable por cada botón disponible e introduzca un texto descriptivo. Haga clic en Actual. una vez hechos los cambios. El administrador del sistema es quien establece la cantidad de botones programados que hay disponible para servicios y puede asignar botones de servicio a su teléfono.</p>
Acceder a un servicio desde el teléfono	Haga clic en el botón Servicios . O bien, si ha agregado un servicio a un botón programable, pulse el botón.

Control de la configuración de usuario

La configuración de usuario incluye la contraseña, el PIN y la configuración de idioma (configuración regional).

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
Cambiar la contraseña	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Configuración de usuario. 2. En el área Contraseña del navegador, introduzca la información. 3. Haga clic en Guardar.
Cambiar el PIN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Configuración de usuario. 2. En el área PIN del teléfono, introduzca la información. 3. Haga clic en Guardar.
Cambiar el idioma (configuración regional) para las páginas Web de Opciones de usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Configuración de usuario. 2. En el área Configuración regional del usuario, seleccione un elemento en la lista desplegable Configuración regional. 3. Haga clic en Guardar.
Cambiar el idioma (configuración regional) de la pantalla del teléfono	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Configuración de usuario. 2. Seleccione un elemento en la lista desplegable Configuración regional del usuario. 3. Haga clic en Guardar.



Sugerencia

El PIN y la contraseña le permiten acceder a diversas funciones y servicios. Por ejemplo, utilice el PIN para iniciar sesión en Directorio personal o Extensión móvil de Cisco. Utilice la contraseña para iniciar sesión en las páginas Web de Opciones de usuario y la función Cisco WebDialer del equipo. Pida más información al administrador del sistema.

Control de la configuración de línea

La configuración de línea afecta a una línea de teléfono específica (número de directorio) de Cisco IP Communicator. La configuración de línea puede incluir desvío de llamadas, indicadores de mensajes de voz, modelos de timbre y etiquetas de línea.

Se puede establecer otra configuración de línea directamente en Cisco IP Communicator:

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
Configurar el desvío de llamadas por línea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Dispositivo. 2. Seleccione un nombre de Cisco IP Communicator en el menú desplegable. 3. Haga clic en Configuración de línea. 4. Si tiene más de un número de directorio (línea) asignado al teléfono, seleccione una línea en el menú desplegable Línea. 5. En el área Desvío de llamadas entrantes, seleccione la configuración de desvío de llamadas para varias condiciones. 6. Haga clic en Guardar.
Cambiar la configuración del indicador de mensajes de voz (indicador luminoso) por línea	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Dispositivo. 2. Seleccione un nombre de Cisco IP Communicator en el menú desplegable. 3. Haga clic en Configuración de línea. 4. Si tiene más de un número de directorio (línea) asignado al teléfono, seleccione una línea en el menú desplegable Línea. 5. En el área Indicador luminoso de mensajes en espera, seleccione una de las distintas configuraciones. <p>Nota Normalmente, la configuración predeterminada de mensajes en espera hace que el teléfono muestre una luz roja continua en la banda luminosa del auricular telefónico para indicar un nuevo mensaje de voz.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Haga clic en Guardar.

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
<p>Cambiar la configuración del indicador audible de mensajes de voz por línea</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Dispositivo. 2. Seleccione un nombre de Cisco IP Communicator en el menú desplegable. 3. Haga clic en Configuración de línea. 4. Si tiene más de un número de directorio (línea) asignado al teléfono, seleccione una línea en el menú desplegable Línea. 5. En el área Indicador audible de mensajes en espera, seleccione una de las distintas configuraciones. <p>Nota Normalmente, la configuración predeterminada de mensajes en espera hace que el teléfono muestre una luz roja continua en la banda luminosa del auricular telefónico para indicar un nuevo mensaje de voz.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Haga clic en Guardar.
<p>Cambiar o crear una etiqueta de texto de línea que aparezca en la pantalla del teléfono</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Dispositivo. 2. Seleccione un teléfono en el menú desplegable Nombre. 3. Haga clic en Configuración de línea. 4. Si tiene más de un número de directorio (línea) asignado al teléfono, seleccione una línea en el menú desplegable Línea. 5. En el área Etiqueta de texto de línea, especifique una etiqueta de texto. 6. Haga clic en Guardar. <p>Nota El teléfono utiliza el campo Etiqueta ASCII cuando no admite juegos de caracteres de doble byte.</p>

Temas relacionados

- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)
- [Personalización de timbres e indicadores de mensajes, página 4-3](#)
- [Dónde acceder a la configuración, página 4-1](#)

Configuración de teléfonos y listas de acceso en Mobile Connect

Cuando utilice Cisco Mobile Connect, debe agregar su móvil y otros teléfonos que desee utilizar para realizar y recibir llamadas utilizando los mismos números de directorio que el teléfono de la oficina. Estos teléfonos se denominan *destinos remotos*. También puede definir listas de acceso para restringir o permitir que ciertos números envíen llamadas a su móvil .

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
Crear una lista de acceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Configuración de móvil > Listas de acceso. 2. Haga clic en Agregar nuevo. 3. Introduzca la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> – Nombre: identifica la lista de acceso. – Descripción: describe la lista de acceso. 4. Seleccione una de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> – Lista de acceso bloqueado: crea la lista de números que se van a bloquear – Lista de acceso permitido: crea la lista de números que se van a permitir 5. Haga clic en Guardar.

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
<p>Agregue miembros a una lista de acceso.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cree una lista de acceso. 2. Haga clic en Agregar miembro para agregar números de teléfono o filtros a la lista. 3. Seleccione una opción en el cuadro de lista desplegable Máscara de filtro. Puede filtrar un número de directorio, llamadas con identificación de número que llama restringido (no disponible) o llamadas con identificación de número que llama anónimo (privado). 4. Si selecciona un número de directorio del cuadro de lista desplegable Máscara de filtro, introduzca un número de teléfono o un filtro en el campo Máscara de DN. Puede utilizar los siguientes comodines para definir un filtro: <ul style="list-style-type: none"> - X (mayúscula o minúscula): equivale a un solo dígito. Por ejemplo, 408555123X equivale a cualquier número entre 4085551230 y 4085551239. - !: equivale a cualquier cantidad de dígitos. Por ejemplo, 408! equivale a cualquier número que empiece con 408. - #: se utiliza como un solo dígito con equivalencia exacta. 5. Haga clic en Guardar para agregar este miembro a la lista de acceso. 6. Haga clic en Guardar de nuevo para guardar la lista de acceso.

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
<p>Agregar un nuevo destino remoto</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Configuración de móvil > Destinos remotos. 2. Seleccione el dispositivo del cuadro de lista desplegable Nombre. 3. Haga clic Destinos remotos. 4. Haga clic en Agregar nuevo. 5. Introduzca la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> – Nombre: especifique un nombre para el móvil u otro teléfono. – Número de destino: especifique el número del móvil. – Temporizador de demasiado pronto para contestar: especifique el período de tiempo que debe transcurrir antes de descolgar el teléfono en el destino remoto (en milisegundos). – Temporizador de demasiado tarde para contestar: especifique el período de tiempo que debe transcurrir para que sea demasiado tarde para descolgar el teléfono en el destino remoto (en milisegundos). – Temporizador de retraso antes de sonar: especifique el período de tiempo que debe transcurrir antes de que la llamada suene en el destino remoto (en milisegundos). – Perfil de destino remoto: seleccione un perfil de destino remoto que contenga la configuración que se aplica a todos los destinos remotos. – Lista de acceso permitido: seleccione un número de teléfono o regla que permita que su móvil suene cuando llegue una llamada al teléfono de escritorio. Puede seleccionar una lista de acceso permitido o una lista de acceso bloqueado, pero no ambas. – Lista de acceso bloqueado: seleccione un número de teléfono o regla para la que su móvil no suene cuando llegue una llamada al teléfono de escritorio. Puede seleccionar una lista de acceso permitido o una lista de acceso bloqueado, pero no ambas. – Móvil: seleccione esta opción para permitir que el móvil pueda aceptar una llamada enviada desde el teléfono de escritorio. – Activa Mobile Connect: seleccione esta opción para permitir que el móvil suene al mismo tiempo que el teléfono de escritorio. También puede configurar un programa de timbre. 6. Haga clic en Guardar.

Temas relacionados

- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)

Utilización de Cisco WebDialer

Cisco WebDialer permite realizar llamadas a contactos de directorio de Cisco IP Communicator haciendo clic en elementos de un navegador de Internet. El administrador del sistema debe configurar esta función.

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
Utilizar WebDialer con el directorio Opciones de usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Opciones de usuario > Directorio y busque el nombre de un compañero de trabajo. 2. Haga clic en el número que desee marcar. 3. Si es la primera vez que utiliza WebDialer, configure sus preferencias y haga clic en Enviar. (Consulte la última fila de esta tabla para obtener más detalles.) 4. Si aparece la página Realizar llamadas, haga clic en Marcar. (Consulte la última fila de esta tabla para aprender a suprimir esta página en el futuro, si lo desea.) La llamada se realiza ahora en el teléfono. 5. Haga clic en Colgar o cuelgue en el teléfono para finalizar una llamada.
Utilizar WebDialer con otro directorio corporativo en línea (no su directorio Opciones de usuario)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicie sesión en un directorio corporativo con WebDialer y busque los nombres de compañeros de trabajo. 2. Haga clic en el número que desee marcar. 3. Cuando se le solicite, especifique su ID y contraseña de usuario. 4. Si es la primera vez que utiliza WebDialer, configure sus preferencias y haga clic en Enviar. (Consulte la última fila de esta tabla para obtener más detalles.) 5. Si aparece la página Realizar llamadas, haga clic en Marcar. (Consulte la última fila de esta tabla para aprender a suprimir esta página en el futuro, si lo desea.) La llamada se realiza ahora en el teléfono. 6. Haga clic en Colgar o cuelgue en el teléfono para finalizar una llamada.

Si desea...	Realice lo siguiente antes de entrar en la página Web Cisco Unified CM User Options...
Cerrar sesión en WebDialer	Haga clic en el icono de cierre de sesión de la página Realizar llamada o Colgar.
Configurar, ver o cambiar preferencias de WebDialer	<p>Acceda a la página Preferencias.</p> <p>Esta página aparece la primera vez que se utiliza WebDialer (después de hacer clic en el número que desea marcar).</p> <p>Para volver a la página Preferencias en el futuro, haga clic en el icono de preferencias de la página Realizar llamada o Colgar.</p> <p>La página Preferencias incluye las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idioma preferido: determina el idioma utilizado e la configuración y los mensajes de WebDialer. • Utilizar dispositivo permanente: identifica el teléfono IP de Cisco Unified y el número de directorio (línea) que se utilizará para realizar llamadas de WebDialer. Si tiene un teléfono con una sola línea, se seleccionan automáticamente el teléfono y la línea correspondientes. En caso contrario, seleccione un teléfono y/o una línea. Los teléfonos se especifican por el nombre de host. (Para mostrar el nombre de host en el teléfono, haga clic en el botón Configuración y seleccione Configuración de red > Nombre de host.) • Utilizar Extensión móvil: si se selecciona, hace que WebDialer utilice el teléfono IP de Cisco Unified que está asociado al perfil de Utilizar Extensión móvil (si está disponible). • No mostrar confirmación de llamada: si se selecciona, hace que WebDialer suprima la página Realizar llamada. Esta página aparece de manera predeterminada después de hacer clic en un número de teléfono de un directorio en línea con WebDialer.

Temas relacionados

- [Inicio de sesión en las páginas Web de Cisco Unified CM User Options, página 7-2](#)



CAPÍTULO 8

Solución de problemas Cisco IP Communicator

- [Temas generales de la solución de problemas, página 8-1](#)
- [Temas de calidad de voz, página 8-4](#)
- [Utilización de la herramienta de informe de calidad para solucionar problemas de rendimiento, página 8-10](#)
- [Activación de registros detallados, página 8-10](#)
- [Captura de información sobre problemas, página 8-11](#)

Temas generales de la solución de problemas

Problema La calidad de audio se complica cuando se asiste a una reunión de MeetingPlace y se utiliza Cisco IP Communicator.

Solución Salga de las aplicaciones que no necesite cuando asista a una reunión. Si está conectado por VPN, debe tener en cuenta la opción de conectividad disponible con la consola de Cisco Unified MeetingPlace.

Otra posibilidad consiste en optimizar el ancho de banda para la sesión de reunión cuando se utilicen conexiones distintas. En Cisco Unified MeetingPlace existe una opción para que los usuarios comprueben si la conexión es adecuada. Los detalles para optimizar el ancho de banda en MeetingPlace se trata en la Guía del usuario de Cisco Unified MeetingPlace.

Problema Después del primer inicio no aparece ningún número de extensión y la zona de línea de estado muestra *Registrando*.

Solución Asegúrese de seleccionar un servidor TFTP, si fuese necesario. El administrador del sistema debe proporcionarle la dirección TFTP si fuese necesaria. Si usted es un usuario remoto, asegúrese de establecer la conectividad de red antes de iniciar Cisco IP Communicator.

Temas relacionados

- [Configuración y registro Cisco IP Communicator, página 1-8](#)
- [Configuración de red, página 4-8](#)

Problema Después del inicio, Cisco IP Communicator no puede localizar el adaptador de red y le pide que lo vuelva a insertar.

Solución Sustituya el dispositivo de interfaz de res desaparecido, si fuese posible. (Por ejemplo, sustituya una tarjeta inalámbrica o un adaptador Ethernet USB.)

Si inició primero Cisco IP Communicator en el ordenador portátil que estaba conectado a una base de conexión, intente conectarse para ver si así se soluciona el problema. De ser así, consulte al administrador del sistema para que le ayude a configurar el nombre del dispositivo para que Cisco IP Communicator funcione sin la base de conexión conectada.

Si ha eliminado de forma permanente o ha desactivado el adaptador de red seleccionado, póngase en contacto con el administrador del sistema antes de seleccionar un nuevo adaptador.

Temas relacionados

- [Configuración y registro Cisco IP Communicator, página 1-8](#)
- [Configuración de red, página 4-8](#)

Problema El dispositivo de audio no se muestra en un menú desplegable del modo de audio

Solución Si el dispositivo es un auricular telefónico USB, auriculares USB o una tarjeta de sonido, asegúrese de que el dispositivo se ha instalado correctamente y se ha reiniciado Cisco IP Communicator. (Los dispositivos instalados después del inicio no se reconocen hasta el siguiente inicio.)

Si el dispositivo es analógico, no aparece en la lista del modo de audio puesto que los dispositivos analógicos son extensiones de la tarjeta de sonido. En su lugar, seleccione la tarjeta de sonido.

Si desea utilizar un dispositivo para la reproducción de sonido y otro (como el micrófono de la cámara de VT) para la grabación de sonido, en Cisco IP Communicator, **haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio**. Seleccione **Dispositivo de audio predeterminado de Windows** en la lista desplegable de una o varias configuraciones y haga clic en **Aceptar**.

Temas relacionados

- [Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio, página 1-3](#)
- [Asignación de modos de audio, página 4-10](#)
- [Selección de un modo de audio, página 4-11](#)
- [Eliminación y reinstalación de dispositivos de audio, página 5-6](#)

Problema Después del inicio, Cisco IP Communicator no muestra número de extensión o muestra un número de extensión erróneo.

Solución Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener ayuda.

Es posible que haya seleccionado el adaptador de red equivocado. Si dispone de varios adaptadores y se le pide que seleccione uno justo después de la instalación de Cisco IP Communicator, seleccione el adaptador que tiene más probabilidades de proporcionar conectividad permanente o siempre está activado, aunque esté desenchufado. El administrador del sistema le indicará el adaptador que debe seleccionar.

La configuración del adaptador de red permite que Cisco IP Communicator se identifique en la red. No se utiliza para transmisión de audio. Por este motivo, no cambie la configuración una vez que se ha establecido, a menos que esté quitando o desactivando continuamente el adaptador de red seleccionado. En este caso, póngase en contacto con el administrador del sistema antes de seleccionar un nuevo adaptador.

Temas relacionados

- [Configuración y registro Cisco IP Communicator, página 1-8](#)
- [Configuración de red, página 4-8](#)

Problema Cuando activa la Búsqueda rápida, no ocurre nada.

Solución Haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Directorios y especifique el nombre de usuario y la contraseña que el administrador del sistema le proporcione.

Temas relacionados

- [Configuración de directorios, página 4-16](#)
- [Utilización del directorio personal, página 6-7](#)

Problema El timbre del teléfono no se oye o se oye con dificultad.

Solución Ajuste el volumen del timbre haciendo clic en el botón **Volumen** cuando no haya llamadas activas.

- Si utiliza un auricular telefónico USB, no lo seleccione para que le sirva como timbre. Por lo general, debe seleccionar la tarjeta de sonido para el timbre.
- Si selecciona la tarjeta de sonido para el modo de timbre y los auriculares USB no están enchufados a las tomas de audio del equipo, debe utilizar los auriculares analógicos para oír el timbre.

Temas relacionados

- [Instalación de dispositivos de audio antes del primer inicio, página 1-3](#)
- [Asignación de modos de audio, página 4-10](#)
- [Utilización del Asistente para ajuste de audio, página 1-6](#)
- [Dónde acceder a la configuración, página 4-1](#)
- [Temas de calidad de voz, página 8-4](#)

Temas de calidad de voz

Antes de empezar

- Si el problema está relacionado con el volumen, intente ajustar primero el volumen haciendo clic en el botón **Volumen** de Cisco IP Communicator.
- Intente determinar si el origen del problema tiene que ver con Cisco IP Communicator o con el teléfono remoto llamando a otras personas. Si sospecha que el problema tiene que ver con el otro teléfono, ajuste el volumen de Cisco IP Communicator, pero evite modificar la configuración mediante el Asistente para ajuste de audio porque es posible que estas modificaciones no se puedan aplicar en términos generales.
- Es posible que el administrador del sistema le solicite 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 RealPlayer) 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.

Temas relacionados

- [Activación de registros detallados, página 8-10](#)

Problema Oye demasiado alto a la otra persona.

Solución

- 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.

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

Solución

- Mueva el micrófono ligeramente de la boca hacia la barbilla si utiliza unos auriculares USB.
- 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 todavía le oye demasiado alto, desactive la función Subir micrófono desde el Asistente para ajuste de audio, si está activada en ese dispositivo.

Problema Oye demasiado bajo a la otra persona.

Solución

- 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.

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

Solución

- Si utiliza auriculares USB, asegúrese de que Cisco IP Communicator funciona en el modo de auriculares USB y no en el modo de teléfono de altavoz. El modo de auriculares USB está funcionando si el botón **Auriculares USB** 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 USB.
- 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 componente de ajuste 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.

Problema La otra persona se oye de forma apagada.

Solución

- Si utiliza Cisco IP Communicator de forma remota, active Optimizar para ancho de banda bajo (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio**).
- Si no está utilizando Cisco 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 fuese posible.

Temas relacionados

- [Configuración de audio, página 4-9](#)

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

Solución

- Inicie el Asistente para ajuste de audio y ajuste el volumen del micrófono del dispositivo de audio actual.
- Si no está utilizando Cisco IP Communicator en una conexión remota, desactive la opción de ancho de banda bajo.

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

Solución Si utiliza auriculares USB, asegúrese de que Cisco IP Communicator funciona en el modo de auriculares USB y no en el modo de teléfono de altavoz. (El botón **Auriculares USB** debe estar encendido.)

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

Solución Active Optimizar para ancho de banda bajo (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio**).

Temas relacionados

- [Configuración de audio, página 4-9](#)

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

Solución

- Cierre las aplicaciones que no sean necesarias. Tenga en cuenta que es posible que el inicio de aplicaciones y la realización de tareas intensivas de red, como enviar correo electrónico, afecten a la calidad de audio.
- Verifique que no está en el modo de teléfono de altavoz.
- Intente seleccionar una configuración de audio diferente a través de **Preferencias > ficha Audio** botón **> Avanzado**.
- Si va a utilizar Cisco 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 (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio**).
- Verifique que la tarjeta de sonido y los controladores de audio se han instalado correctamente.

Nota Puede que oiga chasquidos, clics o sonidos rotos ocasionales cuando la red experimenta congestión o problemas en el tráfico de datos.

Problema El ruido de fondo hace difícil oír la voz de la persona que habla.

Solución Pida a la persona que habla que:

- Se desplace a un lugar más silencioso.
- Active la eliminación de ruido o aumente el nivel de intensidad de la eliminación de ruido (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Audio botón > Avanzado**). La eliminación de ruido se aplica al micrófono (dispositivo de entrada) para evitar la transmisión de ruido al extremo remoto.

Si mantiene una conferencia, pida a las demás personas que silencien sus teléfonos cuando no hablen.

Problema Oye eco.

Solución

- Pida a la otra persona que baje el volumen del micrófono, si fuese posible.
- Si la otra persona utiliza Cisco IP Communicator como teléfono de altavoz, pídale que se asegure de que el botón **Altavoz** está encendido.
- Asegúrese de que la tarjeta de sonido no devuelve el sonido del altavoz al micrófono. Lleve a cabo los siguientes pasos:
 - a. Ajuste el volumen (**Panel de control > Sonidos y multimedia > ficha Audio**).
 - b. Haga clic en el botón **Volumen** de Reproducción de sonido.
 - c. Seleccione **Opciones > Propiedades > Reproducción** y asegúrese de que todas las casillas de verificación situadas en la parte inferior de la ventana se han seleccionado y haga clic en **Aceptar**.
 - d. En la ventana Control de volumen, asegúrese de que se ha seleccionado **Silencio** para la columna de micrófono. Algunos dispositivos de sonido cuentan con varias entradas de micrófono (por ejemplo, interno y externo) que pueden recoger sonido del dispositivo de altavoz y reintroducirlo.

Problema La otra persona oye eco.

Solución

- Inicie el Asistente para ajuste de audio y baje el volumen del micrófono del dispositivo de audio actual. Asegúrese de que la función Subir micrófono está desactivada. A continuación, confirme la nueva configuración de volumen llamando a otra persona.

- Si utiliza su equipo como teléfono de altavoz, mantenga encendido el botón **Altavoz**.
- Como último recurso, cambie el dispositivo de audio.
- Si utiliza un ordenador portátil sin auriculares USB ni auricular telefónico, los tres modos se asignan a la tarjeta de sonido, lo que se traduce en que los tres modos actúen como teléfonos de altavoz. Ponga el dispositivo en modo de teléfono de altavoz.

Problema La otra persona no puede oírle en absoluto (pero usted puede oírle a ella)

Solución

- Asegúrese de que no ha activado Silencio desde los controles del cable de los auriculares USB o del auricular telefónico USB.
- Asegúrese de que las clavijas del altavoz y el micrófono se han insertado en las tomas de audio correctas del equipo.
- Asegúrese de que ninguna otra aplicación (como una grabadora de sonido u otro teléfono basado en el software) utiliza el micrófono.

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

Solución

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

Problema Fallos simultáneos en el habla.

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

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

Solución

- Si utiliza una base de conexión y el dispositivo de audio está enchufado a ella, asegúrese de que el equipo también está conectado a la base de conexión.
- Intente reiniciar Cisco IP Communicator.

Utilización de la herramienta de informe de calidad para solucionar problemas de rendimiento

El administrador del sistema puede configurar el teléfono de forma temporal con la herramienta de informe de calidad (QRT) para solucionar los problemas de rendimiento. Puede hacer clic en **QRT** (es posible que necesite hacer clic primero en **más** varias veces para visualizar la tecla programada **QRT**) para enviar información al administrador del sistema. En función de la configuración, utilice la QRT de una de las maneras siguientes:

- Informe inmediatamente de cualquier problema de audio con una llamada en curso.
- Seleccione un problema general en una lista de categorías y elija los códigos de motivo.

Es posible que el administrador del sistema le solicite que capture información (registros detallados) con el fin de ayudarle a solucionar un problema.

Temas relacionados

- [Utilización del Asistente para ajuste de audio, página 1-6](#)
- [Dónde acceder a la configuración, página 4-1](#)
- [Temas generales de la solución de problemas, página 8-1](#)
- [Captura de información sobre problemas, página 8-11](#)

Activación de registros detallados

Si experimenta problemas con Cisco IP Communicator y el administrador le indica que lo haga, active el registro detallado (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Usuario y marque Activar registro**).



Nota

La configuración permanece hasta que la cambie, incluso después de reiniciar. El registro detallado puede afectar al rendimiento, por lo que debe desactivarlo en cuanto deje de ser necesario. Desmarque **Activar registro** para desactivar esta función.

Temas relacionados

- [Captura de información sobre problemas, página 8-11](#)

Captura de información sobre problemas

Si Cisco IP Communicator se cierra inesperadamente, la herramienta de informes de problemas se inicia automáticamente y captura los datos relevantes con el objetivo de solucionar los problemas. Utilice este procedimiento para enviar el informe al administrador del sistema.

-
- Paso 1** Siga las instrucciones de la herramienta de informes de problemas para describir el problema. Asegúrese de incluir la siguiente información:
- La descripción del problema.
 - La explicación de lo que hacía en el momento en que se produjo el problema.
 - La indicación del dispositivo de audio que se utilizaba en ese momento.
 - Cualquier otro detalle que pudiera haber incidido en la situación.
- Paso 2** Busque en el escritorio un archivo denominado *CIPC-ProblemReportxxx.zip*, donde *xxx* corresponde a un número.
- Paso 3** Envíe este archivo por correo electrónico al administrador del sistema junto con la siguiente información:
-

Si experimenta otros problemas y el informe problemas no se genera automáticamente, es posible que el administrador del sistema le solicite los archivos de registro. A diferencia de la QRT (que informa cuál es el problema), estos registros proporcionan información detallada que ayuda a solucionar el problema. Utilice el siguiente procedimiento para recopilar estos archivos:

-
- Paso 1** Active el registro detallado (**haga clic con el botón derecho en > Preferencias > ficha Usuario** y marque **Activar registro**).
- Paso 2** Intente reproducir el problema. Si no puede reproducirlo, los registros no tendrán información detallada.
- Paso 3** Cree el informe seleccionado **Inicio > Todos los programas > Cisco IP Communicator > Crear informe de problemas de CIPC**.

- Paso 4** Siga las instrucciones que vea para describir el problema. Asegúrese de incluir la siguiente información:
- La descripción del problema.
 - La explicación de lo que hacía en el momento en que se produjo el problema.
 - La indicación del dispositivo de audio que se utilizaba en ese momento.
 - Cualquier otro detalle que pudiera haber incidido en la situación.
- Paso 5** Antes de hacer clic en Finalizar, tome nota del archivo que se ha creado en el escritorio.
- Paso 6** Envíe este archivo por correo electrónico al administrador del sistema.
-

**Sugerencia**

Mediante el Asistente para ajuste de audio, puede iniciar la herramienta de informes de problemas para informar de problemas de audio. Haga clic en la esquina superior izquierda de la barra de título del Asistente para ajuste de audio y seleccione **Información sobre solución de problemas**. Un mensaje emergente le pregunta si desea iniciar la herramienta de informes de problemas.

Temas relacionados

- [Utilización de la herramienta de informe de calidad para solucionar problemas de rendimiento, página 8-10](#)
- [Activación de registros detallados, página 8-10](#)