



Guía del usuario de Cisco Unified Personal Communicator, Versión 7.0

para Macintosh
25 de agosto de 2008

Sede central en América

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

Número de parte del texto: OL-17827-01

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, el logotipo de Cisco, DCE y Welcome to the Human Network son marcas comerciales; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn es una marca de servicio; y 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, iQ Expertise, el logotipo de iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, el logotipo de IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, 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 sus filiales en los Estados Unidos y otros determinados países.

El resto de las 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. (0805R)

Las direcciones de Internet Protocol (IP) utilizadas en este documento no se pretende que sean direcciones reales. Cualquier ejemplo, salida de visualización de comandos y figuras incluidas en el documento se muestran sólo con fines ilustrativos. Cualquier uso de direcciones reales de IP en contenido ilustrativo es accidental y casual.

Guía del usuario de Cisco Unified Personal Communicator para Macintosh, Versión 7.0

© 2006-2008 Cisco Systems, Inc. Reservados todos los derechos.

Para obtener información de licencia de terceros, consulte *Información de licencia para Cisco Unified Personal Communicator* en http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html.



CONTENIDO

CAPÍTULO 1

Instrucciones básicas de uso de

Cisco Unified Personal Communicator 1-1

Configuración de la aplicación 1-1

Instalación de Cisco Unified Personal Communicator 1-2

Instalación del módulo de agenda 1-2

Configuración de los auriculares 1-3

Inicio de sesión 1-3

Configuración del correo de voz 1-4

Configuración de conferencia Web 1-5

Configuración de preferencias opcionales 1-5

Automatización de inicio e inicio de sesión 1-6

Especificación de los dispositivos de audio y vídeo 1-6

Especificación del dispositivo de timbre y del volumen 1-8

Selección de teléfonos 1-9

Selección de la acción para doble clic 1-12

El icono de la bandeja del sistema 1-13

Utilización de AppleScript con Cisco Unified Personal Communicator 1-14

Actualización de Cisco Unified Personal Communicator 1-14

Desinstalación de Cisco Unified Personal Communicator 1-15

Documentación adicional 1-16

Descripción general de seguridad de los productos de Cisco 1-18

CAPÍTULO 2

Estado de disponibilidad y privacidad en Cisco Unified Personal Communicator 2-1

- Acerca del estado de disponibilidad 2-1
 - Tipos de estado de disponibilidad 2-2
 - Estado No molestar 2-3
 - Estado Invisible 2-4
 - Estado Fuera de la oficina 2-5
- Especificación del estado de disponibilidad 2-5
 - Configuración de las preferencias del estado de disponibilidad 2-5
 - Modificación manual del estado de disponibilidad 2-6
 - Visualización de un mensaje “Fuera de la oficina” 2-7
- Adición de mensajes de estado de disponibilidad personalizados 2-8
 - Creación de mensajes de estado de disponibilidad personalizados 2-8
 - Modificación de mensajes de estado de disponibilidad personalizados 2-9
 - Eliminación de mensajes de estado de disponibilidad personalizados 2-10
- Bloqueo de contactos 2-10
- Compartir el estado de disponibilidad con empleados de otras empresas 2-12
 - Selección de permisos de acceso para empleados de otras empresas 2-12
 - Respuesta a las solicitudes del estado de disponibilidad 2-14
 - Visualización y modificación de decisiones de bloqueo individuales para contactos externos 2-15

CAPÍTULO 3

Mantenimiento de conversaciones mediante Cisco Unified Personal Communicator 3-1

- Conversaciones de audio 3-1
- Realización de llamadas 3-2
 - Llamadas a personas que figuran en la lista de la consola 3-2
 - Llamadas a un número cualquiera 3-3
 - Marcación de un número en otras aplicaciones 3-3
 - Marcación desde la agenda de Macintosh 3-4

- Respuesta a llamadas entrantes 3-4
- Utilización de conversaciones en curso 3-6
 - Introducción de respuestas de marcación por tonos 3-6
 - Puesta en espera de conversaciones y recuperación 3-7
 - Transferencia de llamadas 3-7
 - Modificación del volumen de una llamada realizada con teléfono basado en software 3-8
 - Lista de conversaciones 3-9
 - Finalización de conversaciones 3-9

CAPÍTULO 4**Utilización de vídeo con Cisco Unified Personal Communicator 4-1**

- Conversaciones de vídeo 4-1
- Visualización de vídeos 4-2
- Utilización de conversaciones de vídeo en curso 4-4

CAPÍTULO 5**Utilización de conferencias Web con Cisco Unified Personal Communicator 5-1**

- Conferencia Web 5-1
- Adición de conferencias Web y participantes Web a conversaciones 5-2
- Control de inicio de la ventana de conferencia Web 5-3
- Utilización de sesiones de conferencia Web en curso 5-3
- Comparación con reuniones completas de Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express Web 5-4

CAPÍTULO 6**Establecimiento de conferencias mediante Cisco Unified Personal Communicator 6-1**

- Combinación de llamadas 6-1
- Combinación de llamadas 6-2

CAPÍTULO 7

Envío de mensajes mediante Cisco Unified Personal Communicator 7-1

Envío de mensajes instantáneos 7-1

Recepción de mensajes instantáneos 7-2

Selección de opciones de mensajería 7-3

Almacenamiento de mensajes 7-4

Almacenamiento automático de todas las sesiones de mensajería 7-4

Almacenamiento de mensajes 7-5

Envío de mensajes de correo electrónico 7-5

CAPÍTULO 8

Gestión de contactos en Cisco Unified Personal Communicator 8-1

Lista de contactos 8-1

Búsqueda de contactos 8-2

Búsqueda de contactos 8-2

Utilización de los resultados de la búsqueda 8-3

Adición de contactos a la lista 8-3

Adición de contactos del directorio corporativo 8-3

Adición de contactos externos para mensajería instantánea 8-4

Adición de contactos sin afiliar 8-5

Visualización de información adicional sobre los contactos 8-6

Modificación de la información de contacto 8-6

Eliminación de contactos de la lista 8-8

Utilización de grupos de contactos 8-9

CAPÍTULO 9

Utilización de Comunicaciones recientes con Cisco Unified Personal Communicator 9-1

Comunicaciones recientes 9-1

Utilización de la lista Comunicaciones recientes 9-2

Acceso al correo de voz 9-4

Solución de problemas de Cisco Unified Personal Communicator 10-1

- El proceso de instalación no se borra 10-2
- Solución de problemas de inicio de sesión y durante el arranque 10-2
 - Error: Error al iniciar sesión 10-2
 - La aplicación se inicia de forma lenta 10-3
 - Dispositivo de teléfono de escritorio no disponible 10-3
- Solución de problemas del modo Teléfono 10-4
 - No se puede activar el teléfono 10-4
 - El teléfono de escritorio deseado no está en la lista 10-4
- Solución de problemas de la consola 10-5
 - La consola no se ajusta a la pantalla 10-5
 - Elemento de menú, botón u opción deshabilitados 10-5
 - Columnas demasiado estrechas 10-6
- Solución de problemas de estado de disponibilidad 10-6
 - Estado incorrecto o no disponible 10-6
 - El teléfono suena si el estado de disponibilidad es No molestar 10-7
 - Visualización de mi estado de disponibilidad por los contactos externos 10-8
- Solución de problemas de iniciación de llamada 10-8
- Solución de problemas de llamadas entrantes 10-8
 - Sin notificación de llamadas entrantes 10-8
 - El teléfono no suena 10-9
- Solución de problemas de llamadas 10-9
 - Sin sonido o el volumen es demasiado bajo 10-10
 - Audio unidireccional o salida de audio de baja calidad 10-11
 - Los controles de la ventana de conversación no están disponibles 10-13
 - Función de combinación desactivada 10-13
 - Error al desacoplar un equipo portátil 10-14
- Solución de problemas con la el vídeo 10-14
 - Opciones de vídeo desactivadas 10-14

- Sin cámara ni imagen local 10-15
- Sin vista previa de vídeo 10-16
- Llamada sin vídeo 10-16
- Sin imagen de vídeo remota 10-16
- Lentitud, baja calidad o sin vídeo 10-17
- Imposibilidad de agregar vídeo en el teléfono de vídeo Tandberg 10-17
- Imagen local en ambas ventanas 10-17
- Solución de problemas con conferencia Web 10-18
 - Solicitud de inicio de sesión de conferencia Web 10-18
 - Conferencia Web no disponible 10-18
 - Idioma erróneo de conferencia Web 10-19
 - Pérdida de conexión con la conferencia Web 10-19
 - Pérdida de conferencia Web 10-19
 - Aspecto no estándar de la conferencia Web 10-20
- Solución de problemas de mensajería instantánea 10-20
 - Mensaje instantáneo no recibido 10-20
 - Mensaje de error de mensajería instantánea 10-21
 - Una única ventana por usuario 10-21
- Solución de problemas en el panel Comunicaciones recientes 10-21
 - Pérdida de llamadas realizadas 10-22
 - Ausencia de nombre 10-22
- Solución de problemas de correo de voz 10-22
- Solución de problemas de búsqueda 10-22
 - Resultados de la búsqueda incorrectos 10-23
 - Detención de la aplicación tras la búsqueda 10-23
- Obtención de información para el administrador 10-23
 - Comprobación de las estadísticas de llamada 10-23
 - Comprobación del estado del servidor 10-24
 - Recopilación de archivos de registros 10-24
 - Habilitación de inicio de sesión detallado 10-25



CAPÍTULO 1

Instrucciones básicas de uso de Cisco Unified Personal Communicator

- Configuración de la aplicación, página 1-1
- Configuración de preferencias opcionales, página 1-5
- El icono de la bandeja del sistema, página 1-13
- Utilización de AppleScript con Cisco Unified Personal Communicator, página 1-14
- Actualización de Cisco Unified Personal Communicator, página 1-14
- Desinstalación de Cisco Unified Personal Communicator, página 1-15
- Documentación adicional, página 1-16
- Descripción general de seguridad de los productos de Cisco, página 1-18

Configuración de la aplicación

Realice las siguientes tareas en orden:

- Instalación de Cisco Unified Personal Communicator, página 1-2
- Instalación del módulo de agenda, página 1-2
- Configuración de los auriculares, página 1-3
- Inicio de sesión, página 1-3
- Configuración del correo de voz, página 1-4
- Configuración de conferencia Web, página 1-5

Instalación de Cisco Unified Personal Communicator

Si el administrador del sistema no ha instalado Cisco Unified Personal Communicator en el equipo, instálelo.

Antes de empezar

Salga de todas las aplicaciones abiertas antes de iniciar el proceso de instalación.

Si instala una actualización de una versión anterior, siga las instrucciones detalladas en [Actualización de Cisco Unified Personal Communicator](#), página 1-14.

Procedimiento

-
- Paso 1** Solicite la imagen de disco al administrador del sistema.
 - Paso 2** Haga doble clic en la imagen de disco si no se coloca de forma automática.
 - Paso 3** Acepte el acuerdo de licencia.
 - Paso 4** Arrastre el icono de la aplicación al icono de la carpeta Aplicaciones.
 - Paso 5** (Opcional) Envíe la imagen de disco a la papelera de reciclaje.
-

Temas relacionados

Instalación del módulo de agenda

Si instala este módulo, podrá utilizar Cisco Unified Personal Communicator para marcar números de la agenda de Macintosh.

Procedimiento

-
- Paso 1** Inicie Cisco Unified Personal Communicator.
 - Paso 2** Seleccione **Cisco UPC > Instalar módulo para agenda**.
 - Paso 3** Siga las instrucciones.
-

Temas relacionados

- [Marcación desde la agenda de Macintosh, página 3-4](#)
- [Desinstalación de Cisco Unified Personal Communicator, página 1-15](#)

Configuración de los auriculares

Procedimiento

-
- Paso 1** Siga las instrucciones que se incluyen en la documentación de los auriculares.
- Paso 2** Espere un momento tras conectar los auriculares, antes de realizar otra acción.
-

**Nota**

Los botones especiales de algunos dispositivos, como los que sirven para iniciar una llamada a través de los auriculares, no están diseñados para funcionar en Cisco Unified Personal Communicator.

Inicio de sesión

Antes de empezar

- Realice todos los pasos del procedimiento de configuración.
- Si inicia sesión de forma remota, debe conectarse primero a la red corporativa, por ejemplo, a través de una red privada virtual (VPN).
- Solicite el nombre de usuario y la contraseña de Cisco Unified Personal Communicator al administrador del sistema.
- Solicite el nombre o la dirección IP del servidor de inicio de sesión al administrador del sistema.

Procedimiento

- Paso 1** Inicie Cisco Unified Personal Communicator.
- Paso 2** Introduzca el nombre de usuario y la contraseña.
-

Temas relacionados

- [Solución de problemas de inicio de sesión y durante el arranque, página 10-2](#)
- [Automatización de inicio e inicio de sesión, página 1-6](#)

Configuración del correo de voz

Antes de empezar

Solicite al administrador del sistema el nombre de usuario y la contraseña que ha introducido en Cisco Unified Personal Communicator para acceder al correo de voz a través de la aplicación.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Cisco UPC > Preferencias**.
- Paso 2** Haga clic en **Cuentas**.
- Paso 3** Haga clic en **Correo de voz de Unity**.
- Paso 4** Introduzca la información de inicio de sesión. Si el administrador del sistema le ha proporcionado dos contraseñas y la aplicación de mensajería de voz es Cisco Unity, utilice la contraseña (Web) del asistente de Cisco Unity.
- Paso 5** Haga clic en **Guardar**.
-

Temas relacionados

- [Acceso al correo de voz, página 9-4](#)

Configuración de conferencia Web

Antes de empezar

Solicite al administrador del sistema el nombre de usuario y la contraseña que ha introducido en Cisco Unified Personal Communicator para utilizar la conferencia web. Esto puede ser distinto de las credenciales de inicio de sesión.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Cisco UPC > Preferencias**.
- Paso 2** Haga clic en **Cuentas**.
- Paso 3** Haga clic en **MeetingPlace**.
- Paso 4** Introduzca la información de inicio de sesión para **Cisco Unified MeetingPlace** o **Cisco Unified MeetingPlace Express** (el que utilice su empresa).
- Paso 5** Haga clic en **Guardar**.
-

Temas relacionados

- [Utilización de conferencias Web con Cisco Unified Personal Communicator, página 5-1](#)

Configuración de preferencias opcionales

- [Automatización de inicio e inicio de sesión, página 1-6](#)
- [Especificación de los dispositivos de audio y vídeo, página 1-6](#)
- [Especificación del dispositivo de timbre y del volumen, página 1-8](#)
- [Selección de teléfonos, página 1-9](#)
- [Selección de la acción para doble clic, página 1-12](#)

Automatización de inicio e inicio de sesión

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Iniciar sesión de forma automática	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicie la aplicación. 2. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña. 3. Seleccione la opción Guardar contraseña en la llave. 4. (Opcional) Seleccione la opción Inicio sesión automático como: [nombre de usuario]. 5. Haga clic en Inicio de sesión.
Cancelar el inicio de sesión automático e introducción de contraseña	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Cisco UPC > Preferencias. 2. Haga clic en Perfil. 3. Cancele la selección de las opciones correspondientes de la sección Inicio de sesión.

Temas relacionados

- [Inicio de sesión, página 1-3](#)

Especificación de los dispositivos de audio y vídeo

Seleccione qué dispositivos de altavoz, micrófono y vídeo desea emplear durante las llamadas del [teléfono basado en software](#).

Antes de empezar

Configure los dispositivos según las instrucciones descritas en [Configuración de los auriculares, página 1-3](#).

Procedimiento

- Paso 1** Conecte los dispositivos de audio que va a seleccionar.
- Paso 2** Reinicie Cisco Unified Personal Communicator.
- Paso 3** Seleccione **Cisco UPC > Preferencias**.
- Paso 4** Haga clic en **Audio/Vídeo**.
- Paso 5** Seleccione los dispositivos que desee.
- Paso 6** Establezca el volumen de conversación predeterminado:
- **Volumen dispositivo** es el volumen establecido en Preferencias del sistema. Se trata de una configuración única que se aplica a todos los dispositivos de audio.
 - **Volumen llamada pred.** es un porcentaje del Volumen dispositivo. Sólo se aplica al volumen de llamadas en Cisco Unified Personal Communicator.
-

Sugerencias sobre solución de problemas

- Si cambia la configuración del dispositivo audio durante una llamada, es posible que se produzca una breve interrupción del sonido al realizarse el cambio.
- Si desconecta un determinado dispositivo durante una llamada, el altavoz o el micrófono cambiarán al dispositivo predeterminado por el sistema que corresponda si está disponible.
- Si sólo desconecta su dispositivo de vídeo, y cuenta con un dispositivo de audio disponible, la conversación continuará en modo de audio únicamente. Si no es así, la llamada finalizará.

Temas relacionados

- [Comprobación del volumen del sonido, página 10-12](#)

Especificación del dispositivo de timbre y del volumen

Puede elegir si desea que Cisco Unified Personal Communicator le avise de las llamadas entrantes mediante los altavoces incorporados en el equipo (si los hay) o a través de unos auriculares u otro dispositivo de audio.

Antes de empezar

Configure y conecte el dispositivo de audio seleccionado y compruebe que funciona.

Procedimiento

- Paso 1** Conecte el dispositivo de audio.
 - Paso 2** Reinicie Cisco Unified Personal Communicator.
 - Paso 3** Seleccione **Cisco UPC > Preferencias**.
 - Paso 4** Haga clic en **Audio / Vídeo**.
 - Paso 5** Seleccione un dispositivo de **timbre y alertas**.
 - Paso 6** Configure el volumen del timbre y las alertas.
 - **Volumen dispositivo** es el volumen establecido en Preferencias del sistema. Se trata de una configuración única que se aplica a todos los dispositivos de audio.
 - **Volumen timbre y alertas** es un porcentaje del Volumen dispositivo. Sólo se aplica a los timbres y las alertas de Cisco Unified Personal Communicator.
-

Sugerencias sobre solución de problemas

- Si silencia el audio de alguna manera, puede que no oiga el timbre del teléfono basado en software cuando alguien le llame.
- Si el dispositivo seleccionado deja de estar disponible, oirá el timbre a través del dispositivo de audio predeterminado del sistema.
- Compruebe que la configuración del sistema de volumen de salida del sonido es lo suficientemente alto como para que oiga el timbre.
- El [teléfono de escritorio](#) siempre sonará.

Selección de teléfonos

- [Selección de teléfonos, página 1-9](#)
- [Asociación de un teléfono de escritorio, página 1-10](#)

Selección de teléfono basado en software o modo de teléfono de escritorio

Cisco Unified Personal Communicator puede funcionar con un teléfono IP de Cisco Unified, como el de su escritorio, o utilizarlos de forma independiente como [teléfono basado en software](#).

Si el [modo de teléfono](#) está establecido como teléfono basado en software, puede utilizar el [teléfono de escritorio](#), aunque las llamadas que realice con él no aparecerán en la lista Comunicaciones recientes.

Procedimiento

-
- Paso 1** Desplace el ratón por los botones situados junto a la parte superior derecha de la [consola](#) principal para identificar el botón **Modo telefónico**.
- Paso 2** Haga clic para seleccionar una opción de **Modo telefónico**.



Nota Si desea utilizar vídeo, seleccione Teléfono basado en software.

Temas relacionados

- [Dispositivo de teléfono de escritorio no disponible, página 10-3](#)
- [Asociación de un teléfono de escritorio, página 1-10](#)

Asociación de un teléfono de escritorio

De forma predeterminada, el teléfono IP de Cisco Unified del escritorio es el [teléfono de escritorio](#) asociado a Cisco Unified Personal Communicator.

Si el administrador del sistema ha activado esta función, es posible que pueda asociar Cisco Unified Personal Communicator a otro teléfono de escritorio. Por ejemplo, es posible activar la asociación temporal de un teléfono en una sala de conferencias a Cisco Unified Personal Communicator como si fuese el teléfono de su propio escritorio.

Procedimiento

-
- Paso 1** Mediante el teléfono que desea asociar a Cisco Unified Personal Communicator, inicie sesión en Servicios EM (servicios de Extensión móvil). Para obtener más información, consulte la documentación de su teléfono.
Puede omitir este paso si sabe que el teléfono está asignado única y exclusivamente a usted.
 - Paso 2** Inicie Cisco Unified Personal Communicator.
 - Paso 3** Desplace el ratón por los botones situados junto a la parte superior derecha de la [consola](#) principal para identificar el botón **Modo telefónico**.
 - Paso 4** A continuación, haga clic en el botón **Modo telefónico** y seleccione **Teléfono de escritorio**.
 - Paso 5** Haga clic en un teléfono de la lista para seleccionarlo. Utilice la información de la tabla para identificar los teléfonos de la lista:

Número de columna	Nombre de columna	Descripción
1	Estado del dispositivo	La marca de verificación identifica el teléfono de escritorio asociado actualmente.
2	Tipo de dispositivo	Coloque el puntero del ratón sobre el icono para identificar el modelo del teléfono.
3	Nombre	Para modificar este campo e identificar un teléfono para futuras consultas: Haga doble clic en el nombre e introduzca el nombre que desee.

Número de columna	Nombre de columna	Descripción
4	Nombre del dispositivo	Número impreso en la etiqueta MAC en la parte inferior del teléfono.
5	Líneas	Números de teléfono (extensiones) disponibles a través de este teléfono.



Nota Para seleccionar el teléfono de su propio escritorio después de cambiarlo, haga clic en **Restaurar valores pred.** Omita el resto de los pasos de este procedimiento.

Paso 6 Haga clic en **Controlar dispositivo seleccionado.**

Paso 7 Haga clic en **Aceptar.**

El cambio tarda algún tiempo en surtir efecto.



Nota Puede que no todos los teléfonos estén disponibles para realizar esta acción. Si el teléfono que desea seleccionar no está disponible, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Temas relacionados

- [Selección de teléfono basado en software o modo de teléfono de escritorio, página 1-9](#)
- [El teléfono de escritorio deseado no está en la lista, página 10-4](#)
- [Documentación adicional, página 1-16](#)

Selección de la acción para doble clic

Si la empresa proporciona varios métodos de comunicación, configure de forma global el tipo de comunicación que se va a iniciar al hacer doble clic en un contacto. De forma predeterminada, si hace doble clic en un nombre de la lista de contactos se abre una ventana de mensajería instantánea.

La selección de la acción de doble clic debe corresponder con la información del perfil del contacto. Por ejemplo, si la preferencia de la acción de doble clic es enviar un correo electrónico, debe haber una dirección de correo electrónico en el perfil del contacto. Si no existe una dirección de correo electrónico en el perfil, Cisco Unified Personal Communicator determina la acción basándose en la información de perfil disponible. El icono que se encuentra junto al nombre de contacto indica la acción de doble clic.

Acción para doble clic en la Consola

- Si el icono que se encuentra junto a un nombre de la lista de contactos es un teléfono, al hacer doble clic se inicia la llamada, aunque su preferencia de doble clic sea Mensajería instantánea. El teléfono se muestra sólo si la tarjeta del contacto incluye un número de teléfono.
- Si el icono que aparece junto a un nombre de la lista de contactos es un sobre, al hacer doble clic se abre el mensaje de correo electrónico. El sobre sólo se muestra si la preferencia de doble clic está definida como “Enviar un correo electrónico”, el contacto no se encuentra en el directorio corporativo y la tarjeta de contacto tiene una dirección de correo electrónico.
- Si establece la preferencia de doble clic para realizar una llamada de audio o vídeo, puede especificar el número que Cisco Unified Personal Communicator va a marcar: Haga Control+clic en el contacto y seleccione Realizar llamada de audio o Realizar videollamada. La marca de verificación identifica el número. Por lo general, al hacer doble clic se marca el primer número que aparece en la tarjeta de contacto.
- Si hace doble clic en el elemento Comunicaciones recientes distinto del correo de voz se inicia una videollamada si establece esta preferencia en vídeo. De lo contrario, se iniciará una llamada de audio.
- Al hacer doble clic en un elemento del correo de voz, se reproduce el mensaje.

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Cisco UPC > Preferencias**.
- Paso 2** Haga clic en **Perfil**.
- Paso 3** Seleccione una opción para **Acción para doble clic**.
-

Temas relacionados

- [Tipos de estado de disponibilidad, página 2-2](#)

El icono de la bandeja del sistema

El icono de Cisco Unified Personal Communicator de la barra de menús indica el [estado](#) de disponibilidad. El icono del acoplamiento indica si tiene nuevas llamadas perdidas, mensajes en el correo de voz o mensajes instantáneos.

En la barra de menús, puede realizar lo siguiente:

- responder una llamada entrante
- silenciar, activar el volumen, poner en espera una llamada, retenerla o finalizar llamadas activas
- cambiar el estado de disponibilidad
- ver y ponerse en contacto con las personas de la lista de contactos

Excepto para responder llamadas, las acciones que realice con el icono de la barra de menús no maximizan ni colocan Cisco Unified Personal Communicator en primer plano.

Las opciones de visualización para esta función se encuentran en **Cisco UPC > Preferencias**.

Temas relacionados

- [Tipos de estado de disponibilidad, página 2-2](#)

Utilización de AppleScript con Cisco Unified Personal Communicator

Para obtener información acerca de los comandos de archivos de comandos compatibles, consulte el diccionario de AppleScript definido en la aplicación Cisco Unified Personal Communicator.

Procedimiento

- Paso 1** Inicie Script Editor.app.
 - Paso 2** Seleccione **Archivo > Abrir diccionario**.
 - Paso 3** Seleccione la aplicación Cisco Unified Personal Communicator.
-

Actualización de Cisco Unified Personal Communicator

Procedimiento

- Paso 1** Salga de Cisco Unified Personal Communicator.
 - Paso 2** Desinstale la aplicación existente según las instrucciones de [Desinstalación de Cisco Unified Personal Communicator](#), página 1-15.
 - Paso 3** Siga el procedimiento descrito en [Instalación de Cisco Unified Personal Communicator](#), página 1-2.
-

Desinstalación de Cisco Unified Personal Communicator

Procedimiento

- Paso 1** Salga de Cisco Unified Personal Communicator.
- Paso 2** Salga de la aplicación Agenda.
- Paso 3** Elimine los elementos siguientes:

Este elemento	Situado en esta carpeta
La aplicación Cisco Unified Personal Communicator	<La carpeta >/Aplicaciones/ del disco duro
Cisco UPC_Dialer.bundle	<La carpeta >/Library/Address Book Plug-Ins/ del disco duro y <La carpeta >/Users/<nombre de usuario>/Library/Address Book Plug-Ins/ del disco duro
La carpeta Cisco y La carpeta Cisco Unified Personal Communicator (si existen)	<La carpeta >/Users/<nombre de usuario>/Library/Caches/ del disco duro
La carpeta Cisco (si existe)	<La carpeta >/Users/<nombre de usuario>/Library/Logs/ del disco duro

Este elemento	Situado en esta carpeta
La carpeta Cisco (si existe)	<La carpeta >/Users/<nombre de usuario>/Library/Preferences/ del disco duro
El archivo com.cisco.Cisco UPC.plist y com.cisco.ProblemReporting Assistant.plist (si existen)	<La carpeta >/Users/<nombre de usuario>/Library/Preferences/ del disco duro

Paso 4 Vacíe la papelera de reciclaje.

Si aparece un mensaje en el que se indica que la operación no puede realizarse porque el teclado está en uso, salga de la aplicación Agenda y vuelva a vaciar la papelera.

Documentación adicional

Para este producto se encuentra disponible la siguiente documentación:

Guía rápida

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

Ayuda en línea

Seleccione **Ayuda > Ayuda para Cisco UPC**. En la ventana de conferencia Web, haga clic en el menú Ayuda.

Documentación actualizada (PDF)

La versión más reciente de esta documentación se encuentra disponible en inglés, en formato PDF, en:

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

Documentación en idiomas distintos del inglés

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html

Información de accesibilidad

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html

Para los productos relacionados con este producto, se encuentra disponible la documentación siguiente:

Información de licencia

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html

Documentación para conferencias Web de Cisco Unified MeetingPlace

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_user_guide_list.html

Documentación para Cisco Unified MeetingPlace Express

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_user_guide_list.html

Documentación del teléfono IP de Cisco Unified (teléfono de escritorio)

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products_user_guide_list.html

Documentación para IP Phone Messenger (IPPM) y las Páginas Web Opciones de Usuario de Cisco Unified Presence:

http://cisco.com/en/US/products/ps6837/products_user_guide_list.html

Documentación para Páginas Web de usuario de Cisco Unified Communications Manager:

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products_user_guide_list.html

Descripción general de seguridad de los productos de Cisco

Este producto tiene funciones criptográficas y está sujeto a las leyes sobre importación, exportación, transferencia y uso, tanto de Estados Unidos como del país local. El suministro de productos criptográficos no otorga a terceros ningún derecho para la importación, exportación, distribución o uso del cifrado. Los importadores, exportadores, distribuidores o usuarios son responsables del cumplimiento de las leyes locales y de Estados Unidos. Al utilizar este producto muestra su conformidad con las leyes y normas aplicables. Si no se pueden cumplir las leyes locales y estadounidenses, el producto debe devolverse de inmediato.

Se puede encontrar un resumen de las leyes estadounidenses sobre los productos criptográficos de Cisco en:

<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>. Si necesita más información, póngase en contacto con nosotros enviando un correo electrónico a export@cisco.com.



CAPÍTULO 2

Estado de disponibilidad y privacidad en Cisco Unified Personal Communicator

- [Acerca del estado de disponibilidad, página 2-1](#)
- [Tipos de estado de disponibilidad, página 2-2](#)
- [Especificación del estado de disponibilidad, página 2-5](#)
- [Adición de mensajes de estado de disponibilidad personalizados, página 2-8](#)
- [Bloqueo de contactos, página 2-10](#)
- [Compartir el estado de disponibilidad con empleados de otras empresas, página 2-12](#)

Acerca del estado de disponibilidad

Utilice el [estado](#) de disponibilidad para comprobar si las personas de la lista de contactos están disponibles para ponerse en contacto con ellas. Además, es posible configurar su propio estado de disponibilidad mediante el establecimiento de preferencias de forma manual en caso necesario.

De forma predeterminada, el sistema determina de forma automática el estado de disponibilidad de cada persona. El sistema detecta si una persona está utilizando su equipo o el teléfono, o, en los casos en los que sea aplicable, el calendario de

Microsoft Outlook indica que la persona se encuentra en una reunión. Además, las preferencias se pueden definir para determinar los elementos que utiliza el sistema para especificar el estado de disponibilidad.

El estado de disponibilidad se muestra sólo a los contactos que están en su empresa, o a los contactos de otras empresas que han aceptado la solicitud para ver el estado de disponibilidad.



Nota

Si establece el estado de disponibilidad o las preferencias a través de aplicaciones distintas de Cisco Unified Personal Communicator, por ejemplo, el teléfono de escritorio o [IP Phone Messenger](#), dicha configuración se aplica a Cisco Unified Personal Communicator y viceversa.

Temas relacionados

- [Tipos de estado de disponibilidad, página 2-2](#)
- [Especificación del estado de disponibilidad, página 2-5](#)
- [Adición de mensajes de estado de disponibilidad personalizados, página 2-8](#)

Tipos de estado de disponibilidad

La lista desplegable que aparece encima de la lista de contactos en la [consola principal](#) muestra el estado de disponibilidad.

Estado de disponibilidad	Descripción
Disponible	La persona ha iniciado sesión en Cisco Unified Personal Communicator y ha estado usando su equipo o teléfono recientemente. También es posible que haya definido el estado como Disponible.
(Varios)	La persona puede estar disponible. Coloque el puntero del ratón sobre el nombre de la persona para ver el estado.
Ausente	La persona ha definido el estado como Ausente.
No molestar	Consulte Estado No molestar, página 2-3 .

Estado de disponibilidad	Descripción
Invisible	Consulte Estado Invisible , página 2-4
Fuera de la oficina	Consulte Estado Fuera de la oficina , página 2-5
Desconectado o desconocido	La persona no ha iniciado sesión en Cisco Unified Personal Communicator, la persona le ha agregado a su lista de contactos bloqueados o el sistema no puede determinar el estado de la persona.
(Ninguno)	La configuración de la persona no permite intercambiar el estado de disponibilidad y los mensajes instantáneos con usted a través de Cisco Unified Personal Communicator.

Temas relacionados

- [Estado de disponibilidad y privacidad en Cisco Unified Personal Communicator](#), página 2-1
- [Solución de problemas de estado de disponibilidad](#), página 10-6
- [Compartir el estado de disponibilidad con empleados de otras empresas](#), página 2-12

Estado No molestar

Es posible que esta función no esté disponible en su empresa.

Establecer su [estado](#) de disponibilidad como No molestar evita que las personas inicien la mensajería instantánea con usted. Si inicia una sesión de mensajería instantánea, el destinatario puede responder hasta que se cierra la ventana de mensajería.

En caso de que el estado de disponibilidad se haya establecido como No molestar, si el [modo telefónico](#) se define como [teléfono basado en software](#) y la gente le llama, las llamadas se dirigen, por lo general, directamente al correo de voz sin enviarle una alerta a través del equipo.

No obstante:

- Es posible que el [teléfono de escritorio](#) suene.
- Las llamadas se pueden desviar a números distintos a los del correo de voz.
- Es posible que las llamadas entrantes no se muestren en la lista Comunicaciones recientes.

Los siguientes factores pueden influir en el comportamiento de la llamada entrante:

- Configuración de las páginas Web Opciones de usuario de Cisco Unified Communications Manager para **No molestar**, **Desvío de llamadas entrantes** y **Configuración de timbre** para los dispositivos que utiliza.
- Si el teléfono tiene una línea compartida (por ejemplo, es el administrador que comparte una línea con un ejecutivo.)

Para obtener información adicional:

- Acceda a las páginas Web Opciones de usuario de Cisco Unified Communications Manager. Para obtener más información, póngase en contacto con el administrador.
- Consulte la documentación suministrada con el teléfono de escritorio.

Temas relacionados

- [Acerca del estado de disponibilidad, página 2-1](#)
- [Modificación manual del estado de disponibilidad, página 2-6](#)

Estado Invisible

Es posible que esta función no esté disponible en su empresa.

Establecer el [estado](#) de disponibilidad como Invisible evita que las personas vean la información de presencia cuando inicie sesión. El nombre de pantalla aparecerá desconectado para todas las personas incluidas en la lista de contactos.

El estado Invisible no influye en la capacidad para utilizar funciones externas enlazadas a Cisco Unified Personal Communicator.

Este estado no es permanente. Debe restablecerlo cada vez que inicie sesión.

Estado Fuera de la oficina

Es posible que esta función no esté disponible en su empresa.

Establecer el [estado](#) de disponibilidad como Fuera de la oficina evita que las personas vean la información de presencia cuando inicie sesión. El nombre de pantalla aparecerá como desconectado para todas las personas incluidas en la lista de contactos. Puede definir que aparezca un mensaje cuando establezca este estado.

El estado Fuera de la oficina no influye en su capacidad para utilizar las funciones externas enlazadas a Cisco Unified Personal Communicator. Este estado es permanente. Una vez establecido, debe cambiarlo de forma manual.



Nota

Los mensajes instantáneos se pueden recibir al establecer el estado de disponibilidad como Fuera de la oficina. Este viene determinado por el modo en que los contactos inician mensajes. El estado Fuera de la oficina no es tan restrictivo como No molestar.

Temas relacionados

- [Visualización de un mensaje “Fuera de la oficina”, página 2-7](#)

Especificación del estado de disponibilidad

- [Especificación del estado de disponibilidad, página 2-5](#)
- [Modificación manual del estado de disponibilidad, página 2-6](#)
- [Visualización de un mensaje “Fuera de la oficina”, página 2-7](#)

Configuración de las preferencias del estado de disponibilidad

Puede cambiar de forma manual el estado de disponibilidad de la sesión activa en cualquier momento. Puede mostrar la disponibilidad basándose en las citas del calendario de Outlook (o el calendario de cualquier herramienta que utilice para interactuar con Microsoft Exchange, por ejemplo, Outlook Web Access). Si ha agregado calendarios adicionales, sólo se evaluará el calendario predeterminado (principal).

Si elige mostrar la disponibilidad en función de su calendario, el sistema utilizará el calendario para determinar y mostrar el estado de disponibilidad aunque no haya iniciado sesión en Cisco Unified Personal Communicator.

Si desactiva todas las casillas de verificación y selecciona **Nunca** para la opción **Mostrarme como Al teléfono** su estado siempre aparecerá como Disponible a no ser que lo cambie de forma manual durante una sesión.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Cisco UPC > Preferencias**.

Paso 2 Haga clic en **Estado**.

Paso 3 Seleccione las opciones deseadas.

Temas relacionados

- [Estado de disponibilidad y privacidad en Cisco Unified Personal Communicator, página 2-1](#)
- [Modificación manual del estado de disponibilidad, página 2-6](#)
- [Visualización de un mensaje “Fuera de la oficina”, página 2-7](#)
- [Solución de problemas de estado de disponibilidad, página 10-6](#)
- [Bloqueo de contactos, página 2-10](#)

Modificación manual del estado de disponibilidad

El **estado** de disponibilidad cambia de forma automática a no ser que seleccione un estado de disponibilidad de forma manual. El estado seleccionado se mostrará hasta que lo cambie o finalice la sesión de Cisco Unified Personal Communicator.

El estado No molestar sigue en activo hasta que seleccione un estado de disponibilidad distinto, incluso después de finalizar sesión en Cisco Unified Personal Communicator.

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Especificar el estado de disponibilidad actual	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="796 313 1241 410">1. Haga clic en el estado de disponibilidad que puede ver sobre la lista de contactos. <li data-bbox="796 418 1241 459">2. Seleccione una opción.
Cancelar la selección manual y permitir al sistema reflejar la actividad de forma automática	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="796 467 1241 500">1. Haga clic en el estado actual. <li data-bbox="796 508 1241 540">2. Seleccione Disponible. <p data-bbox="796 557 1241 709">Asegúrese de que ha establecido las preferencias para reflejar las actividades que desea que el sistema evalúe para determinar su estado de disponibilidad.</p>

Temas relacionados

- [Configuración de las preferencias del estado de disponibilidad, página 2-5](#)
- [Tipos de estado de disponibilidad, página 2-2](#)
- [Adición de mensajes de estado de disponibilidad personalizados, página 2-8](#)
- [Solución de problemas de estado de disponibilidad, página 10-6](#)

Visualización de un mensaje “Fuera de la oficina”

El mensaje “fuera de la oficina” sigue mostrándose una vez que haya finalizado la sesión. La siguiente vez que inicie sesión, Cisco Unified Personal Communicator le indicará que desactive los mensajes de fuera de la oficina.

Procedimiento

-
- Paso 1** En la barra de menús de la parte superior de la **consola**, seleccione Cisco **UPC** > Preferencias.
 - Paso 2** Haga clic en **Estado**.

- Paso 3** Seleccione **Mostrarme inmediatamente como "Desconectado"** y mostrar este mensaje.
- Paso 4** Introduzca el mensaje que desee mostrar.
- Paso 5** Cierre la ventana Preferencias de estado.
-

Temas relacionados

- [Adición de mensajes de estado de disponibilidad personalizados, página 2-8](#)

Adición de mensajes de estado de disponibilidad personalizados

Para ofrecer a otros información adicional acerca de su [estado](#) de disponibilidad, cree mensajes de estado personalizados. Estos mensajes se agregan a la lista de las opciones de estado de disponibilidad. No se puede agregar un mensaje personalizado para el estado No molestar.

- [Creación de mensajes de estado de disponibilidad personalizados, página 2-8](#)
- [Modificación de mensajes de estado de disponibilidad personalizados, página 2-9](#)
- [Eliminación de mensajes de estado de disponibilidad personalizados, página 2-10](#)

Creación de mensajes de estado de disponibilidad personalizados

Procedimiento

- Paso 1** Haga clic en el menú emergente Disponibilidad junto a la parte superior de la [consola](#) y seleccione **Editar menú de estado**.
- Paso 2** Haga clic en el icono **Agregar un mensaje** que aparece debajo de la categoría de mensaje que desea agregar (Disponible o Ausente).

Paso 3 Escriba el mensaje de estado personalizado.

Paso 4 Pulse **Intro**.

Paso 5 Haga clic en **Listo**.

El mensaje personalizado aparece en la lista de opciones de [estado](#) de disponibilidad.

Temas relacionados

- [Modificación manual del estado de disponibilidad](#), página 2-6
- [Visualización de un mensaje “Fuera de la oficina”](#), página 2-7

Modificación de mensajes de estado de disponibilidad personalizados

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en el menú emergente de [estado](#) de disponibilidad junto a la parte superior de la [consola](#) y seleccione **Editar menú de estado**.

Paso 2 Haga doble clic en un mensaje para cambiarlo.

Paso 3 Escriba el mensaje nuevo.

Paso 4 Pulse **Intro**.

Paso 5 Haga clic en **Listo**.

Temas relacionados

- [Adición de mensajes de estado de disponibilidad personalizados](#), página 2-8

Eliminación de mensajes de estado de disponibilidad personalizados

Procedimiento

- Paso 1** Haga clic en el menú emergente Disponibilidad junto a la parte superior de la [consola](#) y seleccione **Editar menú de estado**.
- Paso 2** Haga clic en un mensaje para eliminarlo.
- Paso 3** Haga clic en el icono **Borrar mensaje** que aparece debajo del mensaje.
- Paso 4** Haga clic en **Listo**.
-

Temas relacionados

- [Adición de mensajes de estado de disponibilidad personalizados, página 2-8](#)

Bloqueo de contactos

Es posible que esta función no esté disponible en su empresa.

Si bloquea a las personas que utilizan una aplicación relacionada, como por ejemplo, Páginas Web Opciones de usuario de Cisco Unified Presence , dichos cambios se aplicarán a Cisco Unified Personal Communicator y viceversa.

Contactos bloqueados:

- Establezca su [estado](#) de disponibilidad como Desconectado.
- Pueden llamarle.
- No se puede iniciar sesiones de mensajería instantánea con usted.
- Pueden responder a mensajes instantáneos que inicie hasta que cierre la ventana de sesión.
- No se notifica que los ha bloqueado.

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Bloquear contactos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en un nombre de la lista de contactos. 2. Haga clic en Contactos > Bloquear contacto. <p>Se puede bloquear un contacto en una sesión de mensajes instantáneos.</p>
Buscar el directorio LDAP y las listas de contacto para buscar a las personas que se van a bloquear	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en Cisco UPC > Preferencias. 2. Haga clic en Privacidad. 3. Haga clic en el icono Agregar a lista de bloqueo. Aparece la ventana Preferencias de privacidad. 4. Introduzca un nombre en el campo de búsqueda. 5. Pulse Intro. 6. Seleccione el nombre que va a agregar a la lista de bloqueo. 7. Haga clic en Bloquear.
Consultar la lista de todos los contactos que ha bloqueado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en Cisco UPC > Preferencias. 2. Haga clic en Privacidad. 3. Haga clic en Lista de bloqueo.
Desbloquear los contactos de la lista.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en un nombre. 2. Haga clic en Contactos > Desbloquear contacto.

Sugerencias sobre solución de problemas

Temas relacionados

- [Búsqueda de contactos, página 8-2](#)
- [Compartir el estado de disponibilidad con empleados de otras empresas, página 2-12](#)

Compartir el estado de disponibilidad con empleados de otras empresas

La siguiente funcionalidad sólo se encuentra disponible si el administrador ha activado Cisco Unified Personal Communicator para intercambiar el [estado](#) de disponibilidad y los mensajes instantáneos entre su empresa y las demás empresas.

- [Selección de permisos de acceso para empleados de otras empresas, página 2-12](#)
- [Respuesta a las solicitudes del estado de disponibilidad, página 2-14](#)
- [Visualización y modificación de decisiones de bloqueo individuales para contactos externos, página 2-15](#)

Selección de permisos de acceso para empleados de otras empresas

El administrador puede permitir que otras empresas u organizaciones compartan el estado de disponibilidad y la mensajería instantánea a través de Cisco Unified Personal Communicator. No obstante, puede seleccionar el nivel de permiso para garantizar el uso de esta funcionalidad a los empleados externos.

De forma predeterminada, todos los empleados deben solicitar permiso para ver el estado de disponibilidad. Es posible que necesiten su permiso para enviar mensajes instantáneos, a no ser que utilicen Microsoft Office Communicator.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Cisco UPC > Preferencias**.

Paso 2 Haga clic en **Privacidad**.

Paso 3 Haga clic en **Gestionar dominios**.

Paso 4 Haga clic en un nombre de dominio.



Sugerencia

Coloque el puntero del ratón sobre el nombre de la empresa para ver el texto completo.

Paso 5

Haga clic en	Para
Aprobar	Permitir a todos los empleados de una empresa ver el estado de disponibilidad de forma automática.
Preguntar	Establecer como requisito que todos los empleados de una empresa soliciten permiso antes de poder ver el estado de disponibilidad.
Bloquear	Evitar que todos los empleados de la empresa vean su estado de disponibilidad, envíen mensajes instantáneos y soliciten permiso para realizar ambas tareas. Todos los empleados de la empresa le verán siempre como Desconectado.

Paso 6 Repítalo para cada empresa.

Paso 7 Haga clic en **Aceptar**.

Sugerencia sobre solución de problemas

El bloqueo de una empresa no supone el bloqueo de los empleados de dicha empresa a los que ya se ha permitido ver el estado de disponibilidad y enviar mensajes instantáneos. Debe bloquearlos de forma individual.

Temas relacionados

- [Visualización y modificación de decisiones de bloqueo individuales para contactos externos, página 2-15](#)

Respuesta a las solicitudes del estado de disponibilidad

Si es necesario que los empleados de otras empresas soliciten permiso antes de poder ver el estado de disponibilidad, debe responder a cada solicitud de forma individual.

Procedimiento

Si recibe una solicitud para compartir el estado de disponibilidad, puede realizar lo siguiente:

Haga clic en	Para
Aceptar	Permitir al solicitante ver el estado de disponibilidad.
Agregar a lista de bloqueo	<p>Agregar el solicitante a la lista de bloqueo y evitar que éste le envíe otra respuesta. El solicitante no puede ver el estado de disponibilidad ni enviar mensajes instantáneos.</p> <p>Nota Es posible que reciba un mensaje instantáneo inicial del solicitante para compartir el estado de disponibilidad.</p> <p>El solicitante siempre le verá como Desconectado y no sabrá que ha bloqueado el estado de disponibilidad.</p>
Ignorar	<p>Rechazar la solicitud sin responder. El solicitante no puede ver el estado de disponibilidad.</p> <p>La solicitud se muestra posteriormente o la próxima vez que inicie sesión.</p>

Sugerencias sobre solución de problemas

- Si hace clic en **Al aceptar, agregar esta persona a mi lista de contactos**, esta opción no se aplica si hace clic en Bloquear o Ignorar.

- Si recibe solicitudes mientras está desconectado, podrá ver una lista de solicitudes al iniciar sesión. Para responder, haga clic en un nombre y seleccione una opción, o en **Seleccionar todo** y, a continuación, active una opción.

Temas relacionados

- [Selección de permisos de acceso para empleados de otras empresas, página 2-12](#)
- [Bloqueo de contactos, página 2-10](#)
- [Visualización y modificación de decisiones de bloqueo individuales para contactos externos, página 2-15](#)

Visualización y modificación de decisiones de bloqueo individuales para contactos externos

Estos procedimientos se aplican sólo a personas a las que ha respondido.

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
<p>Ver las personas de otras empresas a las que ha permitido ver el estado de disponibilidad.</p> <p>Si ha permitido que todos los empleados de la empresa vean el estado de disponibilidad sin solicitar permiso para ello, no aparecerán en esta lista.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Cisco UPC > Preferencias. 2. Haga clic en Privacidad. 3. Haga clic en Contactos del exterior. <p>Si no tiene ningún contacto del exterior, no podrá ver esta opción.</p>

Para	Realice lo siguiente
<p>Evite que las personas a las que ha permitido anteriormente ver el estado de disponibilidad lo hagan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Cisco UPC > Preferencias. 2. Haga clic en Privacidad. 3. Haga clic en Contactos externos. 4. Haga clic en un nombre de la lista. 5. Haga clic en Bloquear. <p>La persona siempre le verá como Desconectado y no sabrá que ha bloqueado el estado de disponibilidad.</p>
<p>Permitir que una persona bloqueada de forma individual de otra empresa vea el estado de disponibilidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Cisco UPC > Preferencias. 2. Haga clic en Privacidad. 3. Haga clic en el nombre de la persona bloqueada. 4. Haga clic en el icono Quitar de la lista de bloqueo. <p>La persona inmediatamente se traslada a la lista Contactos del exterior y puede ver el estado de disponibilidad.</p>

Sugerencia sobre solución de problemas

Si ha permitido que todos los empleados de otra empresa vean el estado de disponibilidad sin solicitar primero permiso para ello, estas personas no aparecerán en ninguna de las listas de este tema.

Temas relacionados

- [Respuesta a las solicitudes del estado de disponibilidad, página 2-14](#)
- [Bloqueo de contactos, página 2-10](#)
- [Selección de permisos de acceso para empleados de otras empresas, página 2-12](#)



CAPÍTULO **3**

Mantenimiento de conversaciones mediante Cisco Unified Personal Communicator

- [Conversaciones de audio, página 3-1](#)
- [Realización de llamadas, página 3-2](#)
- [Respuesta a llamadas entrantes, página 3-4](#)
- [Utilización de conversaciones en curso, página 3-6](#)

Conversaciones de audio

Puede tener simultáneamente:

- Una conversación activa.
- Varias conversaciones en espera. (Es posible que la empresa permita sólo una llamada activa y una llamada en espera.)
- Varios participantes en una conversación (conferencia).

iTunes se pone en pausa de forma automática durante las llamadas.

Temas relacionados

- [Establecimiento de conferencias mediante Cisco Unified Personal Communicator, página 6-1](#)
- [Envío de mensajes mediante Cisco Unified Personal Communicator, página 7-1](#)

Realización de llamadas

Seleccione uno de los siguientes métodos para iniciar una conversación de audio:

- [Llamadas a personas que figuran en la lista de la consola, página 3-2](#)
- [Llamadas a un número cualquiera, página 3-3](#)
- [Marcación de un número en otras aplicaciones, página 3-3](#)
- [Marcación desde la agenda de Macintosh, página 3-4](#)



Advertencia

En caso de emergencia, la tecnología del teléfono basado en software puede no proporcionar los datos de ubicación más oportunos o precisos si se utilizan para una llamada de emergencia al 911. Es posible que las llamadas se dirijan de forma incorrecta al centro de respuesta de emergencia erróneo o que este centro pueda cometer errores a la hora de determinar su ubicación. DURANTE UNA EMERGENCIA, UTILICE UN TELÉFONO BASADO EN SOFTWARE BAJO SU ÚNICA RESPONSABILIDAD. Cisco no será responsable de los errores o las demoras que puedan producirse.

Llamadas a personas que figuran en la lista de la consola

Procedimiento

- Paso 1** Control+clic en un nombre o número, y seleccione **Realizar llamada de audio**.
- Paso 2** Seleccione el número que va a marcar.



Sugerencia

Puede establecer las preferencias para iniciar una llamada al hacer doble clic en un nombre o un número.

Temas relacionados

- [Búsqueda de contactos, página 8-2](#)
- [Solución de problemas de iniciación de llamada, página 10-8](#)
- [Selección de la acción para doble clic, página 1-12](#)
- [Visualización de vídeos, página 4-2](#)

Llamadas a un número cualquiera

Mientras realiza llamadas directamente desde la lista de contactos o mediante la opción Buscar, puede utilizar el siguiente procedimiento para llamar desde el teclado.

Procedimiento

- Paso 1** Haga clic en el icono **Mostrar/ocultar teclado para nueva llamada** de la consola.
- Paso 2** Introduzca el número de teléfono.
Marque el número del mismo modo en que lo haría con el [teléfono de escritorio](#). Por ejemplo, quizás deba marcar un 9 para llamar a un número de fuera de la empresa.
Puede introducir números, letras y estos caracteres: - + () . # * " .
- Paso 3** Haga clic en el icono **Marcar**. **Haga clic aquí para marcar** en el teclado.
-

Sugerencias sobre solución de problemas

- Para volver a marcar el último número active las opciones: Seleccione **Archivo > Volver a marcar**.
- Para ocultar el teclado: Haga clic en el icono **Mostrar/ocultar teclado para nueva llamada**.

Temas relacionados

- [Búsqueda de contactos, página 8-2](#)
- [Introducción de respuestas de marcación por tonos, página 3-6](#)

Marcación de un número en otras aplicaciones

Puede marcar un número que aparece como texto en otras aplicaciones, por ejemplo, un mensaje de correo electrónico o un documento.

Procedimiento

- Paso 1** Resalte el número que desea marcar.
- Paso 2** Seleccione **Servicios > Llamar con Cisco UPC** en el menú de aplicaciones.
-

Marcación desde la agenda de Macintosh

Procedimiento

- Paso 1** Asegúrese de que Cisco Unified Personal Communicator se está ejecutando o está configurado para iniciar sesión de forma automática.
- Paso 2** Abra la agenda de Macintosh.
- Paso 3** Seleccione un nombre.
- Paso 4** Haga Control+clic en la etiqueta que se encuentra junto al número para realizar la llamada.
- Paso 5** Seleccione **Llamar con Cisco UPC**.
-

Temas relacionados

- [Instalación del módulo de agenda, página 1-2](#)

Respuesta a llamadas entrantes

Si Cisco Unified Personal Communicator se ejecuta en su equipo cuando alguien le llama, aparecerá un aviso emergente en la pantalla del equipo, donde aparecerán diversas opciones.

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Contestar una llamada sólo con audio	<p>Para contestar por medio del teléfono basado en software:</p> <ul style="list-style-type: none"> Haga clic en el icono Contestar con audio. <p>O</p> <p>Para contestar por medio del teléfono de escritorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conteste con su teléfono IP de Cisco Unified como lo haría normalmente.
Contestar una llamada con audio y vídeo	<p>Haga clic en el icono Contestar con vídeo.</p> <p>Si quien realiza la llamada no la ha iniciado como videollamada, la llamada seguirá siendo sólo de audio.</p> <p>Puede ver a la persona que realiza la llamada, pero ésta no puede ver su imagen si no tiene configurado el vídeo. Consulte Visualización de vídeos, página 4-2.</p>
Enviar una llamada al correo de voz	<p>Haga clic en el icono Enviar a correo de voz.</p> <p>La persona que llama no sabrá que ha optado por desviar la llamada.</p>
Contestar una nueva llamada mientras se encuentra inmerso en otra llamada	<ul style="list-style-type: none"> Conteste la llamada. <p>Cualquier llamada existente se pondrá en espera de forma automática, a no ser que utilice el modo de teléfono basado en software y que conteste a esta llamada mediante dicho teléfono y a la otra con el teléfono de escritorio. En ese caso, ambas llamadas estarían activas de forma simultánea.</p> <ul style="list-style-type: none"> Envíe la llamada al correo de voz.

Temas relacionados

- [Especificación del dispositivo de timbre y del volumen, página 1-8](#)
- [Puesta en espera de conversaciones y recuperación, página 3-7](#)
- [Visualización de vídeos, página 4-2](#)
- [Solución de problemas de llamadas entrantes, página 10-8](#)

Utilización de conversaciones en curso

- Introducción de respuestas de marcación por tonos, página 3-6
- Puesta en espera de conversaciones y recuperación, página 3-7
- Transferencia de llamadas, página 3-7
- Modificación del volumen de una llamada realizada con teléfono basado en software, página 3-8
- Lista de conversaciones, página 3-9
- Finalización de conversaciones, página 3-9

Introducción de respuestas de marcación por tonos

Durante las llamadas del [teléfono basado en software](#), si escucha instrucciones que le indican que elija opciones o introduzca números como una contraseña, utilice este procedimiento.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Conversación > Mostrar/ocultar teclado numérico de sesión**.

Paso 2 Haga clic en los números y pulse Intro.



Sugerencia

En lugar de escribir, puede copiar un máximo de 64 letras y números, y, a continuación, seleccionar **Edición > Pegar como tonos telefónicos**.

Puesta en espera de conversaciones y recuperación

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente	Notas
Poner en espera una conversación	<ol style="list-style-type: none"> Haga que la llamada que desea poner en espera sea la ventana de conversación activa. Haga clic en el icono Retener/Reanudar. 	Varias ventanas de conferencias Web pueden permanecer activas.
Recuperar una llamada que está en espera	Haga clic en el icono Retener/Reanudar .	Al recuperar llamadas que estaban en espera, las demás conversaciones activas se ponen en espera automáticamente.

Temas relacionados

- [Combinación de llamadas, página 6-2](#)

Transferencia de llamadas

Utilice el mismo procedimiento que se utiliza para combinar transferencias de llamadas. Cree una conferencia en la que se incluya usted, la persona que llama que va a transferirse y la persona a la que se va a transferir la llamada. Una vez incluidos todos los participantes en la conversación, puede colgar y los demás continuarán la conversación.

Temas relacionados

- [Combinación de llamadas, página 6-2](#)

Modificación del volumen de una llamada realizada con teléfono basado en software



Nota

Si el [modo del teléfono](#) está definido como Teléfono de escritorio, consulte la documentación que se proporciona con el teléfono.

Utilice los siguientes pasos del procedimiento cuando el modo del teléfono está definido como [Teléfono basado en software](#).

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Silenciar el audio para que los participantes no puedan oírle	Haga clic en el icono Silenciar audio de la ventana de conversación activa . Para activar el volumen del audio, vuelva a hacer clic en el icono.
Cambiar el volumen que percibe	Haga clic en el control deslizante de volumen de la ventana de conversación activa .
Cambiar el volumen para que otros participantes le oigan mejor	Acerque o aleje el micrófono de su boca.

Temas relacionados

- [Especificación de los dispositivos de audio y vídeo, página 1-6](#)
- [Sin sonido o el volumen es demasiado bajo, página 10-10](#)
- [Audio unidireccional o salida de audio de baja calidad, página 10-11](#)

Lista de conversaciones

La lista muestra los participantes de audio y vídeo de las conversaciones. Si el participante se encuentra en su directorio o lista de contactos, aparecerá el nombre. En caso contrario, aparecerá el número de teléfono. Haga Control+clic en una persona de la lista para llevar a cabo acciones.

Haga clic en el icono **Mostrar/ocultar lista de participantes** de la [ventana de conversación para ver la lista de participantes en la conversación](#).

Finalización de conversaciones

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente	Notas
Finalizar conversaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recupere la llamada si está en espera. Si finaliza la llamada sin recuperarla en primer lugar, la otra persona seguirá en espera una vez que usted haya colgado. 2. Haga clic en el icono Colgar de la ventana de conversación. 	Si se encuentra en una conferencia y cuelga, los demás participantes de la conferencia pueden continuar la conversación.
Establecer preferencias para cerrar las ventanas de conversación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Cisco UPC > Preferencias, haga clic en Perfil y, a continuación, seleccione las opciones: <ul style="list-style-type: none"> – Cerrar ventana de conversación al desconectar – Advertir antes de cerrar ventana de conversación activa 2. Cierre la ventana Preferencias de perfil. 	El cierre de una ventana de conversación activa finaliza la llamada.

Temas relacionados

- [Puesta en espera de conversaciones y recuperación, página 3-7](#)
- [Establecimiento de conferencias mediante Cisco Unified Personal Communicator, página 6-1](#)



CAPÍTULO 4

Utilización de vídeo con Cisco Unified Personal Communicator

- [Conversaciones de vídeo, página 4-1](#)
- [Visualización de vídeos, página 4-2](#)
- [Utilización de conversaciones de vídeo en curso, página 4-4](#)

Conversaciones de vídeo

La información que aparece a continuación se aplica a las conversaciones de vídeo:

- Para ver un vídeo entrante, aunque no disponga de cámara.
- Si utiliza un vídeo, es posible que las personas que no disponen de cámara de vídeo vean la imagen, aunque usted no pueda verlos.
- La persona que llama y la que recibe la llamada pueden decidir de forma independiente si desean utilizar el vídeo o sólo audio.

Puede ver imágenes en vídeo en conversaciones con cualquiera de los siguientes:

- Configuración de usuarios de Cisco Unified Personal Communicator para utilizar vídeo
- Usuarios de Cisco Unified Video Advantage 2.0
- Usuarios del modelo 7985 del teléfono IP de Cisco Unified

- Usuarios que utilizan puntos de terminación de vídeo conectados a Cisco IPVC o productos de Cisco Unified Videoconferencing.
- Participantes en videoconferencias de Cisco Unified MeetingPlace o MeetingPlace Express.

Visualización de vídeos


Antes de empezar

Para transmitir la imagen de vídeo:

- Debe configurar el dispositivo para utilizar vídeo.
- Especifique la cámara de vídeo en las preferencias de Cisco Unified Personal Communicator.
- Para obtener una calidad de vídeo óptima, utilice una conexión por cable, no inalámbrica.
- **Modo Teléfono** debe estar establecido como **teléfono basado en software**.
- No puede haber otra aplicación, como iChat, utilizando la cámara.

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Ver su propia imagen de vídeo	Seleccione Ventana > Vista previa de vídeo .

Para	Realice lo siguiente
<p>Iniciar una conversación por vídeo</p>	<p>Haga Control+clic en un nombre y seleccione Realizar videollamada.</p> <p>Si la otra persona no contesta a la llamada mediante vídeo, la llamada se conectará como llamada sólo de audio.</p> <hr/> <p> Sugerencia Puede establecer las preferencias para realizar siempre una videollamada al hacer doble clic en un nombre o elemento Comunicaciones recientes distinto del correo de voz.</p>
<p>Agregar vídeo a una conversación de audio</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compruebe que está preparado para utilizar vídeo. 2. Asegúrese de que la ventana de conversación está activa y, a continuación, seleccione Conversación > Agregar vídeo a llamada. <p>Si se encuentra en una conferencia, todas las personas que deseen agregar vídeo deberán llevar a cabo esta acción.</p>
<p>Utilizar vídeo en una reunión estándar de Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express con todas las funciones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realice una marcación externa desde la reunión. 2. Especifique que está realizando una marcación externa a un punto de terminación de vídeo. 3. Si Cisco Unified Personal Communicator suena, haga clic en el icono Contestar con vídeo. <p>Para obtener más información, consulte la ayuda en línea de la aplicación de conferencias.</p> <p>Nota Este procedimiento es distinto del de conferencias Web que se agrega a través de la ventana de conversación de Cisco Unified Personal Communicator.</p>

Temas relacionados

- [Especificación de los dispositivos de audio y vídeo, página 1-6](#)
- [Conversaciones de vídeo, página 4-1](#)
- [Solución de problemas con la el vídeo, página 10-14](#)
- [Solución de problemas de iniciación de llamada, página 10-8](#)

Utilización de conversaciones de vídeo en curso

De forma predeterminada, la imagen aparece en forma de imágenes concéntricas en el interior de una ventana más grande que muestra la imagen de otra persona.

Un icono de vídeo intermitente en la [ventana de conversación](#) indica que la imagen de vídeo se está transmitiendo.

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Congelar (poner en pausa) o descongelar la imagen de vídeo que usted u otros participantes observan	Asegúrese de que la ventana de conversación está activa y, a continuación, seleccione Conversación > Poner en pausa vídeo . Su propio vídeo no se congela.
Mover su propia imagen	Haga clic y arrastre la imagen a otra esquina. Se ajustará a una esquina o al centro de la imagen de mayor tamaño.
Ver su propia imagen en una ventana separada	Haga Control+clic en la imagen y seleccione Separar vista previa .
Volver a colocar la imagen separada en la ventana de imágenes concéntricas	Cierre la ventana de la imagen separada.

Para	Realice lo siguiente
<p>Cambiar tamaño de las imágenes de vídeo</p>	<p>Para cambiar el tamaño de su propia imagen:</p> <p>Haga Control+clic en la imagen y seleccione un tamaño.</p> <p>Para cambiar el tamaño de la ventana de vídeo de la imagen entrante:</p> <p>Arrastre la esquina inferior derecha de la ventana de conversación.</p> <p>Hay tamaños máximos y mínimos para la ventana. El cambio de tamaño debe estar dentro de estas medidas.</p>
<p>Eliminar el vídeo de la conversación y continuar sólo con audio</p> <p>Esta acción afecta a todos los participantes en la conversación.</p>	<p>Asegúrese de que la ventana de conversación está activa y, a continuación, seleccione Conversación > Quitar vídeo de la llamada.</p>



CAPÍTULO 5

Utilización de conferencias Web con Cisco Unified Personal Communicator

- Conferencia Web, página 5-1
- Adición de conferencias Web y participantes Web a conversaciones, página 5-2
- Control de inicio de la ventana de conferencia Web, página 5-3
- Utilización de sesiones de conferencia Web en curso, página 5-3
- Comparación con reuniones completas de Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express Web, página 5-4

Conferencia Web

Si la empresa ofrece conferencia Web, puede agregarla a las conversaciones.

La conferencia Web permite mostrar documentos y aplicaciones en el equipo para que otros participantes lo vean. Todos los participantes pueden dibujar o escribir sobre un tablero blanco o una superficie transparente situada en el contenido compartido, dejando los originales intactos.

Si está familiarizado con las reuniones Web de Cisco Unified MeetingPlace Express o las conferencias Web de Cisco Unified MeetingPlace, consulte [Comparación con reuniones completas de Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express Web](#), página 5-4.

Adición de conferencias Web y participantes Web a conversaciones

Los participantes de la conversación que utilizan Cisco Unified Personal Communicator se invitan de forma automática a que se unan a la conferencia Web.

Procedimiento

- Paso 1** Compruebe que se ha configurado para utilizar conferencia Web. Consulte [Configuración de conferencia Web](#), página 1-5.
- Paso 2** Con la [ventana de conversación](#) activa, seleccione **Conversación > Iniciar teleconferencia web**.
- Paso 3** Introduzca el nombre de usuario y la contraseña que va a utilizar para la aplicación Cisco Unified MeetingPlace o MeetingPlace Express si se le ha solicitado.
- Paso 4** Si algunos de los participantes en la conversación no utilizan Cisco Unified Personal Communicator, o si se unen más participantes a la conversación y no ven la conferencia Web:
- Haga clic en el botón **Invitación correo** en la ventana de conversación activa.
 - Agregue las direcciones de correo electrónico de los participantes que necesitan conectarse a la conferencia Web.
 - Envíe el correo electrónico.
 - Los destinatarios deben hacer clic en el vínculo del mensaje de correo electrónico que les envía.
 - Cierre la ventana **Invitar participantes**.

La ventana de conferencia Web se abre en la pantalla y en las pantallas de todos los participantes de la conversación que utilizan Cisco Unified Personal Communicator. Esto puede tardar algún tiempo.

Sugerencia sobre solución de problemas

Si aparece, haga clic en **Sí** para cerrar la ventana auxiliar.

Temas relacionados

- [Utilización de sesiones de conferencia Web en curso, página 5-3](#)
- [Solución de problemas con conferencia Web, página 10-18](#)

Control de inicio de la ventana de conferencia Web

La ventana de conferencia web se puede abrir de forma automática en su equipo cuando se agregan otros participantes a la conferencia web en una llamada, en lugar preguntarle cada vez que se agreguen.

Procedimiento

-
- Paso 1** Seleccione **Cisco UPC > Preferencias**.
 - Paso 2** Haga clic en **Perfil**.
 - Paso 3** Active **Inicio automático de teleconferencias web entrantes**.
-

Utilización de sesiones de conferencia Web en curso

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Obtener ayuda con la conferencia Web	Durante la conferencia: <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione la opción correspondiente en el menú de la Ayuda de la barra de menús situada en la parte superior de la ventana de conferencia Web.
Permitir a más personas conectarse a la conferencia Web	Consulte Adición de conferencias Web y participantes Web a conversaciones, página 5-2 .

Para	Realice lo siguiente
<p>Volver a abrir la ventana de conferencia Web de una sesión en curso si ha cerrado la ventana del explorador.</p>	<p>Haga clic en el botón Volver a conferencia de la ventana de conversación activa.</p> <p>Nota No vuelva a agregar conferencias Web mediante el método descrito en Adición de conferencias Web y participantes Web a conversaciones, página 5-2. Si lo hace, puede que los participantes se encuentren en sesiones de conferencias Web diferentes.</p>
<p>Finalizar una sesión de conferencia Web</p>	<p>Haga clic en el botón Finalizar de la ventana de conversación activa.</p> <p>Sólo la persona que ha agregado la conferencia Web puede realizar esto.</p> <p>Nota La finalización de la conversación telefónica no finaliza la sesión de conferencia Web.</p>

Temas relacionados

- [Solución de problemas con conferencia Web](#), página 10-18

Comparación con reuniones completas de Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express Web



Nota La información de este apartado es útil sólo para personas que están familiarizadas con Cisco Unified MeetingPlace Express o las conferencias Web de Cisco Unified MeetingPlace Web.

Las conferencias Web que agrega a conversaciones de Cisco Unified Personal Communicator incluyen un subconjunto de la funcionalidad disponible en las conferencias Web que se inician en Cisco Unified MeetingPlace Express o en las conferencias Web de Cisco Unified MeetingPlace.

Las conferencias Web que se agregan a las conversaciones de Cisco Unified Personal Communicator siempre tienen las características siguientes:

- Sólo están disponibles las funciones de intercambio, anotación y escritura y dibujo, y las funciones de gestión de conexión y pantalla. Las funciones de lista de participantes, marcación y chat están disponibles a través de la aplicación Cisco Unified Personal Communicator.
- No son necesarios ni la contraseña de Cisco Unified MeetingPlace Express o Cisco Unified MeetingPlace ni el perfil para participar, aunque es posible que necesite un perfil para agregar conferencias Web.
- Las personas pueden conectarse a estas conferencias Web sólo a través de una conversación de Cisco Unified Personal Communicator o de una URL de la conversación. Las personas no podrán buscar ni conectarse a estas conferencias Web a través de las páginas Web de Cisco Unified MeetingPlace Express o Cisco Unified MeetingPlace ni mediante el servicio de los teléfonos IP de Cisco Unified .
- Todos los participantes de la conferencia, incluida la persona que inicia la conferencia Web, tienen, como mínimo, privilegios de moderador.
- No existen notificaciones de conferencia para estas conferencias.
- Los ajustes del perfil de Cisco Unified MeetingPlace Express o Cisco Unified MeetingPlace no se aplican a conferencias Web que se han agregado a través de Cisco Unified Personal Communicator. Sin embargo, si la empresa carga conferencias iniciadas en un código de facturación especificado en su perfil, esta configuración sí es aplicable.
- No es necesario programar estas conferencias por adelantado.
- El idioma de la conferencia Web siempre será el idioma de quien haya iniciado la conferencia. La función de conferencia Web está disponible en diferentes idiomas, que se pueden seleccionar en el resto de la aplicación Cisco Unified Personal Communicator. Si el idioma de quien inicia la conferencia no está disponible, se mostrará en inglés.

Si necesita funciones completas para Cisco Unified MeetingPlace Express o las conferencias Web de Cisco Unified MeetingPlace y dispone de un perfil en una de estas dos aplicaciones, comience la conferencia directamente desde la aplicación de conferencias Web en lugar de hacerlo desde Cisco Unified Personal Communicator.

Para obtener más información, consulte la ayuda en línea de Cisco Unified MeetingPlace Express o las conferencias Web de Cisco Unified MeetingPlace, o bien la documentación indicada para dicho producto en [Documentación adicional, página 1-16](#).



CAPÍTULO 6

Establecimiento de conferencias mediante Cisco Unified Personal Communicator

Es posible crear conferencias mediante la combinación de conversaciones.

- [Combinación de llamadas, página 6-1](#)
- [Combinación de llamadas, página 6-2](#)

Combinación de llamadas

La combinación de llamadas permite unir varias conversaciones en una única conferencia. Puede combinar:

- Dos conversaciones, cuando cada conversación está formada por otra persona aparte de usted.
- Una conversación con otra persona y una conferencia.
- Varias conversaciones en secuencia (en una única conferencia).

Tenga en cuenta lo siguiente cuando combine las llamadas:

- El botón Combinar sólo está disponible cuando hay más de una llamada en curso, y únicamente en la [ventana de conversación](#) de la conversación activa (la conversación que no está en espera).
- Al combinar una llamada que incluya conferencia Web, asegúrese de que ésta *NO* es la conversación activa cuando fusione las llamadas.

- Si combina dos llamadas y, posteriormente, cuelga, los demás participantes pueden continuar con la conferencia. Esto depende de la implementación en su empresa.
- Sólo aquella persona que sea la primera en combinar llamadas en una conferencia podrá combinar los participantes adicionales en la llamada. Por lo tanto, si abandona una conferencia, no podrá volver a acceder a ella. (Es posible que esta salvedad no se aplique en su empresa.)
- Puede combinar llamadas con vídeo.
- El número máximo de participantes en la conferencia varía. Póngase en contacto con el administrador para obtener más información.

Combinación de llamadas

Antes de empezar

Debe tener al menos una llamada activa y una llamada en espera.

Procedimiento

-
- Paso 1** Elija la conversación que desea mantener y póngala en espera. Por ejemplo, si una conversación incluye conferencia Web o varios participantes, póngala en espera.
 - Paso 2** Haga clic en la ventana de conversación de la llamada que desee combinar en la llamada en espera.
 - Paso 3** Haga clic en el icono **Combinar** de la [ventana de conversación](#) activa.
 - Paso 4** Seleccione la llamada con la que desee realizar la combinación.
 - Paso 5** Invite al participante nuevo a unirse a la conferencia Web si la conferencia incluye una conferencia Web asociada y el participante nuevo no puede verla.
 - Paso 6** Repita este proceso tantas veces como sea necesario para agregar participantes adicionales.
-

Temas relacionados

- [Combinación de llamadas, página 6-1](#)
- [Puesta en espera de conversaciones y recuperación, página 3-7](#)
- [Adición de conferencias Web y participantes Web a conversaciones, página 5-2](#)
- [Función de combinación desactivada, página 10-13](#)



CAPÍTULO 7

Envío de mensajes mediante Cisco Unified Personal Communicator

- Envío de mensajes instantáneos, página 7-1
- Recepción de mensajes instantáneos, página 7-2
- Selección de opciones de mensajería, página 7-3
- Almacenamiento de mensajes, página 7-4
- Envío de mensajes de correo electrónico, página 7-5

Envío de mensajes instantáneos



Nota

Es posible que esta función no esté disponible en su empresa.

Procedimiento

- Paso 1** Haga clic en un nombre de la lista.
- Paso 2** Haga clic en el icono **Enviar mensaje instantáneo**.
- Paso 3** Escriba el mensaje.
- Paso 4** Pulse **Intro**.
-

Sugerencias sobre solución de problemas

- La configuración de Cisco Unified Personal Communicator indica las personas a las que puede enviar mensajes instantáneos en el directorio corporativo o la lista de contactos.
- Si el destinatario de un mensaje se ha configurado para utilizar [IP Phone Messaging](#), pero no ha iniciado sesión en Cisco Unified Personal Communicator, el mensaje puede dirigirse al teléfono IP de Cisco Unified del destinatario. De lo contrario, no puede iniciar la mensajería instantánea con un contacto con [estado](#) de disponibilidad Desconectado.
- Puede establecer las preferencias para iniciar un mensaje instantáneo al hacer doble clic en un nombre de la lista de contactos. La persona debe poder recibir mensajes instantáneos a través de Cisco Unified Personal Communicator.
- Para cerrar una pestaña, haga clic en el indicador de estado de disponibilidad en la pestaña.
- Es posible que la empresa permita el intercambio de mensajes instantáneos a través de Cisco Unified Personal Communicator con personas de otras empresas. Para iniciar una sesión de mensajería instantánea, debe agregar, en primer lugar, el destinatario a la lista de contactos. Puede que sea necesario que el destinatario apruebe la solicitud para ver el estado de disponibilidad.

Temas relacionados

- [Recepción de mensajes instantáneos, página 7-2](#)
- [Selección de la acción para doble clic, página 1-12](#)
- [Solución de problemas de mensajería instantánea, página 10-20](#)
- [Selección de opciones de mensajería, página 7-3](#)

Recepción de mensajes instantáneos

- Es posible evitar que personas específicas inicien sesiones de mensajería instantánea con usted. No obstante, si inicia una sesión de mensajería instantánea con dicha persona, ésta puede responder hasta que cierre la ventana de mensajería para la sesión.
- De forma predeterminada, las preferencias se establecen para mostrar todas las sesiones de mensajería instantánea en pestañas en una única ventana.

- Si hay una sesión de mensajería instantánea en curso, y otra persona le envía un mensaje, el mensaje nuevo se muestran en la misma ventana de mensajería, en una pestaña nueva detrás de la pestaña existente. Haga clic en la pestaña nueva para ver el mensaje.
- Si la empresa permite intercambiar mensajes instantáneos a través de Cisco Unified Personal Communicator con personas de otras empresas, es posible que sea necesario aprobar una solicitud de la persona para ver el estado de disponibilidad.

Temas relacionados

- [Bloqueo de contactos, página 2-10](#)
- [Solución de problemas de mensajería instantánea, página 10-20](#)
- [Compartir el estado de disponibilidad con empleados de otras empresas, página 2-12](#)

Selección de opciones de mensajería

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Cisco UPC > Preferencias**.

Paso 2 Haga clic en **Mensajería instantánea**.

Paso 3 Seleccione las opciones deseadas.

Sugerencias sobre solución de problemas

- Puede personalizar o contraer la barra de herramientas en la parte superior de la ventana de mensajería. Haga Control+clic en el área de la barra de herramientas y seleccione una opción.
- Seleccione **Revelar enlaces integrados cuando se envían mensajes** si desea que el destinatario de los mensajes pueda hacer clic, ver o copiar URL integradas en el contenido HTML que haya copiado y pegado, por ejemplo, de páginas Web.

- Cancele la selección de **Crear mensajes nuevos en pestañas** si desea que las sesiones con gente diferente se muestren en ventanas separadas en lugar de mediante pestañas en una única ventana.
- Para incluir texto de intercambios de mensajería instantánea (máximo de 99) con cada persona en sesiones posteriores con dicha persona en el mismo equipo, seleccione **Mostrar mensajes recientes en nuevas conversaciones**. Si utiliza un equipo distinto, debe restablecer esta opción.

Almacenamiento de mensajes

- [Almacenamiento automático de todas las sesiones de mensajería, página 7-4](#)
- [Almacenamiento de mensajes, página 7-5](#)

Almacenamiento automático de todas las sesiones de mensajería

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Cisco UPC > Preferencias**.
 - Paso 2** Haga clic en **Mensajería instantánea**.
 - Paso 3** Seleccione **Registro automático de conversaciones en carpeta**.
 - Paso 4** (Opcional) Especifique una ubicación de carpeta distinta.
-

Sugerencias sobre solución de problemas

- Esta preferencia sólo se aplica a las sesiones de este equipo.
- La ubicación predeterminada para transcripciones de chat guardadas es la carpeta **Cisco UPC-ChatTranscripts** de la carpeta Documents.

Almacenamiento de mensajes

Procedimiento

- Paso 1** Asegúrese de que la sesión que desea guardar es la ventana activa o la pestaña visible, situada en primer plano, de la ventana de mensajería.
- Paso 2** Seleccione **Archivo > Guardar mensaje instantáneo como**
-

Envío de mensajes de correo electrónico

Puede enviar un mensaje de correo electrónico a una persona que no haya iniciado sesión en Cisco Unified Personal Communicator. Es posible seleccionar varios contactos y enviar un correo electrónico a todos.

Procedimiento

- Paso 1** Haga Control+clic en un nombre.
- Paso 2** Seleccione **Enviar correo**.
-

Sugerencia sobre solución de problemas

Puede establecer las preferencias para abrir un nuevo mensaje de correo electrónico al hacer doble clic en un nombre de la lista de contactos, si la tarjeta de contacto de dicha persona incluye una dirección de correo electrónico.

Temas relacionados

- [Selección de la acción para doble clic, página 1-12](#)



CAPÍTULO 8

Gestión de contactos en Cisco Unified Personal Communicator

- [Lista de contactos, página 8-1](#)
- [Búsqueda de contactos, página 8-2](#)
- [Adición de contactos a la lista, página 8-3](#)
- [Visualización de información adicional sobre los contactos, página 8-6](#)
- [Modificación de la información de contacto, página 8-6](#)
- [Eliminación de contactos de la lista, página 8-8](#)
- [Utilización de grupos de contactos, página 8-9](#)

Lista de contactos

Podrá ver la lista de contactos al iniciar sesión en Cisco Unified Personal Communicator desde cualquier equipo. Sólo puede ver los contactos de la lista de contactos. Otras aplicaciones del equipo o de la red no pueden acceder a la información de la lista de contactos.

Si agrega contactos del directorio corporativo a las listas de contactos de las aplicaciones de Cisco Unified Communications, como por ejemplo, el servicio [IP Phone Messenger](#) en el teléfono IP de Cisco Unified, aparecerán en la lista de contactos de Cisco Unified Personal Communicator y viceversa.

Puede agregar hasta 200 contactos.

Para identificar los iconos de la lista de contactos, coloque el cursor del ratón sobre los iconos.

Puede arrastrar los datos del contacto de Cisco Unified Personal Communicator a otras ubicaciones, por ejemplo:

- La agenda
- Un área de texto de otra aplicación
- Una carpeta o el escritorio (esta acción crea una VCard)

Temas relacionados

- [Gestión de contactos en Cisco Unified Personal Communicator, página 8-1](#)

Búsqueda de contactos

- [Búsqueda de contactos, página 8-2](#)
- [Utilización de los resultados de la búsqueda, página 8-3](#)

Búsqueda de contactos

Puede buscar el directorio corporativo.

Procedimiento

Paso 1 Introduzca los criterios de búsqueda en el campo de búsqueda.

Paso 2 Introduzca los primeros caracteres o todos del nombre completo, nombre, apellidos, ID de usuario o número de teléfono.

La configuración determina si la búsqueda distingue entre mayúsculas y minúsculas. Los caracteres alfanuméricos especificados aparecen en la posición principal de los resultados de búsqueda. Por ejemplo, si busca por “den” los resultados pueden incluir “Denice” y “Denzel”, pero no “Arden” o “Hayden”.

Paso 3 Pulse **Intro**.

Temas relacionados

- [Utilización de los resultados de la búsqueda, página 8-3](#)
- [Solución de problemas de búsqueda, página 10-22](#)

Utilización de los resultados de la búsqueda

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Ordenar la lista de resultados	Haga clic en el encabezado de una columna del panel Buscar. Haga clic de nuevo para invertir el orden de clasificación.
Borrar la lista de resultados	Elimine el texto introducido en el campo de búsqueda.

Adición de contactos a la lista

- [Adición de contactos del directorio corporativo, página 8-3](#)
- [Adición de contactos externos para mensajería instantánea, página 8-4](#)
- [Adición de contactos sin afiliar, página 8-5](#)

Adición de contactos del directorio corporativo

Procedimiento

Paso 1 Busque la persona que desee agregar.

Paso 2 Arrastre el nombre al grupo deseado.

Si no ha creado ningún grupo, el único grupo disponible es el grupo General.

Temas relacionados

- [Lista de contactos, página 8-1](#)
- [Búsqueda de contactos, página 8-2](#)
- [Utilización de grupos de contactos, página 8-9](#)

Adición de contactos externos para mensajería instantánea

Si esta función se encuentra disponible en la empresa, puede agregar contactos de otras empresas de modo que permita ver el [estado](#) de disponibilidad e iniciar mensajes instantáneos a través de Cisco Unified Personal Communicator.

Antes de empezar

Obtenga el ID de usuario del contacto que desea agregar.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Contactos > Nuevo contacto**.

Paso 2 Haga clic en **Crear contacto nuevo**.

Paso 3 Introduzca información de contacto, incluido el **dominio** (por lo general, el nombre de la empresa) y el **ID de usuario**.

Si no ve el nombre de la empresa en el apartado Mensaje instantáneo, puede agregar esta persona como contacto sin afiliar. No obstante, no podrá intercambiar estado de disponibilidad ni mensajes instantáneos con esta persona a través de Cisco Unified Personal Communicator.

Si introduce un ID de usuario erróneo, no recibirá un mensaje de error. Esto es por motivos de privacidad.

Paso 4 Haga clic en **Agregar**.

Sugerencia sobre solución de problemas

Los contactos agregados a través de este método pueden ver su estado de disponibilidad de forma automática.

Temas relacionados

- [Estado incorrecto o no disponible, página 10-6](#)
- [Selección de permisos de acceso para empleados de otras empresas, página 2-12](#)
- [Adición de contactos sin afiliar, página 8-5](#)

Adición de contactos sin afiliar

Es posible que esta función no esté disponible en su empresa.

Un contacto sin afiliar es un contacto que no se encuentra en el directorio corporativo ni se trata de un contacto externo (un empleado de otra empresa que se ha configurado para intercambiar mensajes instantáneos a través de Cisco Unified Personal Communicator).

Además, puede agregar contactos mediante la colocación de un nombre o de varios nombres de la lista Comunicaciones recientes.

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Contactos > Contacto nuevo**.

Paso 2 Haga clic en **Crear contacto nuevo**.

Paso 3 Haga clic en el texto del marcador de posición para sustituirlo con nueva información.

Se recomienda introducir números de teléfono completos, incluidos el símbolo + y el código del país, así como el código de área, incluso para contactos locales.

Paso 4 Haga clic en el botón + para agregar números de teléfono adicionales.

Temas relacionados

- [Modificación de la información de contacto, página 8-6](#)

Visualización de información adicional sobre los contactos

Procedimiento

Temas relacionados

Para ver	Realice lo siguiente
Un nombre y estado de disponibilidad para los contactos de la lista.	Seleccione Ver > Vista contactos mínimos .
Información básica	Coloque el puntero del ratón sobre un nombre de la consola .
Datos	Haga Control+clic en un nombre de la lista > Obtener información . En el panel Comunicaciones recientes, los datos del contacto están disponibles sólo para las entradas con nombre. Haga Control+clic y seleccione Obtener información de contacto .

- [Estado de disponibilidad y privacidad en Cisco Unified Personal Communicator, página 2-1](#)
- [Modificación de la información de contacto, página 8-6](#)

Modificación de la información de contacto

Puede realizar cambios en entradas de la lista de contactos. Sólo usted podrá ver los cambios. Si la información se completa con el directorio corporativo, podrá modificar sólo la imagen, el nombre para mostrar y agregar dos números de teléfono.

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
<p>Agregar o cambiar un número de teléfono personalizado u otra información.</p>	<p>Es posible que esta función no esté disponible en su empresa.</p> <p>Si agrega un número de teléfono, se recomienda introducir números de teléfono completos, incluido el símbolo + y el código de país, así como el código de área, incluso para contactos locales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haga Control+clic en un contacto y seleccione Obtener información. 2. Haga clic en Edición. 3. Haga clic en el marcador de posición o el texto existente para realizar modificaciones. 4. Cambie el texto. 5. Haga clic en la etiqueta y realice cambios. 6. (Opcional) Haga clic en el botón + para agregar un número nuevo o una dirección de correo electrónico. 7. (Opcional) Haga clic en el botón - para eliminar un número o dirección de correo electrónico. 8. Haga clic en Guardar.
<p>Cambiar la imagen</p>	<p>Es posible que esta función no esté disponible en su empresa.</p> <p>Las imágenes pueden estar en un tipo de archivo estándar y en el tamaño y la forma aproximados de la imagen existente.</p> <p>Arrastre y coloque la nueva imagen en la tarjeta de contacto</p>
<p>Agregar un nombre para mostrar, por ejemplo, un alias</p>	<p>Haga Control+clic en un contacto de la lista y, a continuación, seleccione Editar contacto.</p>

Para	Realice lo siguiente
Quitar un nombre para mostrar	<ol style="list-style-type: none"> Haga Control+clic en un contacto de la lista y seleccionar Editar contacto. Haga clic en Borrar.
Modificar información de mensajería instantánea para contactos externos	Agregue un contacto nuevo externo para la mensajería instantánea y, a continuación, elimine el contacto original.

Temas relacionados

- [Adición de contactos externos para mensajería instantánea, página 8-4](#)

Eliminación de contactos de la lista



Nota

Si un contacto aparece más de una vez en la [consola](#), debe eliminar cada instancia de forma individual.

Procedimiento

Paso 1 Haga Control+clic en una entrada.

Paso 2 Seleccione **Eliminar contacto**.

Temas relacionados

- [Utilización de grupos de contactos, página 8-9](#)
- [Utilización de la lista Comunicaciones recientes, página 9-2](#)
- [Utilización de los resultados de la búsqueda, página 8-3](#)

Utilización de grupos de contactos

Puede crear grupos para organizar los contactos.

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente	Notas
Crear un grupo	Seleccione Contactos > Nuevo grupo	—
Incluir un nombre al principio de un grupo	<ol style="list-style-type: none"> Haga Control+clic en el nombre y seleccione Editar contacto. Introduzca un nombre para mostrar que empiece con un guión bajo. Por ejemplo, utilice _Joe Smith. 	—
Mover o copiar contactos a grupos	<ol style="list-style-type: none"> Cree el grupo si aún no existe. Haga Control+clic en un contacto y seleccione Mover contacto a o Copiar contacto a y, a continuación, seleccione un grupo. 	Puede agregar un contacto a varios grupos.
Cambiar el nombre a un grupo	Seleccione Contactos > Cambiar nombre de grupo > [seleccione el grupo cuyo nombre desee cambiar].	En función del sistema de su empresa, es posible que no pueda cambiar el nombre del grupo General.
Ocultar o mostrar los contactos de un grupo	Haga clic en el nombre del grupo para contraer o expandir la lista.	—
Invertir el orden de clasificación de los nombres de todos los grupos	Haga clic en la barra Nombre situada en la parte superior de la lista de contactos.	—

Para	Realice lo siguiente	Notas
Eliminar un grupo	Haga Control+clic en el nombre de un grupo y seleccione Eliminar grupo .	<p>Al eliminar un grupo, los contactos del grupo también se eliminan.</p> <p>Si los contactos pertenecen a varios grupos, sólo se elimina una instancia.</p> <p>No se puede eliminar el último grupo.</p>

Temas relacionados

- [Adición de contactos a la lista, página 8-3](#)
- [Eliminación de contactos de la lista, página 8-8](#)



CAPÍTULO 9

Utilización de Comunicaciones recientes con Cisco Unified Personal Communicator

- [Comunicaciones recientes, página 9-1](#)
- [Utilización de la lista Comunicaciones recientes, página 9-2](#)
- [Utilización de la lista Comunicaciones recientes, página 9-2](#)
- [Acceso al correo de voz, página 9-4](#)

Comunicaciones recientes

En el panel Comunicaciones recientes aparecen todos los mensajes de correo de voz que haya recibido, y hasta 50 llamadas recibidas, iniciadas o perdidas.

Las llamadas que realice o conteste mediante el [teléfono de escritorio](#) sólo se incluirán en la lista Comunicaciones recientes si Cisco Unified Personal Communicator se está ejecutando. Las llamadas realizadas sólo aparecerán si el [modo de teléfono](#) es Teléfono escritorio. El correo de voz siempre aparece. Los mensajes nuevos del correo de voz se muestran en la lista transcurrido un minuto tras su registro.

Si inicia sesión desde equipos distintos, las llamadas que efectúe y reciba mientras esté registrado en un equipo sólo aparecerán en la lista Comunicaciones recientes de dicho equipo. El correo de voz siempre aparece.

Puede filtrar la lista por tipo de comunicación o seleccionarla para mostrar todo. Los iconos y el texto de sustitución también indican el tipo de comunicación. Los demás indicadores visuales ayudan a determinar el estado de las comunicaciones:

- Los elementos no leídos del correo de voz aparecen en **negrita**. Los iconos de las comunicaciones no leídas también pueden aparecer de algún color.
- Los elementos que se han eliminado pero que aún no se han borrado aparecen en la lista de elementos eliminados como texto tachado.



Nota

Si utiliza el modo Teléfono basado en software y responde una llamada del teléfono de escritorio, es posible que la llamada aparezca en la lista Comunicaciones recientes como llamada perdida.

Temas relacionados

- [Solución de problemas en el panel Comunicaciones recientes, página 10-21](#)

Utilización de la lista Comunicaciones recientes

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Identificar el tipo de comunicación de un elemento	Coloque el puntero del ratón sobre el icono de la primera columna del panel Comunicaciones recientes para mostrar el texto.
Ver un contenido de llamadas perdidas o mensajes del correo de voz nuevos	<p>El icono situado en la parte superior del panel Comunicaciones recientes muestra un número.</p> <p>El conteo se modifica cada vez que abre un elemento "no leído", independientemente de que escuche o no el mensaje del correo de voz. No aparecerá ningún contador si no hay elementos no leídos de ese tipo.</p> <p>En su empresa, es posible que estos indicadores no muestren números. Si ve un icono, es que hay al menos un elemento nuevo del tipo indicado.</p>

Para	Realice lo siguiente
Filtrar por tipo de comunicación	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="608 240 1229 264">1. Haga clic en Comunicaciones recientes > Mostrar <li data-bbox="608 285 908 310">2. Seleccione una opción.
Ordenar la lista	<p data-bbox="603 378 1229 435">Haga clic en el encabezado de una columna para ordenar en función de éste.</p> <p data-bbox="603 451 1229 475">Haga clic de nuevo para invertir el orden de clasificación.</p>
Ver detalles sobre un elemento	<p data-bbox="603 500 1146 589">Haga Control+clic en un elemento de la lista Comunicaciones recientes y seleccione Obtener información.</p>
Marcar elementos del correo de voz como leídos o no leídos	<p data-bbox="603 621 1210 678">Haga Control+clic en un elemento del correo de voz y seleccione Marcar ítem como no leído.</p>
Borrar ítems	<p data-bbox="603 760 1132 816">Haga Control+clic en un elemento y seleccione Eliminar Elemento.</p>
Restablecer ítems	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="608 898 1229 954">1. Seleccione Comunicaciones recientes > Mostrar > Eliminadas y elija una opción. <li data-bbox="608 971 1229 1060">2. Haga Control+clic en un elemento marcado para su eliminación y seleccione Deshacer eliminación de elementos. <p data-bbox="603 1076 1157 1101">No podrá restablecer ítems que se hayan borrado.</p>
Borrar para su eliminación	<p data-bbox="603 1125 1229 1214">Haga Control+clic en la lista Comunicaciones recientes y seleccione Comunicaciones recientes > Eliminar ítems borrados.</p>

Temas relacionados

- [Acceso al correo de voz, página 9-4](#)
- [Solución de problemas en el panel Comunicaciones recientes, página 10-21](#)

Acceso al correo de voz

Si su empresa tiene activada esta función, puede recibir y escuchar mensajes de correo de voz en Cisco Unified Personal Communicator.



Nota

Debe borrar de forma periódica los mensajes de correo de voz para evitar retrasos a la hora de iniciar Cisco Unified Personal Communicator o acceder al correo de voz. Consulte las instrucciones para eliminar de forma definitiva los elementos de comunicaciones recientes en [Utilización de la lista Comunicaciones recientes](#), página 9-2.

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Ver una lista de los mensajes del correo de voz	Seleccione Comunicaciones recientes > Mostrar > Correo de voz.
Escuchar los mensajes del correo de voz <ul style="list-style-type: none"> • Rebobinar (hasta el principio) • Retroceder reproducción rápido • Reproducir • Poner en pausa • Avanzar reproducción rápido • Buscar (Rebobinar hasta un punto específico del mensaje) • Cambiar el volumen de reproducción 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga doble clic en un elemento del correo de voz de la lista Comunicaciones recientes. 2. Haga clic en el botón correspondiente o utilice el control deslizante para seleccionar la opción adecuada. El control deslizante más grande es el de búsqueda. <p>Los marcadores indican el lugar en el que empiezan los mensajes de correo de voz desviados.</p>

Para	Realice lo siguiente
Recuperar mensajes eliminados del correo de voz (A través el teléfono o mediante Cisco Unified Personal Communicator.)	Consulte las instrucciones para anular la eliminación de los elementos de comunicaciones recientes. No podrá recuperar mensajes del correo de voz eliminados una vez que los haya borrado.

Temas relacionados

- [Configuración del correo de voz, página 1-4](#)
- [Comunicaciones recientes, página 9-1](#)
- [Utilización de la lista Comunicaciones recientes, página 9-2](#)
- [Solución de problemas de correo de voz, página 10-22](#)



CAPÍTULO 10

Solución de problemas de Cisco Unified Personal Communicator

- [El proceso de instalación no se borra, página 10-2](#)
- [Solución de problemas de inicio de sesión y durante el arranque, página 10-2](#)
- [Solución de problemas del modo Teléfono, página 10-4](#)
- [Solución de problemas de la consola, página 10-5](#)
- [Solución de problemas de estado de disponibilidad, página 10-6](#)
- [Solución de problemas de iniciación de llamada, página 10-8](#)
- [Solución de problemas de llamadas entrantes, página 10-8](#)
- [Solución de problemas de llamadas, página 10-9](#)
- [Solución de problemas con la el vídeo, página 10-14](#)
- [Solución de problemas con conferencia Web, página 10-18](#)
- [Solución de problemas de mensajería instantánea, página 10-20](#)
- [Solución de problemas en el panel Comunicaciones recientes, página 10-21](#)
- [Solución de problemas de correo de voz, página 10-22](#)
- [Solución de problemas de búsqueda, página 10-22](#)
- [Obtención de información para el administrador, página 10-23](#)

El proceso de instalación no se borra

Problema Al hacer doble clic en la imagen de disco, no se ofrece la posibilidad de instalar la aplicación.

Solución Compruebe que Finder está definido para mostrar la vista de iconos. Seleccione **Finder > Preferencias** y cancele la selección de **apertura de ventanas nuevas en la vista de columnas**. A continuación, vuelva a colocar la imagen.

Solución de problemas de inicio de sesión y durante el arranque

- [Error: Error al iniciar sesión, página 10-2](#)
- [La aplicación se inicia de forma lenta, página 10-3](#)
- [Dispositivo de teléfono de escritorio no disponible, página 10-3](#)

Error: Error al iniciar sesión

Problema Error durante el inicio de sesión: Error al iniciar sesión. Asegúrese de que el nombre de usuario y la contraseña son correctos.

Solución

- Asegúrese de que ha introducido la información de nombre de usuario, contraseña y servidor de inicio de sesión correctamente.
- Asegúrese de que la contraseña es correcta y no ha sido modificada en el sistema. Para ello, visite la página Web Opciones de usuario de Cisco Unified Communications Manager . Si no sabe cómo hacerlo, póngase en contacto con el administrador.

Temas relacionados

- [Inicio de sesión, página 1-3](#)
- [Documentación adicional, página 1-16](#)

La aplicación se inicia de forma lenta

Problema Cisco Unified Personal Communicator se inicia muy lentamente.

Solución

- Borre todos los elementos de comunicaciones recientes que ha marcado para su eliminación. Esto es especialmente importante si tiene muchos mensajes de correo de voz.
- Elimine de la lista de contactos todos aquellos que no vaya a utilizar más. Una lista de contactos más pequeña se cargará más rápido.

Temas relacionados

- [Utilización de la lista Comunicaciones recientes, página 9-2](#)
- [Eliminación de contactos de la lista, página 8-8](#)

Dispositivo de teléfono de escritorio no disponible

Problema Al iniciar Cisco Unified Personal Communicator, aparece una ventana en la que se lee "Ningún teléfono de escritorio disponible".

Solución El teléfono que asoció anteriormente con Cisco Unified Personal Communicator no está disponible.

- Si no se encuentra junto a un teléfono de escritorio que sabe que podrá emplear con Cisco Unified Personal Communicator, haga clic en **Utilizar teléfono basado en software**.
- Si desea seleccionar otro teléfono de escritorio con Cisco Unified Personal Communicator, haga clic en **Seleccionar dispositivo nuevo**.

Temas relacionados

- [Selección de teléfono basado en software o modo de teléfono de escritorio, página 1-9](#)

Solución de problemas del modo Teléfono

- [No se puede activar el teléfono, página 10-4](#)
- [El teléfono de escritorio deseado no está en la lista, página 10-4](#)

No se puede activar el teléfono

Problema Al elegir un teléfono, el **Modo Teléfono** vuelve al estado **Deshabilitado** y no es posible realizar ni recibir llamadas.

Solución Pruebe a realizar lo siguiente:

- Elija la otra opción de teléfono.
- Si intenta elegir su [teléfono de escritorio](#), asegúrese de que el equipo está conectado a la misma red que el teléfono de escritorio.

Temas relacionados

- [Dispositivo de teléfono de escritorio no disponible, página 10-3](#)

El teléfono de escritorio deseado no está en la lista

Problema Al intentar seleccionar un [teléfono de escritorio](#) distinto al del escritorio, el teléfono deseado no aparece.

Solución

- En primer lugar, inicie sesión en los servicios de Extensión móvil (EM) del teléfono. Para obtener más información, consulte la documentación de su teléfono.
- No todos los teléfonos están configurados para que los pueda emplear. Si el teléfono que desea seleccionar no está disponible, póngase en contacto con el administrador del sistema.

Temas relacionados

- [Documentación adicional, página 1-16](#)

Solución de problemas de la consola

- [La consola no se ajusta a la pantalla, página 10-5](#)
- [Elemento de menú, botón u opción deshabilitados, página 10-5](#)
- [Columnas demasiado estrechas, página 10-6](#)

La consola no se ajusta a la pantalla

Problema La [consola](#) es demasiado grande y no se ajusta a la pantalla.

Solución La resolución de pantalla mínima recomendada es de 1.024x768.

Para modificar la resolución de la pantalla:

Seleccione el menú Apple > **Preferencias del sistema** y haga clic en **Pantallas**.

Para obtener más información, consulte la ayuda de su sistema operativo.

Elemento de menú, botón u opción deshabilitados

Problema El elemento de menú, botón u otra opción que se desea utilizar aparece atenuado.

Solución Entre las posibles soluciones, se incluyen:

- Es posible que primero deba hacer clic en un contacto o en una comunicación y, después, en el botón.
- Puede que la opción no esté disponible para el contacto o la comunicación que tenga seleccionados en este momento. Por ejemplo, no puede enviar mensajes instantáneos a un número de teléfono de la lista Comunicaciones recientes.
- En este caso, no podría utilizarse la opción en la situación actual. Por ejemplo, "Marcar ítem como no leído" no estará disponible si ha seleccionado un elemento que ya está marcado como no leído.

Temas relacionados

- [Solución de problemas de iniciación de llamada, página 10-8](#)

Columnas demasiado estrechas

Problema Las columnas de la [consola](#) son demasiado estrechas y no se muestra toda la información.

Solución Pruebe a realizar lo siguiente:

- Coloque el puntero del ratón sobre un elemento de la lista para ver más información.
- Cambie el tamaño de las columnas.
- Arrastre la esquina inferior derecha de la consola para hacerla más grande.

Temas relacionados

- [Utilización de la lista Comunicaciones recientes, página 9-2](#)

Solución de problemas de estado de disponibilidad

- [Estado incorrecto o no disponible, página 10-6](#)
- [El teléfono suena si el estado de disponibilidad es No molestar, página 10-7](#)
- [Visualización de mi estado de disponibilidad por los contactos externos, página 10-8](#)

Estado incorrecto o no disponible

Problema Los indicadores de [estado](#) de disponibilidad no se muestran correctamente a las demás personas.

Solución

- En su empresa, no todos los integrantes del directorio de organización pueden estar configurados para mostrar el estado de disponibilidad.
- Active la Lista de bloqueo.
- Si ha modificado la configuración de Privacidad en las páginas Web Opciones de usuario de Cisco Unified Presence, compruebe dicha configuración.

Asegúrese de que no ha modificado la configuración de estado de disponibilidad predeterminada y de que no ha creado políticas definidas por el usuario que podrían hacer que usted u otros usuarios no pudieran ver su estado tal y como debería aparecer. La solución más sencilla es restaurar la configuración de disponibilidad a los valores predeterminados en las páginas Web Opciones de usuario de Cisco Unified Presence.

- Póngase en contacto con el administrador del sistema para comprobar que la configuración del servidor de seguridad es correcta. Si es necesario, consulte la ayuda en línea o la documentación del sistema operativo.
- Asegúrese de que sigue conectado a la red y de que puede utilizar otras aplicaciones de dicha red, como el correo electrónico.
- Si el contacto se encuentra en una empresa con la que el administrador ha activado Cisco Unified Personal Communicator para intercambiar el estado de disponibilidad y el contacto siempre aparece como “Desconectado”, es posible que haya introducido el ID de usuario de forma errónea. Compruebe el ID de usuario, cree un nuevo contacto con la información correcta y, a continuación, elimine la tarjeta de contacto original.

Temas relacionados

- [Documentación adicional, página 1-16](#)
- [Bloqueo de contactos, página 2-10](#)
- [Adición de contactos externos para mensajería instantánea, página 8-4](#)

El teléfono suena si el estado de disponibilidad es No molestar

Problema Establezco el [estado](#) de disponibilidad como No molestar, pero el teléfono me alerta de cualquier modo.

Solución Existen numerosos factores que influyen en el resultado exacto de la configuración No molestar.

Temas relacionados

- [Estado No molestar, página 2-3](#)

Visualización de mi estado de disponibilidad por los contactos externos

Problema Deseo ver la lista de empleados de otra empresa que pueden ver mi estado de disponibilidad. He comprobado mi lista de contactos externos y no aparece ningún empleado de esa empresa.

Solución Si ha permitido que todos los empleados de esa empresa o dominio vean de forma automática su estado de disponibilidad, dichos empleados no aparecerán en la lista de contactos externos.

Solución de problemas de iniciación de llamada

Problema Deseo empezar una llamada de audio o de vídeo, o enviar un correo electrónico, pero el botón y el elemento de menú están atenuados.

Solución Entre las posibles soluciones, se incluyen:

- En primer lugar, debe hacer clic en el nombre de un contacto o comunicación en la [consola](#).
- La información necesaria para el contacto seleccionado no se encuentra disponible en el sistema ni en la entrada Comunicaciones recientes. Por ejemplo, falta el número de teléfono o la dirección de correo electrónico.

Solución de problemas de llamadas entrantes

- [Sin notificación de llamadas entrantes, página 10-8](#)
- [El teléfono no suena, página 10-9](#)

Sin notificación de llamadas entrantes

Problema No aparece ninguna notificación en pantalla cuando alguien llama.

Solución Las notificaciones sólo funcionan si Cisco Unified Personal Communicator se está ejecutando. No olvide iniciar la aplicación siempre que encienda el equipo.

El teléfono no suena

Problema No se oye el timbre cuando alguien llama aunque aparece una notificación.

Solución

Si emplea el modo de [teléfono de escritorio](#), sólo sonará el teléfono de escritorio. Compruebe el volumen del timbre de ese teléfono.

Si utiliza el modo de [teléfono basado en software](#):

- Si ha seleccionado unos auriculares como dispositivo de timbre en las Preferencias y dichos auriculares están conectados, es probable que no oiga el timbre a no ser que los lleve puestos.
- Asegúrese de que el Modo Teléfono está definido como Teléfono basado en software.
- Asegúrese de que ha definido el volumen del timbre lo suficientemente alto en Preferencias.
- Compruebe que el equipo y los dispositivos de sonido asociados no están silenciados o a un volumen muy bajo en las preferencias de sonido del sistema operativo.

Temas relacionados

- [Especificación del dispositivo de timbre y del volumen, página 1-8](#)
- [Sin sonido o el volumen es demasiado bajo, página 10-10](#)

Solución de problemas de llamadas

- [Sin sonido o el volumen es demasiado bajo, página 10-10](#)
- [Audio unidireccional o salida de audio de baja calidad, página 10-11](#)
- [Los controles de la ventana de conversación no están disponibles, página 10-13](#)
- [Función de combinación desactivada, página 10-13](#)
- [Error al desacoplar un equipo portátil, página 10-14](#)

Sin sonido o el volumen es demasiado bajo

Problema Al utilizar el [teléfono basado en software](#), no se escucha nada durante la llamada. Sin embargo, la [ventana de conversación](#) indica que hay una conexión establecida.

Solución Pruebe a realizar lo siguiente:

- Asegúrese de que los auriculares y la cámara están bien conectados a los puertos USB.
- Observe la ventana de conversación y compruebe que el volumen no esté demasiado bajo y que la conversación no esté en espera.
- Asegúrese de que el Modo Teléfono está definido como Teléfono basado en software.
- Asegúrese de que su equipo no está en silencio o con un volumen muy bajo. Para comprobar esto, pruebe a escuchar otros sonidos que su equipo emita normalmente, como los pitidos al pulsarse una tecla incorrecta o los sonidos que indican la llegada de un mensaje.
- Si los auriculares u otro dispositivo de audio tienen un botón para silenciar o atenuar el sonido entrante, compruebe que dicho botón no esté activado.
- Asegúrese de que la rueda o el control deslizante de volumen de los auriculares u otro dispositivo de audio no estén establecidos a un volumen muy bajo.
- Compruebe que ha especificado de forma correcta el dispositivo de altavoz que desea emplear con Cisco Unified Personal Communicator.
- Pruebe con otros auriculares o dispositivo de altavoz, si hay alguno disponible.
- Pruebe a utilizar los altavoces integrados en el equipo, si los hay.
- Compruebe que el dispositivo de salida de sonido (por ejemplo, auriculares) que utiliza está seleccionado y no está silenciado. Seleccione **Preferencias del sistema > Sonido** y, a continuación, haga clic en **Salida** y analice las selecciones. Si realiza cambios, puede que deba reiniciar el equipo.
- Seleccione **Cisco UPC > Preferencias** y, a continuación, haga clic en **Audio/Vídeo**. Compruebe que el **volumen de salida predeterminado** no esté demasiado bajo. Este valor determinará el volumen inicial que oiga para cada llamada. Este ajuste es un porcentaje de la configuración de sonido en las preferencias de sistema.

- Si está conectado a través de una red privada virtual (VPN): En la ventana de la aplicación de VPN, haga clic en el menú **Opciones**. La opción **Cortafuegos de estado** NO debe estar activada. Si lo está, seleccione **Cortafuegos de estado** para desactivar la marca de verificación.

Temas relacionados

- [Especificación de los dispositivos de audio y vídeo, página 1-6](#)

Audio unidireccional o salida de audio de baja calidad

Problema Otros participantes no pueden oír a quien habla o la calidad del sonido es mala.

Solución Pruebe a realizar lo siguiente:

- Observe la [ventana de conversación](#) y asegúrese de que el audio no esté en silencio.
- Si trata de utilizar el teléfono basado en software, asegúrese de que el Modo Teléfono esté definido como Teléfono basado en software.
- Si tiene auriculares, utilícelos en lugar del micrófono integrado en el equipo.
- Compruebe que el botón de silencio de sus auriculares o del micrófono no esté activado.
- Compruebe que tiene el micrófono cerca de la boca. Haga pruebas hasta encontrar la distancia óptima.
- Asegúrese de que los auriculares y la cámara están bien conectados a los puertos USB.
- Compruebe que el micrófono esté identificado correctamente en las preferencias de Cisco Unified Personal Communicator.
- Si utiliza el [teléfono basado en software](#) con una cámara y unos auriculares, asegúrese de que ha especificado los auriculares, y no la cámara, como dispositivo de altavoz en Preferencias.
- Compruebe el volumen del sonido en Preferencias. Este ajuste es un porcentaje de la configuración equivalente en las preferencias de sistema.
- Seleccione **Preferencias del sistema > Sonido** y, a continuación, haga clic en **Entrada** Aumente el **volumen de entrada**. (Si lo aumenta demasiado, es posible que se distorsione la voz.) Si realiza cambios, es posible que sea necesario reiniciar el equipo

Temas relacionados

- [Especificación de los dispositivos de audio y vídeo, página 1-6](#)
 - [Modificación del volumen de una llamada realizada con teléfono basado en software, página 3-8](#)
 - [Comprobación del volumen del sonido, página 10-12](#)
-

Comprobación del volumen del sonido

Problema Las personas no le oyen hablar cuando utiliza el teléfono basado en software.

Solución Compruebe el volumen del sonido:

- Paso 1** Asegúrese de que el dispositivo del micrófono esté conectado y en funcionamiento.
- Paso 2** Seleccione **Cisco UPC > Preferencias**.
- Paso 3** Haga clic en **Audio/Vídeo**.
- Paso 4** Hable normal hacia el micrófono, como lo haría durante una conversación.
- Paso 5** Si el medidor indica que otros tendrán problemas para oírle, desplace el control deslizante del **Micrófono** hacia la derecha.
-

Temas relacionados

- [Audio unidireccional o salida de audio de baja calidad, página 10-11](#)

Los controles de la ventana de conversación no están disponibles

Problema Los botones y controles de la [ventana de conversación](#) aparecen atenuados o no están.

Solución

- Es posible que la llamada esté en espera.
- Si el [modo Teléfono](#) está definido como Teléfono escritorio, deberá silenciar el teléfono o cambiar el volumen mediante los controles del [teléfono de escritorio](#).
- Debe configurar el dispositivo para utilizar vídeo si desea hacerlo.

Temas relacionados

- [Puesta en espera de conversaciones y recuperación](#), página 3-7
- [Visualización de vídeos](#), página 4-2

Función de combinación desactivada

Problema No es posible combinar dos llamadas, ya que el botón Combinar está atenuado.

Solución Tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- No es posible combinar dos conferencias. Al menos una de las llamadas debe tener sólo un participante además de usted.
- Asegúrese de que ninguna de las llamadas está en espera. El botón de combinación está activo en la ventana de llamada activa. Si alguna de ellas está en espera, el botón de combinación aparecerá atenuado.

Temas relacionados

- [Combinación de llamadas](#), página 6-2

Error al desacoplar un equipo portátil

Problema Recibo un mensaje de error cuando intento desacoplar mi equipo.

Solución Es posible que tenga una ventana de correo de voz abierta o actualmente está realizando una llamada con teléfono basado en software. Debe cerrar todas las ventanas de correo de voz y finalizar las llamadas de teléfono basado en software antes de que el equipo se desacople de forma segura.

Solución de problemas con la el vídeo

- [Opciones de vídeo desactivadas, página 10-14](#)
- [Sin cámara ni imagen local, página 10-15](#)
- [Sin vista previa de vídeo, página 10-16](#)
- [Llamada sin vídeo, página 10-16](#)
- [Sin imagen de vídeo remota, página 10-16](#)
- [Lentitud, baja calidad o sin vídeo, página 10-17](#)
- [Imposibilidad de agregar vídeo en el teléfono de vídeo Tandberg, página 10-17](#)
- [Imagen local en ambas ventanas, página 10-17](#)

Opciones de vídeo desactivadas

Problema Las opciones para iniciar conversaciones de vídeo, agregar vídeo a la conversación, contestar una llamada con vídeo o ver la imagen del propio usuario están atenuadas.

Solución

- Asegúrese de que la cámara está conectada. Una vez que la haya conectado, puede que deba reiniciar Cisco Unified Personal Communicator.
- Sólo podrá utilizar vídeo si el **Modo Teléfono** está definido como **teléfono basado en software**. Tendrá que cerrar todas las conversaciones actuales e iniciar nuevas con el teléfono basado en software.

Temas relacionados

- [Selección de teléfono basado en software o modo de teléfono de escritorio, página 1-9](#)
- [Sin cámara ni imagen local, página 10-15](#)

Sin cámara ni imagen local

Problema El equipo no reconoce correctamente la cámara o no es posible ver la imagen de vídeo propia.

Solución Pruebe a realizar lo siguiente:

- Asegúrese de que reúne los criterios descritos en [Visualización de vídeos, página 4-2](#).
- Desconecte la cámara y vuelva a conectarla.
- Conecte la cámara a un puerto distinto.
- Asegúrese de que la cámara está seleccionada en las preferencias de audio/vídeo.
- Salga de Cisco Unified Personal Communicator si se está ejecutando y vuelva a iniciarlo.
- Compruebe si puede utilizar la cámara con otras aplicaciones. Si no es así, consulte la información sobre solución de problemas incluida en la documentación de la cámara.
- Si utiliza una cámara iSight, compruebe que la lente está abierta.

Temas relacionados

- [Especificación de los dispositivos de audio y vídeo, página 1-6](#)

Sin vista previa de vídeo

Problema La vista previa de vídeo no funciona y no se puede iniciar ni recibir llamadas. Parece que la aplicación se detiene.

Solución Conecte la cámara directamente al puerto USB del equipo o pruebe con un concentrador de USB 2.0. Es posible que la cámara no sea compatible con los concentradores USB versión 1.1 o con los concentradores sin adaptadores de potencia.

Llamada sin vídeo

Problema Al realizar una llamada con vídeo, o al contestar una llamada con vídeo, la llamada sólo es de audio.

Solución Las llamadas sólo se conectan con vídeo si se inician y se contestan con vídeo. Puede agregar vídeo a una llamada de audio una vez que se haya conectado.

Temas relacionados

- [Visualización de vídeos, página 4-2](#)

Sin imagen de vídeo remota

Problema Al contestar una llamada con vídeo o al agregar vídeo a una conversación, la imagen de vídeo de la otra persona no aparece.

Solución Es posible que la otra persona no disponga de cámara de vídeo, o que haya rechazado la invitación para agregar vídeo a la conversación.

Temas relacionados

- [Imagen local en ambas ventanas, página 10-17](#)

Lentitud, baja calidad o sin vídeo

Problema El vídeo se reproduce con lentitud o es de baja calidad, o bien no aparece.

Solución Pruebe a realizar lo siguiente:

- Si el equipo está trabajando con la batería, conecte el adaptador de CA.
- Asegúrese de que el inicio de sesión detallado no se ha activado de forma innecesaria.
- Si accede a la red de forma remota con una conexión lenta, es probable que sea mejor utilizar el modo de sólo audio.

Temas relacionados

- [Habilitación de inicio de sesión detallado, página 10-25](#)

Imposibilidad de agregar vídeo en el teléfono de vídeo Tandberg

Problema Resulta imposible agregar vídeo a una llamada de audio. El otro participante en la conversación emplea un teléfono de vídeo Tandberg.

Solución Inicie la llamada como videollamada o que sea el usuario del teléfono Tandberg quien inicie la llamada. Este comportamiento es normal para el teléfono Tandberg.

Imagen local en ambas ventanas

Problema Al agregar vídeo a una conferencia, sólo aparecen dos imágenes propias.

Solución Cada participante debe agregar vídeo a la conferencia. Una vez que los demás participantes agreguen vídeo, verá la imagen de dichas personas.

Solución de problemas con conferencia Web

- [Solicitud de inicio de sesión de conferencia Web, página 10-18](#)
- [Conferencia Web no disponible, página 10-18](#)
- [Idioma erróneo de conferencia Web, página 10-19](#)
- [Pérdida de conexión con la conferencia Web, página 10-19](#)
- [Pérdida de conferencia Web, página 10-19](#)
- [Aspecto no estándar de la conferencia Web, página 10-20](#)

Solicitud de inicio de sesión de conferencia Web

Problema Al agregar una conferencia Web, se solicita el nombre de usuario y la contraseña. ¿Qué conjunto de credenciales se debe utilizar?

Solución Introduzca el nombre de usuario y la contraseña de Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express.

Conferencia Web no disponible

Problema No es posible agregar conferencias Web, o al hacer clic en el botón de inicio de conferencia Web, se obtiene un mensaje de error.

Solución Entre las posibles soluciones, se incluyen:

- Es posible que no haya especificado correctamente la información de cuenta de Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express. Si desconoce su nombre de usuario y contraseña, póngase en contacto con el administrador del sistema.
- Trate de iniciar sesión directamente en Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express. Si puede iniciar sesión de forma correcta, introduzca el mismo nombre de usuario y contraseña en Preferencias de cuentas de “MeetingPlace” en Cisco Unified Personal Communicator.
- Es posible que no tenga un [perfil](#) (cuenta) de Cisco MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express. Póngase en contacto con el administrador del sistema.

Temas relacionados

- [Configuración de conferencia Web, página 1-5](#)

Idioma erróneo de conferencia Web

Problema La conferencia Web no emplea el idioma del usuario.

Solución La función de conferencia Web está disponible en diferentes idiomas, que se pueden seleccionar en el resto de la aplicación Cisco Unified Personal Communicator. Si su idioma no está disponible, se mostrará en inglés.

Pérdida de conexión con la conferencia Web

Problema Se pierde la conexión a la conferencia Web.

Solución Haga clic en el botón **Volver a Web** de la [ventana de conversación](#).

Pérdida de conferencia Web

Problema Algunos participantes en la conversación no pueden ver la ventana de conferencia Web.

Solución Entre las posibles soluciones, se incluyen:

- Los participantes que no utilizan Cisco Unified Personal Communicator no ven automáticamente la ventana de conferencia Web.
- Es posible que el sistema Cisco MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express no esté configurado para alojar a suficientes participantes. Póngase en contacto con el administrador del sistema.

Temas relacionados

- [Adición de conferencias Web y participantes Web a conversaciones, página 5-2](#)

Aspecto no estándar de la conferencia Web

Problema Las conferencias Web difieren de las conferencias Web estándar habituales.

Solución Las conferencias Web a las que se accede a través de Cisco Unified Personal Communicator difieren de las conferencias Web estándar. Algunas de las funciones de las conferencias Web estándar las gestiona la aplicación Cisco Unified Personal Communicator.

Temas relacionados

- [Comparación con reuniones completas de Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express Web, página 5-4](#)

Solución de problemas de mensajería instantánea

- [Mensaje instantáneo no recibido, página 10-20](#)
- [Mensaje de error de mensajería instantánea, página 10-21](#)
- [Una única ventana por usuario, página 10-21](#)

Mensaje instantáneo no recibido

Problema Se ha enviado un mensaje instantáneo sin errores, pero el destinatario no lo ha recibido, o alguien ha enviado un mensaje que no se ha recibido.

Solución Si el destinatario no estaba registrado en Cisco Unified Personal Communicator cuando el remitente envió el mensaje, y si el destinatario puede utilizar IP Phone Messaging (IPPM), es posible que el mensaje haya sido enviado a ese destino, en lugar de a Cisco Unified Personal Communicator. Para ver el mensaje, consulte la documentación de IPPM.

Temas relacionados

- [Documentación adicional, página 1-16](#)
- [Mensaje de error de mensajería instantánea, página 10-21](#)

Mensaje de error de mensajería instantánea

Problema Al intentar enviar un mensaje, aparece la notificación:

- "[Persona] no recibió su mensaje porque el mensaje no se pudo enviar."
- "[Persona] está desconectado y no puede recibir mensajes."
- Su mensaje para [persona] no pudo ser enviado.

Solución Si aparece este mensaje, le recomendamos que lo intente más tarde o que emplee otro método para ponerse en contacto con esa persona. Además, recibirá un error si intenta enviar mensajes instantáneos a personas de la lista Comunicaciones recientes o de los paneles de resultados de búsqueda que aparecen desconectados o no están activados para Cisco Unified Personal Communicator.

Temas relacionados

- [Mensaje instantáneo no recibido, página 10-20](#)

Una única ventana por usuario

Problema Un mensaje nuevo aparece en la misma ventana que los mensajes antiguos.

Solución Sólo puede tener una ventana de mensajería abierta con un usuario determinado de Cisco Unified Personal Communicator a la vez.

Solución de problemas en el panel Comunicaciones recientes

- [Pérdida de llamadas realizadas, página 10-22](#)
- [Ausencia de nombre, página 10-22](#)

Pérdida de llamadas realizadas

Problema En la lista Comunicaciones recientes no se muestran las llamadas que han tenido lugar.

Solución Las llamadas que se realicen o se reciban mientras Cisco Unified Personal Communicator no se está ejecutando no aparecen en Comunicaciones recientes. Las llamadas realizadas mediante el [teléfono de escritorio](#) mientras Cisco Unified Personal Communicator se está ejecutando en modo de [teléfono basado en software](#) tampoco aparecen en la lista.

Ausencia de nombre

Problema Cuando alguien de la empresa llama, en el panel Comunicaciones recientes se muestra el número de teléfono de la persona y no el nombre.

Solución Es posible que esta persona haya llamado desde un número que el sistema no reconoce (por ejemplo, un teléfono de casa) o que el directorio corporativo no esté actualizado.

Solución de problemas de correo de voz

Problema El correo de voz se carga despacio.

Solución Si tiene muchos mensajes de correo de voz que no ha eliminado de forma definitiva, borre esos ítems de la lista de comunicación reciente.

Temas relacionados

- [Utilización de la lista Comunicaciones recientes, página 9-2](#)

Solución de problemas de búsqueda

- [Resultados de la búsqueda incorrectos, página 10-23](#)
- [Detención de la aplicación tras la búsqueda, página 10-23](#)

Resultados de la búsqueda incorrectos

Problema Los resultados ofrecidos por la búsqueda no son correctos.

Solución El sistema busca varios atributos distintos y, en función de cómo los haya configurado el administrador, puede incluir resultados no esperados.

Detención de la aplicación tras la búsqueda

Problema La aplicación no responde tras realizar una operación de búsqueda.

Solución Espere unos instantes hasta que el sistema finalice la operación de búsqueda.

Obtención de información para el administrador

Si tiene algún problema, el administrador del sistema puede solicitarle que realice una o varias de las acciones siguientes:

- [Comprobación de las estadísticas de llamada, página 10-23](#)
- [Comprobación del estado del servidor, página 10-24](#)
- [Recopilación de archivos de registros, página 10-24](#)
- [Habilitación de inicio de sesión detallado, página 10-25](#)

Comprobación de las estadísticas de llamada

Problema Se producen problemas durante la llamada. El administrador está tratando de solucionar los problemas y ha solicitado las estadísticas de llamada.

Solución

Las estadísticas de llamada están disponibles para la llamada actual.

Paso 1 Asegúrese de que la [ventana de conversación](#) de la llamada que da problemas es la ventana activa.

Paso 2 Asegúrese de que la llamada no está en espera.

Paso 3 Seleccione **Ayuda > Mostrar estadísticas de llamada**.

Paso 4 Haga clic en **Estadísticas de** o **Estadísticas de**.

Comprobación del estado del servidor

Problema Existen problemas con Cisco Unified Personal Communicator. El administrador está solucionando los problemas y ha solicitado la visualización del estado del servidor.

Solución

Paso 1 Seleccione **Ayuda > Mostrar diagnósticos del sistema**.

Paso 2 Seleccione una opción de la izquierda, según le indique el administrador.

Recopilación de archivos de registros

Problema Cisco Unified Personal Communicator se ha detenido o su comportamiento es anómalo. El administrador está tratando de solucionar los problemas y ha solicitado archivos de registros.

Solución Utilice la Herramienta de generación de informes de problemas para capturar los archivos de registro:

Renuncia

La Herramienta de generación de informes de problemas (PRT), el Asistente de generación de informes de problemas, recopilará los registros del PC que pueden contener información sobre contactos, contenido de mensajes instantáneos, número de teléfono y otros datos que podrían servir para identificarle o identificar a otros. Esta información es necesaria como parte del proceso de diagnóstico para determinar la causa del problema técnico que ha notificado. Los registros pueden transferirse fuera del equipo y almacenarse temporalmente como parte del proceso de diagnóstico. Al usar la el Asistente de generación de informes de problemas, acepta proporcionar los registros a Cisco a fin de permitir que Cisco solucione cualquier problema técnico de Cisco Unified Personal Communicator.

-
- Paso 1** Seleccione **Ayuda > Iniciar el Asistente de generación de informes de problemas**.
- Paso 2** Siga las instrucciones que aparecen.
Acepte las opciones predeterminadas a no ser que el administrador del sistema le indique lo contrario.
- Paso 3** Busque y envíe por correo electrónico el archivo de informe generado al administrador del sistema.
-

Sugerencia sobre solución de problemas

Para salir del Asistente de generación de informes de problemas y cerrar la ventana, seleccione **Asistente de generación de informes de problemas > Salir**.

Temas relacionados

- [Habilitación de inicio de sesión detallado, página 10-25](#)

Habilitación de inicio de sesión detallado

Problema Se han producido problemas con la utilización de Cisco Unified Personal Communicator y el administrador ha indicado que permita el registro detallado.

Solución Elija **Ayuda > Activar registro detallado**.

Siga el mismo procedimiento para desactivar el inicio de sesión detallado.

Los ajustes permanecerán hasta que los cambie, incluso tras reiniciar el sistema.

El inicio de sesión detallado puede afectar negativamente al rendimiento, por lo que es recomendable que lo desactive cuando ya no lo necesite.



G L O S A R I O

C

- conferencia Web** Función de Cisco Unified Personal Communicator que permite mostrar los documentos y aplicaciones del equipo a participantes de la conversación.
- consola** Ventana principal de Cisco Unified Personal Communicator. Incluye los paneles Contactos, Comunicaciones recientes y Buscar, así como el [estado de disponibilidad](#), los botones, menú y otras opciones de control.

D

- desconectado** La persona no ha iniciado sesión en Cisco Unified Personal Communicator, la persona le ha agregado a la lista de contactos bloqueados o el sistema no puede determinar el estado de la persona.
- dominio** Un dominio representa el nombre de la empresa. Es parte de la dirección de correo electrónico que precede al signo @.

E

- estado** Estado de disponibilidad de un usuario de Cisco Unified Personal Communicator, por ejemplo, Disponible o Ausente. Este estado se muestra a otros usuarios de Cisco Unified Personal Communicator y determinados productos relacionados. Utilice esta información para determinar el mejor momento y método para ponerse en contacto con alguien.
- Para obtener más información, consulte [Estado de disponibilidad y privacidad en Cisco Unified Personal Communicator](#), página 2-1

I

IP Phone Messenger (IPPM) Aplicación que se ejecuta como servicio del teléfono IP de Cisco Unified. Este servicio es independiente de Cisco Unified Personal Communicator pero interactúa con él en aspectos como el estado de disponibilidad, la mensajería instantánea y la gestión de contactos.

M

modo de teléfono Indica si Cisco Unified Personal Communicator funciona como teléfono basado en software o está asociado a un teléfono IP de Cisco Unified (teléfono de escritorio).

P

perfil Información acerca de usted que se ha almacenado en el sistema de Cisco Unified Personal Communicator, por ejemplo, las preferencias que se han definido.

En el contexto de la conferencia Web, el *perfil* hace referencia a la cuenta de usuario para Cisco Unified MeetingPlace Express.

T

teclado Ventana pequeña que se utiliza como teclado del teléfono para marcar el número.

teléfono basado en software Software que funciona como teléfono. Cisco Unified Personal Communicator incluye un teléfono basado en software.

teléfono de escritorio Teléfono IP de Cisco Unified de la red de su compañía. De forma general, el teléfono del escritorio.

V**ventana de conversación**

Ventana que aparece durante la conversación. Ventana activa que representa una conversación en curso.