



Guía del usuario de Cisco Unified Personal Communicator, Versión 7.0

para Windows
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-17813-01

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 Windows, 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 y configuración de la cámara de vídeo de Cisco 1-3
 - Auriculares 1-4
 - Inicio de sesión 1-4
 - Configuración del correo de voz 1-5
 - Configuración de conferencia Web 1-5
- Configuración de preferencias opcionales 1-6
 - Automatización de inicio e inicio de sesión 1-7
 - Especificación de los dispositivos de audio y vídeo 1-8
 - Especificación del dispositivo de timbre y del volumen 1-9
 - Selección de teléfonos 1-9
 - Selección de la acción para doble clic 1-12
- El icono Barra de menús de la 1-14
- Actualización de Cisco Unified Personal Communicator 1-14
- Documentación adicional 1-15
- Descripción general de seguridad de los productos de Cisco 1-16

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 (aparece desconectado) 2-4
- 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 2-9
- Bloqueo de contactos 2-10
- Compartir el estado de disponibilidad con empleados de otras empresas 2-11
 - Selección de permisos de acceso para empleados de otras empresas 2-11
 - Respuesta a las solicitudes del estado de disponibilidad 2-13
 - Visualización y modificación de decisiones de bloqueo individuales para contactos externos 2-14

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
 - Utilización para marcar desde Microsoft Outlook Cisco Unified Personal Communicator 3-3
- Respuesta a llamadas entrantes 3-6
- Utilización de conversaciones en curso 3-8
 - Introducción de respuestas de marcación por tonos 3-8
 - Puesta en espera de conversaciones y recuperación 3-9
 - Transferencia de llamadas 3-9

Modificación del volumen de una llamada realizada con teléfono basado en software 3-10

Lista de conversaciones 3-11

Finalización de conversaciones 3-11

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

Añadición 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 5-4

Comparación con reuniones completas de Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express Web 5-5

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

Selección de opciones de mensajería 7-3

Almacenamiento de mensajes 7-3

Envío de mensajes de correo electrónico 7-4

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 8-4
 - Adición de contactos del directorio corporativo 8-4
 - Adición de contactos externos para mensajería instantánea 8-4
 - Adición de contactos sin afiliar 8-6
- Visualización de información adicional sobre los contactos 8-7
- Modificación de la información de contacto 8-8
- Eliminación de contactos de la lista 8-9
- Utilización de grupos de contactos 8-10

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

CAPÍTULO 10

Solución de problemas de Cisco Unified Personal Communicator 10-1

- Errores de instalación 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 bloquea durante el inicio de sesión 10-3
 - 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
Problemas de cambio de tamaño del panel de consola	10-6
Solución de problemas de estado de disponibilidad	10-6
Estado incorrecto o no disponible	10-7
El teléfono suena si el estado de disponibilidad es No molestar	10-8
Visualización de mi estado de disponibilidad por los contactos externos	10-8
Solución de problemas de iniciación de llamada	10-8
El botón y el elemento de menú están desactivados	10-9
Llamadas desde Outlook: Aparece una advertencia de seguridad	10-9
Los dígitos dobles no siempre se marcan	10-9
Solución de problemas de llamadas entrantes	10-10
Sin notificación de llamadas entrantes	10-10
El teléfono no suena	10-10
Solución de problemas de llamadas	10-11
Problemas del teclado	10-11
Sin sonido o el volumen es demasiado bajo	10-11
Audio unidireccional o salida de audio de baja calidad	10-14
Sonido demasiado alto	10-16
Los controles de la ventana de conversación no están disponibles	10-16
Función de combinación desactivada	10-17
Error al desacoplar un equipo portátil	10-17
Solución de problemas con la cámara o el vídeo	10-17
El proceso de configuración se ejecuta de forma innecesaria	10-18
Solicitud inesperada de controlador de cámara	10-18

Opciones de vídeo desactivadas	10-18
Sin cámara ni imagen local	10-19
Sin vista previa de vídeo	10-19
Llamada sin vídeo	10-20
Sin imagen de vídeo remota	10-20
Lentitud, baja calidad o sin vídeo	10-20
Imposibilidad de agregar vídeo en el teléfono de vídeo Tandberg	10-21
Imagen local en ambas ventanas	10-21
Solución de problemas con conferencia Web	10-21
Solicitud de inicio de sesión de conferencia Web	10-22
Conferencia Web no disponible	10-22
Idioma erróneo de conferencia Web	10-22
Pérdida de conexión con la conferencia Web	10-23
Pérdida de conferencia Web	10-23
Aspecto no estándar de la conferencia Web	10-23
Solución de problemas de mensajería instantánea	10-24
El botón de mensajería instantánea está desactivado	10-24
Mensaje instantáneo no recibido	10-25
Mensaje de error de mensajería instantánea	10-25
Una única ventana por usuario	10-26
Ventana de mensaje instantáneo sin contenido	10-26
Solución de problemas en el panel Comunicaciones recientes	10-26
Pérdida de llamadas realizadas	10-27
Ausencia de nombre	10-27
Solución de problemas de correo de voz	10-27
Solución de problemas de búsqueda	10-27
Resultados de la búsqueda incorrectos	10-28
Detención de la aplicación tras la búsqueda	10-28
Ayuda en línea no disponible	10-28

Obtención de información para el administrador	10-29
Comprobación de las estadísticas de llamada	10-29
Comprobación del estado del servidor	10-29
Recopilación de archivos de registros	10-30
Habilitación de inicio de sesión detallado	10-31



CAPÍTULO 1

Instrucciones básicas de uso de Cisco Unified Personal Communicator

- Configuración de la aplicación, página 1-1
- Configuración de preferencias opcionales, página 1-6
- El icono Barra de menús de la, página 1-14
- Actualización de Cisco Unified Personal Communicator, página 1-14
- Documentación adicional, página 1-15
- Descripción general de seguridad de los productos de Cisco, página 1-16

Configuración de la aplicación

Realice las siguientes tareas en orden:

- Instalación de Cisco Unified Personal Communicator, página 1-2
- Instalación y configuración de la cámara de vídeo de Cisco, página 1-3
- Auriculares, página 1-4
- Inicio de sesión, página 1-4
- Configuración del correo de voz, página 1-5
- 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 el instalador al administrador del sistema.
- Paso 2** Compruebe que el espacio libre en el disco es, como mínimo, de 175 MB.
- Paso 3** Haga doble clic en el instalador.
- Paso 4** Siga las instrucciones.
-



Nota

Mediante este proceso se instala de forma predeterminada la barra de herramientas de Microsoft Outlook.

Sugerencia sobre solución de problemas

Si desea eliminar la barra de herramientas de Outlook, consulte la ayuda en línea de Outlook para eliminar complementos. También puede desinstalar la aplicación Cisco Unified Personal Communicator mediante la función Agregar o quitar programas.

Temas relacionados

- [Errores de instalación](#), página 10-2
- [Instalación y configuración de la cámara de vídeo de Cisco](#), página 1-3
- [Utilización para marcar desde Microsoft Outlook Cisco Unified Personal Communicator](#), página 3-3

Instalación y configuración de la cámara de vídeo de Cisco

El administrador del sistema le proporcionará una cámara de vídeo de la marca Cisco y le indicará si debe instalar el software descrito en este apartado.

Antes de empezar

- Compruebe que la cámara de vídeo *no* está conectada al ordenador.
- Compruebe que el espacio libre en el disco es, como mínimo, de 20 MB.

Antes de empezar

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

Procedimiento

- Paso 1** Haga doble clic en el instalador.
- Paso 2** Siga las instrucciones.
- Paso 3** Si fuera necesario, acople la cámara según las instrucciones suministradas con dicha cámara.
- Paso 4** Conecte la cámara a un puerto USB del equipo.

Windows XP: Verá una serie de mensajes en la pantalla. Espere hasta que aparezca el mensaje: "Nuevo hardware encontrado. Su nuevo hardware está instalado y listo para usarse."

Windows Vista: Espere hasta que aparezca el mensaje "Los dispositivos están listos para usarse".

Sugerencia sobre solución de problemas

Si tiene que desinstalar este software, antes de hacerlo, asegúrese de que la cámara no está conectada al equipo.

Temas relacionados

- [Especificación de los dispositivos de audio y vídeo](#), página 1-8
- [Utilización de vídeo con Cisco Unified Personal Communicator](#), página 4-1
- [Solución de problemas con la cámara o el vídeo](#), página 10-17

Auriculares

Si va a utilizar auriculares con el [teléfono basado en software](#), siga las instrucciones incluidas en la documentación de dichos auriculares.



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.

Temas relacionados

- [Especificación de los dispositivos de audio y vídeo, página 1-8](#)

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.
- Salga de los programas incompatibles:
 - Cisco IP Communicator
 - Cisco Unified Video Advantage o Cisco VT Advantage

Procedimiento

-
- Paso 1** Inicie Cisco Unified Personal Communicator.
- Paso 2** Haga clic en **Desbloquear** si aparece una ventana que le pregunta si desea que el servidor de seguridad bloquee Cisco Unified Personal Communicator.
- Paso 3** 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 1-7](#)

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** En la barra de menús de la parte superior de la [consola](#), seleccione **Archivo > Preferencias**.
- Paso 2** Haga clic en **Cuentas**.
- Paso 3** Introduzca la información de inicio de sesión para **Mensajería de voz**. 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 4** Haga clic en **Aceptar**.
-

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** En la barra de menús de la parte superior de la *consola*, seleccione **Archivo > Preferencias**.
- Paso 2** Haga clic en **Cuentas**.
- Paso 3** Introduzca la información de inicio de sesión para **Cisco Unified MeetingPlace** o **Cisco Unified MeetingPlace Express** (el que utilice su empresa).
- Paso 4** Haga clic en **Aceptar**.
-

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 1-7](#)
- [Especificación de los dispositivos de audio y vídeo, página 1-8](#)
- [Especificación del dispositivo de timbre y del volumen, página 1-9](#)
- [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
Configurar Cisco Unified Personal Communicator para iniciarlo de forma automática	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Archivo > Preferencias. 2. Haga clic en Perfil. 3. Active Iniciar esta aplicación cuando enciendo el equipo. <p>Esta opción no está activada de forma predeterminada.</p>
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 Recordar mi contraseña. 4. (Opcional) Seleccione la opción Inicio sesión automático. 5. Haga clic en Inicio de sesión.
Cancelar el inicio de sesión automático e introducción de contraseña	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la barra de menús de la parte superior de la consola, seleccione Archivo > Preferencias. 2. Haga clic en Perfil. 3. Cancele la selección de las opciones correspondientes de la sección Opciones de conexión. Haga clic en Aceptar.

Temas relacionados

- [Inicio de sesión, página 1-4](#)

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 [Instalación y configuración de la cámara de vídeo de Cisco](#), página 1-3 y [Auriculares](#), página 1-4.

Procedimiento

-
- Paso 1** Conecte los dispositivos de audio que va a seleccionar.
- Paso 2** Seleccione **Archivo> > Preferencias**.
- Paso 3** Haga clic en **Audio/Vídeo**.
- Paso 4** Seleccione los dispositivos que desee.
-

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 (tal y como se especifica en el Panel de control, en Dispositivos de sonido y audio) 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.

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** Seleccione **Archivo > Preferencias**.
 - Paso 3** Haga clic en **Audio/Vídeo**.
 - Paso 4** Seleccione un dispositivo de **timbre**.
 - Paso 5** Configure el volumen del timbre.
-

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.
- 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** En la barra de menús de la parte superior de la [consola](#), seleccione **Archivo > Modo Teléfono**.
- Paso 2** Seleccione **Teléfono escritorio** o **Teléfono basado en software**.



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** Seleccione **Archivo > Modo Teléfono > Teléfono escritorio**.
- Paso 4** En la barra de menús de la parte superior de la [consola](#), seleccione **Archivo > Modo Teléfono > Elegir teléfono para controlar**.
- 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 clic con el botón secundario en el nombre y seleccione Cambiar nombre del dispositivo . Introduzca el nombre que desee y haga clic en Guardar .
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 **Cambiar a.**

Paso 7 Haga clic en **Cerrar.**

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 1-10](#)
- [El teléfono de escritorio deseado no está en la lista, página 10-4](#)
- [Documentación adicional, página 1-15](#)

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 punto 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** En la barra de menús de la parte superior de la [consola](#), seleccione **Archivo > Preferencias**.
- Paso 2** Haga clic en **Perfil**.
- Paso 3** Seleccione una opción para **Al hacer doble clic en un contacto**.
-

Temas relacionados

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

El icono Barra de menús de la

Si el icono Cisco Unified Personal Communicator está ejecutándose, un icono de la bandeja del sistema indica si ha perdido llamadas o tiene nuevos mensajes del correo de voz. Si no tiene ninguno o si Cisco Unified Personal Communicator es la aplicación activa, muestra el [estado](#) de disponibilidad.

Temas relacionados

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

Actualización de Cisco Unified Personal Communicator

Procedimiento

- Paso 1** Cierre Cisco Unified Personal Communicator.
 - Paso 2** Desconecte la cámara.
 - Paso 3** Instale Cisco Unified Personal Communicator.
 - Paso 4** Instale el software de la cámara.
 - Paso 5** Conecte la cámara.
-

Temas relacionados

- [Instalación de Cisco Unified Personal Communicator, página 1-2](#)
- [Instalación y configuración de la cámara de vídeo de Cisco, página 1-3](#)

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

En cualquier barra de menús de Cisco Unified Personal Communicator, seleccione **Ayuda >Temas de ayuda**. 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

Temas relacionados

- [Ayuda en línea no disponible, página 10-28](#)

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 2-11](#)

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 (aparece desconectado)	Consulte Estado Invisible (aparece desconectado) , página 2-4
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 2-11](#)

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 (aparece desconectado)

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

Establecer el [estado](#) de disponibilidad como Invisible (aparece desconectado) evita que las personas vean su información de presencia cuando inicia sesión. El nombre de pantalla aparecerá como desconectado para todas las personas que se incluyen 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.

**Nota**

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

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** En la barra de menús de la parte superior de la [consola](#), seleccione **Archivo > Preferencias**.
- Paso 2** Haga clic en **Estado**.
- Paso 3** Seleccione las opciones deseadas.
- Paso 4** Haga clic en **Aceptar**.

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"> 1. Haga clic en el estado de disponibilidad que puede ver sobre la lista de contactos. 2. Seleccione una opción.
Cancelar la selección manual y permitir al sistema reflejar la actividad de forma automática	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en el estado actual. 2. Seleccione Disponible. <p>Asegúrese de que ha establecido las preferencias para reflejar las actividades que desea que el sistema evalúe para determinar su estado de disponibilidad.</p>
Consultar el mensaje personalizado que aparece actualmente.	Coloque el puntero del ratón sobre el indicador de estado.

Sugerencias sobre solución de problemas

- Otros usuarios de Cisco Unified Personal Communicator verán el mensaje personalizado seleccionado cuando coloquen el puntero del ratón sobre su nombre en las listas de contactos.

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 **Archivo > 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** Haga clic en **Aceptar**.
-

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 2-9

Creación de mensajes de estado de disponibilidad personalizados

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione **Archivo > Estado > Editar menú de estado**.
- Paso 2** Haga clic en el botón **Agregar** que aparece debajo de la categoría de mensaje que desee agregar (Disponible o Ausente).
- Paso 3** Escriba un mensaje.
- Paso 4** Haga clic en **Guardar**.
- Paso 5** Haga clic en **Cerrar**.

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 Seleccione **Archivo > Estado > Editar menú de estado**.

Paso 2 Seleccione el mensaje personalizado que se va a modificar.

Paso 3 Haga clic en **Edición**.

Paso 4 Revise el texto.

Paso 5 Haga clic en **Guardar**.

Paso 6 Haga clic en **Cerrar**.

El mensaje personalizado aparece en la lista de opciones de estado de disponibilidad.

Eliminación de mensajes de estado de disponibilidad personalizados

Procedimiento

Paso 1 Seleccione **Archivo > Estado > Editar menú de estado**.

Paso 2 Seleccione el mensaje personalizado que se va a modificar.

Paso 3 Haga clic en **Quitar**.

Paso 4 Haga clic en **Guardar**.

Paso 5 Haga clic en **Cerrar**.

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>
Consultar la lista de todos los contactos que ha bloqueado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en Archivo > 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 2-11](#)

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 2-11](#)
- [Respuesta a las solicitudes del estado de disponibilidad, página 2-13](#)
- [Visualización y modificación de decisiones de bloqueo individuales para contactos externos, página 2-14](#)

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 **Archivo > 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 2-14](#)

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 haga clic en **Aceptar todas**.

Temas relacionados

- [Selección de permisos de acceso para empleados de otras empresas, página 2-11](#)
- [Bloqueo de contactos, página 2-10](#)
- [Visualización y modificación de decisiones de bloqueo individuales para contactos externos, página 2-14](#)

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 Archivo > Preferencias. 2. Haga clic en Privacidad. 3. Haga clic en Contactos del exterior.
<p>Evitar 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 Archivo > 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>

Para	Realice lo siguiente
Permitir que una persona bloqueada de forma individual de otra empresa vea el estado de disponibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccione Archivo > Preferencias. 2. Haga clic en Privacidad. 3. Haga clic en el nombre de la persona bloqueada. 4. Haga clic en Quitar. 5. Haga clic en Aceptar. <p>La persona 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 2-13](#)
- [Bloqueo de contactos, página 2-10](#)
- [Selección de permisos de acceso para empleados de otras empresas, página 2-11](#)



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 3-6](#)
- [Utilización de conversaciones en curso, página 3-8](#)

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).

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](#)
- [Utilización para marcar desde Microsoft Outlook Cisco Unified Personal Communicator, página 3-3](#)



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** Haga clic con el botón secundario o un nombre o número, y seleccione **Realizar 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 **Abrir marcador** 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.
- Paso 3** Haga clic en el icono **Haga clic aquí para marcar** en el teclado.
-

Sugerencias sobre solución de problemas

- Para volver a marcar el último número active las opciones Seleccionar **Acciones > Volver a marcar** de la barra de menús situada en la parte superior de la consola denominada: Seleccione.

Temas relacionados

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

Utilización para marcar desde Microsoft Outlook Cisco Unified Personal Communicator

De forma predeterminada, Cisco Unified Personal Communicator instala un complemento en Microsoft Outlook. Si utiliza Outlook, aparece la barra de herramientas de Cisco Unified Personal Communicator debajo de las barras de herramientas habituales de Outlook.

Una vez que se haya instalado la barra de herramientas, puede utilizar Cisco Unified Personal Communicator para marcar el número de una persona de la lista de contactos de Outlook o para indicar el receptor o emisor de un mensaje de correo electrónico. Si la persona a la que desea llamar no está en la lista de contactos de Outlook, podrá crear fácilmente un contacto de Outlook para esa persona.

Cuando marque un número, Cisco Unified Personal Communicator se iniciará automáticamente si aún no se está ejecutando.

Para iniciar Cisco Unified Personal Communicator o hacerlo pasar a primer plano sin marcar ningún número: Haga clic en el icono Abrir de Cisco Unified Personal Communicator, en el extremo izquierdo de la barra de herramientas.

Temas relacionados

- [Marcación de un contacto de correo electrónico o de un contacto de Outlook, página 3-4](#)
- [Marcación de un número cualquiera desde Outlook, página 3-6](#)

Marcación de un contacto de correo electrónico o de un contacto de Outlook

Procedimiento

- Paso 1** Seleccione el contacto de Outlook para la persona a la que desee llamar:
- Haga clic en un mensaje de correo electrónico en la lista de la bandeja de entrada o de elementos enviados.
 - En la bandeja de entrada, este método permite seleccionar al emisor.
 - En Elementos enviados, este método permite seleccionar la primera persona de la lista Para.
 - Haga clic en un nombre de la lista de contactos de Outlook.
- Paso 2** En función de lo que vea en la barra de herramientas de Cisco Unified Personal Communicator, lleve a cabo una de las acciones siguientes:
- Haga clic en **Llamar**, introduzca el número al que desea llamar y, a continuación, haga clic en **Marcar**.

De forma predeterminada, esta acción también crea un contacto de Outlook para esta persona y este número de teléfono. En la tarjeta de contacto, puede introducir un número de teléfono y seleccionar el tipo de número de teléfono.

- Haga clic en el tipo de número de teléfono (por ejemplo, Oficina) situado a la derecha del nombre en la barra de herramientas.
 - Haga clic en la flecha situada a la derecha del tipo de número de teléfono descrito en el elemento anterior y seleccione un número diferente del contacto de Outlook.
-

Sugerencias sobre solución de problemas

- Es posible que deba iniciar sesión antes de finalizar la llamada.
- Los números que desee marcar deben estar en el formato que va a utilizar para marcarlos en su [teléfono de escritorio](#).
- El número al que llame se convertirá en el número predeterminado para llamar a esa persona desde Outlook hasta que seleccione un número diferente.
- Si hace clic en un mensaje que tiene más de un destinatario, puede hacer clic en el nombre en la barra de herramientas de Cisco Unified Personal Communicator y seleccionar otro destinatario de la llamada.
- También puede hacer clic con el botón secundario en la lista de contactos de Outlook, seleccionar **Llamar con Cisco Unified Personal Communicator** y seleccionar el número al que desea llamar.
- Para agregar una persona a la lista de contactos de Outlook sin llamarla: Haga clic en el mensaje y, a continuación, haga clic en el nombre de la barra de herramientas de Cisco Unified Personal Communicator y seleccione **Crear un contacto de Outlook**.

Temas relacionados

- [Utilización para marcar desde Microsoft Outlook Cisco Unified Personal Communicator, página 3-3](#)
- [Llamadas desde Outlook: Aparece una advertencia de seguridad, página 10-9](#)

Marcación de un número cualquiera desde Outlook

Procedimiento

- Paso 1** Introduzca un número de teléfono en el cuadro **Marcado directo** de la barra de herramientas mediante uno de los métodos siguientes:
- Introduzca el número de teléfono.
 - Copie y pegue un número de teléfono, por ejemplo, del texto de un mensaje de correo electrónico.
 - Haga clic en la flecha situada junto al cuadro **Marcado directo** para seleccionar un número existente.
- Paso 2** Pulse **Intro**.
-

Sugerencia sobre solución de problemas

Para eliminar números en el cuadro **Marcado directo** y en la lista desplegable: Haga clic en la flecha situada junto al cuadro y seleccione **Borrar todo**.

Temas relacionados

- [Utilización para marcar desde Microsoft Outlook Cisco Unified Personal Communicator, página 3-3](#)
- [Llamadas desde Outlook: Aparece una advertencia de seguridad, página 10-9](#)

Respuesta a llamadas entrantes

Si Cisco Unified Personal Communicator se ejecuta en su equipo cuando alguien le llama, aparecerá u 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 Contestar. <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 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 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 1-9](#)
- [Puesta en espera de conversaciones y recuperación, página 3-9](#)
- [Visualización de vídeos, página 4-2](#)
- [Solución de problemas de llamadas entrantes, página 10-10](#)

Utilización de conversaciones en curso

- [Introducción de respuestas de marcación por tonos, página 3-8](#)
- [Puesta en espera de conversaciones y recuperación, página 3-9](#)
- [Transferencia de llamadas, página 3-9](#)
- [Modificación del volumen de una llamada realizada con teléfono basado en software, página 3-10](#)
- [Lista de conversaciones, página 3-11](#)
- [Finalización de conversaciones, página 3-11](#)

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** Asegúrese de que la [ventana de conversación](#) es la ventana activa.
- Paso 2** Pulse los números o las letras en el teclado del equipo para introducir la respuesta de marcación por tonos.

Si no oye los sonidos habituales que se producen al marcar las teclas, haga clic en la barra de título de la ventana de conversación para activarla y vuelva a intentarlo.

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 llamada/Continuar llamada. 	Varias ventanas de conferencias Web pueden permanecer activas.
Recuperar una llamada que está en espera	Haga clic en el icono Retener llamada/Continuar llamada en la ventana de conversación en espera .	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 1-8](#)
- [Sin sonido o el volumen es demasiado bajo, página 10-11](#)
- [Audio unidireccional o salida de audio de baja calidad, página 10-14](#)
- [Sonido demasiado alto, página 10-16](#)

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 clic con el botón secundario en una persona de la lista para llevar a cabo acciones.

Haga clic en el icono **Abrir 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 Finalizar llamada 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 Archivo > 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. Haga clic en Aceptar. 	El cierre de una ventana de conversación activa finaliza la llamada.

Temas relacionados

- [Puesta en espera de conversaciones y recuperación, página 3-9](#)
- [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.
- Cisco Unified Video Advantage o Cisco VT Advantage no *deben* ejecutarse.
- [Modo Teléfono](#) debe estar establecido como [teléfono basado en software](#).

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Ver su propia imagen de vídeo	Seleccione Ver > Mostrar vídeo local en la barra de menús en la parte superior de la consola .

Para	Realice lo siguiente
<p>Iniciar una conversación por vídeo</p>	<p>Haga clic con el botón secundario en un nombre y seleccione Realizar una videollamada.</p> <p>Si la otra persona no contesta a la llamada mediante vídeo, la llamada se conectará como llamada sólo de audio.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <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. Haga clic en el icono Agregar vídeo a llamada en la ventana de conversación activa. <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

- Instalación y configuración de la cámara de vídeo de Cisco, página 1-3
- Especificación de los dispositivos de audio y vídeo, página 1-8
- Conversaciones de vídeo, página 4-1
- Solución de problemas con la cámara o el vídeo, página 10-17
- Solución de problemas de iniciación de llamada, página 10-8

Utilización de conversaciones de vídeo en curso

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Congelar (poner en pausa) o descongelar la imagen de vídeo que usted u otros participantes observan	Haga clic en Poner vídeo en pausa de la ventana de conversación activa . Su propio vídeo no se congela.
Mover su propia imagen	Arrástrela a otro lugar.
Ocultar o mostrar su propia imagen	Haga clic con el botón secundario en la ventana de imagen y seleccione Mostrar vídeo local .

Para	Realice lo siguiente
<p>Cambiar tamaño de las imágenes de vídeo</p>	<p>Para cambiar el tamaño de la imagen de vídeo entrante:</p> <p>Arrastre un borde o una esquina de la ventana de conversación.</p> <p>Para cambiar el tamaño de su propia imagen:</p> <p>Seleccione Ver > tamaño de vídeo local en el menú de la ventana de conversación y seleccione una opción.</p> <p>Si cambia el tamaño de una imagen a través del menú, el tamaño que ve depende de la resolución de la pantalla.</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>Haga clic en el icono Quitar vídeo de la llamada de la ventana de conversación.</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 5-4
- Comparación con reuniones completas de Cisco Unified MeetingPlace o Cisco Unified MeetingPlace Express Web, página 5-5

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 5-5.

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** Haga clic en el icono **Iniciar conferencia web** de la [ventana de conversación activa](#).
- 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 **Invitar a participantes** en la ventana de conversación activa.
 - Haga clic en **Enviar correo electrónico**.
 - 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 5-4](#)
- [Solución de problemas con conferencia Web, página 10-21](#)

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 **Archivo > Preferencias**.
- Paso 2** Haga clic en **Perfil**.
- Paso 3** Active **Inicio automático de teleconferencias web entrantes**.
- Paso 4** Haga clic en **Aceptar**.
-

Utilización de sesiones de conferencia Web en curso

Procedimiento

Para	Realice lo siguiente
Obtener ayuda con la conferencia Web	<p>Durante la conferencia:</p> <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	<p>Consulte Adición de conferencias Web y participantes Web a conversaciones, página 5-2.</p>
Volver a abrir la ventana de conferencia Web de un sesión en curso si ha cerrado la ventana del explorador.	<p>Haga clic en el botón Volver a conferencia Web 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>
Finalizar una sesión de conferencia Web	<p>Haga clic en el botón Finalizar conferencia Web 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 10-21

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 1-15](#).



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 3-9](#)
- [Adición de conferencias Web y participantes Web a conversaciones, página 5-2](#)
- [Función de combinación desactivada, página 10-17](#)



CAPÍTULO 7

Envío de mensajes mediante Cisco Unified Personal Communicator

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

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 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.
- Es posible bloquear a las personas para evitar que inicien sesiones de mensajería instantánea con usted. No obstante, si inicia una sesión de mensajería instantánea con una persona bloqueada, dicha persona puede responder hasta que cierre la ventana de mensajería.
- 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

- [Selección de la acción para doble clic, página 1-12](#)
- [Solución de problemas de mensajería instantánea, página 10-24](#)
- [Selección de opciones de mensajería, página 7-3](#)
- [Compartir el estado de disponibilidad con empleados de otras empresas, página 2-11](#)

Selección de opciones de mensajería

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de menús de la parte superior de la [consola](#), seleccione **Archivo > Preferencias**.
- Paso 2** Haga clic en **Mensajería instantánea**.
- Paso 3** Seleccione las opciones deseadas.
- Paso 4** Haga clic en **Aceptar**.
-

Sugerencias sobre solución de problemas

- Algunas de las opciones hacen referencia a la ventana de mensajería instantánea actual, mientras que otras se pueden utilizar cuando abre una ventana de mensajería nueva.
- Si ha modificado el formato del texto, puede volver rápidamente al formato estándar: Seleccione **Formato > Restaurar formato predeterminado**.

Almacenamiento de mensajes

Puede guardar el texto de una ventana de mensajería instantánea abierta.

Procedimiento

- Paso 1** En la barra de menús de la sesión de mensajería que desee guardar, seleccione **Archivo > Guardar como**.
- Paso 2** (Opcional) Cambie el nombre y la ubicación del archivo.
-

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 clic con el botón secundario 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 8-4](#)
- [Visualización de información adicional sobre los contactos, página 8-7](#)
- [Modificación de la información de contacto, página 8-8](#)
- [Eliminación de contactos de la lista, página 8-9](#)
- [Utilización de grupos de contactos, página 8-10](#)

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.

La lista de contactos se ordena alfabéticamente de forma automática, por nombre, dentro de cada grupo.

Puede agregar hasta 200 contactos.

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

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**.

Sugerencia sobre solución de problemas

Para detener la búsqueda, pulse **Esc**.

Temas relacionados

- Utilización de los resultados de la búsqueda, página 8-3
- Solución de problemas de búsqueda, página 10-27

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	Haga clic con el botón secundario en cualquier nombre de la lista de resultados de la búsqueda y, a continuación, seleccione Borrar todo .
Cambiar el tamaño de la columna de forma inmediata para mostrar el texto completo del elemento mayor de la columna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic con el botón secundario en un elemento de la columna para cambiar el tamaño. 2. Seleccione Ajuste perfecto.
Cambiar a un nombre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Haga clic en cualquier nombre de la lista. 2. Introduzca la primera letra del nombre o las primeras letras.

Adición de contactos a la lista

- [Adición de contactos del directorio corporativo, página 8-4](#)
- [Adición de contactos externos para mensajería instantánea, página 8-4](#)
- [Adición de contactos sin afiliar, página 8-6](#)

Adición de contactos del directorio corporativo

Procedimiento

Paso 1 Busque la persona que desee agregar.

Paso 2 Arrastre el nombre al grupo deseado.

Coloque el nombre en un nombre de grupo o en otro nombre del grupo, no en el espacio vacío que se encuentra en la parte inferior de la lista.

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 8-10](#)

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 > Agregar contacto nuevo**.

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

Paso 3 Introduzca información de contacto, incluido el **dominio** y el **ID de usuario**.

Si no ve el nombre de la empresa, 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 **Guardar**.

Una vez que la persona que ha agregado aprueba la solicitud, el estado de disponibilidad de dicha persona se muestra y puede intercambiar mensajes instantáneos.

Sugerencia sobre solución de problemas

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

Temas relacionados

- [Estado incorrecto o no disponible, página 10-7](#)
- [Selección de permisos de acceso para empleados de otras empresas, página 2-11](#)
- [Adición de contactos sin afiliar, página 8-6](#)

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 > Agregar contacto nuevo**.

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

Paso 3 Introduzca información de contacto.

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 **Guardar**.

Temas relacionados

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

Visualización de información adicional sobre los contactos

Procedimiento

Para ver	Realice lo siguiente
Información básica	Coloque el puntero del ratón sobre un nombre de la consola.
Datos	Haga clic con el botón secundario en un nombre de la lista y seleccione Datos del contacto . En el panel Comunicaciones recientes, los datos del contacto están disponibles sólo para las entradas con nombre.



Sugerencia

La tarjeta Datos del contacto contiene toda la información de contacto disponible para una persona. Haga clic en el icono que se encuentra junto a los métodos de contacto que se van a iniciar. Por ejemplo, haga clic en el icono que aparece junto al número de teléfono al que se va a llamar.

Temas relacionados

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

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
Agregar o cambiar un número de teléfono personalizado u otra información	Es posible que esta función no esté disponible en su empresa. <ol style="list-style-type: none"> 1. Si agrega un número de teléfono, Haga clic con el botón secundario en un contacto y seleccione Datos del contacto. 2. Introduzca o modifique la información. 3. Haga clic en Guardar.
Cambiar la imagen	Es posible que esta función no esté disponible en su empresa. Las imágenes pueden estar en un tipo de archivo estándar y en el tamaño y la forma aproximados de la imagen existente. Arrastre y coloque la nueva imagen en la tarjeta de contacto
Agregar un nombre para mostrar, por ejemplo, un alias	Haga clic con el botón secundario en el nombre de contacto y seleccionar Editar nombre para mostrar .

Para	Realice lo siguiente
Quitar un nombre para mostrar	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic con el botón secundario en el nombre de contacto y seleccione Editar nombre para mostrar. Elimine el texto. Haga clic en Guardar.
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 clic con el botón secundario en una entrada.

Paso 2 Seleccione **Eliminar**.

Temas relacionados

- [Utilización de grupos de contactos, página 8-10](#)
- [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	En la barra de menús de la parte superior de la consola , seleccione Contactos > Agregar grupo nuevo .	—
Incluir un nombre al principio de un grupo	<ol style="list-style-type: none"> Haga clic con el botón secundario el nombre y seleccione Editar nombre para mostrar. 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. Seleccione el nombre para moverlo o mantenga pulsada la tecla Control mientras arrastra el nombre para copiarlo en el grupo deseado. 	Puede agregar un contacto a varios grupos.
Cambiar el nombre a un grupo	Haga clic con el botón secundario en el nombre de un grupo y seleccione Cambiar nombre del grupo .	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.	—

Para	Realice lo siguiente	Notas
Eliminar un grupo	Haga clic con el botón secundario en el nombre de grupo y seleccione Eliminar .	<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 8-4](#)
- [Eliminación de contactos de la lista, página 8-9](#)



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 en cursiva son los que se están procesando y estarán disponibles en breve.
- Los elementos no leídos del correo de voz aparecen en **negrita**.
- Los elementos que se han eliminado pero que aún no se han purgado 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 10-26](#)

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="610 240 1229 297">1. Haga clic en Ver > Cambiar filtro de comunicaciones recientes. <li data-bbox="610 321 908 345">2. Seleccione una opción.
Ordenar la lista	<p data-bbox="603 407 1229 464">Haga clic en el encabezado de una columna para ordenar en función de éste.</p> <p data-bbox="603 483 1229 508">Haga clic de nuevo para invertir el orden de clasificación.</p>
Cambiar el tamaño de la columna de forma inmediata para ajustar el tamaño del texto	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="610 529 1229 586">1. Haga clic con el botón secundario en un elemento de la columna para cambiar el tamaño. <li data-bbox="610 605 969 630">2. Seleccione Ajuste perfecto.
Cambiar a un nombre	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="610 699 1116 724">1. Haga clic en cualquier nombre de la lista. <li data-bbox="610 743 1089 768">2. Introduzca la primera letra del nombre.
Ver detalles sobre un elemento	<p data-bbox="603 789 1229 878">Haga clic con el botón secundario en un elemento de la lista Comunicaciones recientes y seleccione Abrir historial de llamadas o Abrir correo de voz.</p>
Marcar elementos del como leídos o no leídos	<p data-bbox="603 943 1229 1032">Seleccione un o más elementos y haga clic con el botón secundario en > Marcar como leído o Marcar como no leído.</p>
Borrar ítems	<p data-bbox="603 1089 1229 1179">Haga clic con el botón secundario un elemento y seleccione Eliminar Historial de llamadas o correo de voz.</p>

Para	Realice lo siguiente
Restablecer ítems	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la barra de menús de la parte superior de la consola, seleccione Ver > Cambiar filtro de comunicaciones recientes > Eliminadas. 2. Haga clic con el botón secundario marcado para su eliminación y seleccione Deshacer eliminación Historial de llamadas. <p>No podrá restablecer ítems que se hayan purgado.</p>
Purgar todos los elementos marcados para su eliminación	Haga clic con el botón secundario en el panel Comunicaciones recientes y seleccione Purgar comunicaciones eliminadas .

Temas relacionados

- [Acceso al correo de voz, página 9-4](#)
- [Solución de problemas en el panel Comunicaciones recientes, página 10-26](#)

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 purgar 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 Ver > Cambiar filtro de comunicaciones recientes > Correos de voz.
Escuchar los mensajes del correo de voz	Haga clic con el botón secundario en un elemento del correo de voz de la lista > Reproducir correo de voz.
Controlar la reproducción de las entradas del correo de voz <ul style="list-style-type: none"> • Rebobinar (hasta el principio) • Invertir • Reproducir • Poner en pausa • Avanzar 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.
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 purgado.

Temas relacionados

- [Configuración del correo de voz, página 1-5](#)
- [Comunicaciones recientes, página 9-1](#)
- [Utilización de la lista Comunicaciones recientes, página 9-2](#)
- [Solución de problemas de correo de voz, página 10-27](#)



CAPÍTULO 10

Solución de problemas de Cisco Unified Personal Communicator

- Errores de instalación, 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 10-10
- Solución de problemas de llamadas, página 10-11
- Solución de problemas con la cámara o el vídeo, página 10-17
- Solución de problemas con conferencia Web, página 10-21
- Solución de problemas de mensajería instantánea, página 10-24
- Solución de problemas en el panel Comunicaciones recientes, página 10-26
- Solución de problemas de correo de voz, página 10-27
- Solución de problemas de búsqueda, página 10-27
- Ayuda en línea no disponible, página 10-28
- Obtención de información para el administrador, página 10-29

Errores de instalación

Problema Al intentar realizar la instalación, se produce un error.

Solución Compruebe que dispone de suficiente espacio libre en el disco.

Tema relacionado

[Instalación de Cisco Unified Personal Communicator, página 1-2.](#)

Solución de problemas de inicio de sesión y durante el arranque

- [Error: Error al iniciar sesión, página 10-2](#)
- [La aplicación se bloquea durante el inicio de sesión, página 10-3](#)
- [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 1-4](#)
- [Documentación adicional, página 1-15](#)

La aplicación se bloquea durante el inicio de sesión

Problema Al intentar iniciar sesión, Cisco Unified Personal Communicator se bloquea. Este problema puede ser intermitente.

Solución Cisco Unified Personal Communicator es incompatible con la aplicación auxiliar del navegador de número de cuenta virtual de Citibank. La desinstalación de la aplicación es la única solución.

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 8-9](#)

Dispositivo de teléfono de escritorio no disponible

Problema Al iniciar Cisco Unified Personal Communicator, aparece una ventana en la que se lee "Dispositivo de teléfono de escritorio no 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 **Usar tel. software**.
- Si desea seleccionar otro teléfono de escritorio con Cisco Unified Personal Communicator, y, a continuación, seleccione **Seleccionar nuevo tel. escritorio**.

Temas relacionados

- [Selección de teléfono basado en software o modo de teléfono de escritorio, página 1-10](#)

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 1-15](#)

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](#)
- [Problemas de cambio de tamaño del panel de consola, 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 1024x768.

Para modificar la resolución de la pantalla:

Windows XP: Seleccione **Inicio > Panel de control > Pantalla**.

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 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 una esquina de la consola para hacerla más grande.

Temas relacionados

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

Problemas de cambio de tamaño del panel de consola

Problema No es posible cambiar el tamaño de los paneles de la consola.

Solución Aumente el tamaño de la consola arrastrando su borde inferior y, a continuación, ajuste el tamaño de los paneles. No puede cambiar el tamaño de los paneles si el tamaño de la consola es el mínimo.

Solución de problemas de estado de disponibilidad

- [Estado incorrecto o no disponible, página 10-7](#)
- [El teléfono suena si el estado de disponibilidad es No molestar, página 10-8](#)
- [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 la aplicación de servidor de seguridad que esté utilizando.
- 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 1-15](#)
- [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

- [El botón y el elemento de menú están desactivados, página 10-9](#)
- [Llamadas desde Outlook: Aparece una advertencia de seguridad, página 10-9](#)
- [Los dígitos dobles no siempre se marcan, página 10-9](#)

El botón y el elemento de menú están desactivados

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.

Llamadas desde Outlook: Aparece una advertencia de seguridad

Problema Al intentar realizar una llamada desde la barra de herramientas de Cisco Unified Personal Communicator en Microsoft Outlook, aparece una advertencia de seguridad que solicita elegir una opción. ¿Qué se debe hacer?

Solución Seleccione **Permitir siempre**. Esta situación se produce si selecciona **Ayuda > Restablecer las advertencias de seguridad**. Restablezca las advertencias de seguridad sólo si sigue las instrucciones proporcionadas en otro tema de solución de problemas de este documento.

Temas relacionados

- [Solución de problemas del modo Teléfono, página 10-4](#)

Los dígitos dobles no siempre se marcan

Problema Cuando hago clic en los números del teclado, a veces, no se marcan.

Solución Al hacer clic en el mismo dígito varias veces, realice una pausa breve entre cada pulsación.

Solución de problemas de llamadas entrantes

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

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 a través de métodos distintos de Preferencias. En la sección sobre la solución de problemas de sonido durante la utilización del teléfono basado en software, se incluye una lista de sitios que se pueden comprobar.

Temas relacionados

- Especificación del dispositivo de timbre y del volumen, página 1-9
- Sin sonido o el volumen es demasiado bajo, página 10-11

Solución de problemas de llamadas

- Problemas del teclado, página 10-11
- Sin sonido o el volumen es demasiado bajo, página 10-11
- Audio unidireccional o salida de audio de baja calidad, página 10-14
- Sonido demasiado alto, página 10-16
- Los controles de la ventana de conversación no están disponibles, página 10-16
- Función de combinación desactivada, página 10-17
- Error al desacoplar un equipo portátil, página 10-17

Problemas del teclado

Problema Al hacer clic en los números del teclado de la ventana de conversación, a veces, no se registran.

Solución Al hacer clic en el mismo dígito varias veces, realice una pausa breve entre cada pulsación.

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.

Es posible que su equipo disponga tanto de una tecla física o de un botón en el teclado como de un control en pantalla, por ejemplo, un icono de megáfono en la bandeja del sistema o un panel de control para el sonido. En ese caso, tendrá que definirlos por separado.

- 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 las opciones avanzadas de sonido del sistema operativo.
- 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 1-8](#)
- [Configuración avanzada del sonido del altavoz para Windows XP, página 10-13](#)

Configuración avanzada del sonido del altavoz para Windows XP

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 el siguiente procedimiento.

Este procedimiento puede afectar a otras aplicaciones que empleen el sonido.

-
- Paso 1** Compruebe que el dispositivo de altavoz o los auriculares que empleará con Cisco Unified Personal Communicator están conectados.
 - Paso 2** Seleccione **Inicio > Todos los programas > Accesorios > Entretenimiento > Control de volumen**.
 - Paso 3** Seleccione **Opciones > Propiedades**.
 - Paso 4** Seleccione, para **Dispositivo mezclador**, el altavoz o los auriculares que empleará con Cisco Unified Personal Communicator.
 - Paso 5** Haga clic en **Reproducción**.
 - Paso 6** Active las casillas **Control de volumen** y **Onda**. Cancele la selección de las demás casillas.
 - Paso 7** Haga clic en **Aceptar**.
 - Paso 8** Asegúrese de que la casilla **Silencio** no está seleccionada en ningún elemento.
 - Paso 9** Compruebe que ningún control deslizante de volumen esté demasiado bajo.
 - Paso 10** Cierre la ventana **Control de volumen**.
 - Paso 11** Si fuera necesario, repita el procedimiento, pero, en el Paso 5, active todas las casillas. La lista de elementos es diferente para cada dispositivo. Asegúrese de que ninguno de los elementos está en silencio o con un volumen muy bajo. Excepción: Si no utiliza auriculares, deberá silenciar el micrófono (a veces se denomina "Captura") en la configuración de Reproducción para evitar los ruidos de fondo.
-

Temas relacionados

- [Sin sonido o el volumen es demasiado bajo, página 10-11](#)

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.
- Active la configuración avanzada de sonido del micrófono para el sistema operativo..

Temas relacionados

- [Especificación de los dispositivos de audio y vídeo, página 1-8](#)
- [Modificación del volumen de una llamada realizada con teléfono basado en software, página 3-10](#)
- [Configuración avanzada del sonido del micrófono para Windows XP, página 10-15](#)

Configuración avanzada del sonido del micrófono para Windows XP

Problema Otros participantes no pueden oír a quien habla o la calidad del sonido es mala. Utilizo un teléfono basado en software.

Solución Pruebe a realizar lo siguiente:

Esta configuración se mantendrá hasta que la cambie o desconecte el dispositivo.

Este procedimiento puede afectar a otras aplicaciones que empleen el sonido.

-
- Paso 1** Compruebe que los auriculares o el micrófono que empleará con Cisco Unified Personal Communicator están conectados.
- Paso 2** Seleccione **Inicio > Todos los programas > Accesorios > Entretenimiento > Control de volumen**.
- Paso 3** Seleccione **Opciones > Propiedades**.
- Paso 4** Seleccione, para **Dispositivo mezclador**, los auriculares o el micrófono que emplea con Cisco Unified Personal Communicator.
- Paso 5** Haga clic en **Grabación** y, a continuación, compruebe que está activada la casilla **Micrófono**.
- Algunos dispositivos no incluyen la casilla de verificación Micrófono. Por ejemplo, un dispositivo puede utilizar "Captura" en su lugar. Deberá hacer pruebas para ver el nombre que emplea su dispositivo.
- Paso 6** Haga clic en **Aceptar**.
- Paso 7** Asegúrese de que ha activado la casilla **Seleccionar micrófono** (o equivalente) y de que el dispositivo no está silenciado o el volumen no está muy bajo.
- Las opciones específicas que puede ver difieren entre los distintos dispositivos.
- Paso 8** Haga clic en **Avanzadas** en la sección Micrófono.
- Paso 9** Seleccione **Amplificación de micrófono**.
- Paso 10** Haga clic en **Cerrar**.
- Paso 11** Cierre la ventana.
-

Temas relacionados

- [Audio unidireccional o salida de audio de baja calidad, página 10-14](#)

Sonido demasiado alto

Problema Otras personas pueden apreciar que el sonido es demasiado alto. Utilizo un teléfono basado en software.

Solución

- Aléjese el micrófono de la boca.
- Reduzca el volumen del micrófono en el panel de control Volumen de Windows.
- Desactive Amplificación de micrófono en la configuración Avanzadas del panel de control Volumen de Windows.

Temas relacionados

- [Configuración avanzada del sonido del micrófono para Windows XP, página 10-15](#)

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 3-9](#)
- [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 cámara o el vídeo

- [El proceso de configuración se ejecuta de forma innecesaria, página 10-18](#)
- [Solicitud inesperada de controlador de cámara, página 10-18](#)
- [Opciones de vídeo desactivadas, página 10-18](#)
- [Sin cámara ni imagen local, página 10-19](#)
- [Sin vista previa de vídeo, página 10-19](#)
- [Llamada sin vídeo, página 10-20](#)
- [Sin imagen de vídeo remota, página 10-20](#)
- [Lentitud, baja calidad o sin vídeo, página 10-20](#)
- [Imposibilidad de agregar vídeo en el teléfono de vídeo Tandberg, página 10-21](#)
- [Imagen local en ambas ventanas, página 10-21](#)

El proceso de configuración se ejecuta de forma innecesaria

Problema El controlador de la cámara ya está configurado, pero al conectar la cámara vuelve a ejecutarse el proceso de configuración.

Solución Si tiene más de un puerto USB o ha conectado la cámara a un concentrador en lugar de hacerlo directamente al equipo, es posible que se ejecute el proceso de configuración cada vez que conecte la cámara a un puerto que no haya usado antes.

Solicitud inesperada de controlador de cámara

Problema Al utilizar la cámara, aparece una ventana que solicita que se elija un controlador.

Solución Desconecte la cámara, instale el software de la cámara y, a continuación, conecte la cámara.

Temas relacionados

- [Instalación y configuración de la cámara de vídeo de Cisco, página 1-3](#)

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 1-10](#)
- [Sin cámara ni imagen local, página 10-19](#)

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 USB 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.

Temas relacionados

- [Especificación de los dispositivos de audio y vídeo, página 1-8](#)

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 10-21](#)

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.
- Compruebe que utiliza los controladores más actuales para su tarjeta de vídeo. Visite el sitio Web del fabricante de tarjeta de vídeo o póngase en contacto con el administrador del sistema.

Temas relacionados

- [Habilitación de inicio de sesión detallado, página 10-31](#)
- [La aplicación se bloquea durante el inicio de sesión, página 10-3](#)

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 10-22](#)
- [Conferencia Web no disponible, página 10-22](#)
- [Idioma erróneo de conferencia Web, página 10-22](#)
- [Pérdida de conexión con la conferencia Web, página 10-23](#)
- [Pérdida de conferencia Web, página 10-23](#)
- [Aspecto no estándar de la conferencia Web, página 10-23](#)

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 conferencia 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 5-5](#)

Solución de problemas de mensajería instantánea

- [El botón de mensajería instantánea está desactivado, página 10-24](#)
- [Mensaje instantáneo no recibido, página 10-25](#)
- [Mensaje de error de mensajería instantánea, página 10-25](#)
- [Una única ventana por usuario, página 10-26](#)
- [Ventana de mensaje instantáneo sin contenido, página 10-26](#)

El botón de mensajería instantánea está desactivado

Problema El botón destinado a enviar un mensaje instantáneo está atenuado.

Solución

- En primer lugar, seleccione una persona de una lista.
- Asegúrese de que sólo ha seleccionado un nombre.
- No puede enviar mensajes instantáneos a personas con [estado](#) de disponibilidad Desconectado.
- Sólo puede enviar mensajes instantáneos a personas de su empresa que puedan utilizar Cisco Unified Personal Communicator o IP Phone Messenger. En este grupo podrían no incluirse todas las personas del directorio corporativo.
- No es posible enviar mensajes instantáneos a personas de la lista de contactos que no muestran un icono de estado de disponibilidad.

Temas relacionados

- [Documentación adicional, página 1-15](#)

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 1-15](#)
- [Mensaje de error de mensajería instantánea, página 10-25](#)

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 10-25](#)

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.

Ventana de mensaje instantáneo sin contenido

Problema La ventana de mensaje instantáneo está abierta, pero no aparece contenido cuando se envía o se recibe un mensaje instantáneo:

Solución La versión de Microsoft Internet Explorer no funciona correctamente. La configuración puede dañarse por un virus u otro código malintencionado. Debe reparar Internet Explorer. Entre las posibles soluciones, se incluyen:

- Realice análisis de virus, software espía y adware.
- Realice una actualización de Windows para comprobar que el sistema operativo está actualizado.
- Restablezca Internet Explorer a su configuración predeterminada. Acceda a la configuración en **Herramientas > Opciones de Internet**. Haga clic en la ficha **Programas**. Haga clic en **Restablecer configuración Web**.
- Reinstale Microsoft Internet Explorer.

Solución de problemas en el panel Comunicaciones recientes

- [Pérdida de llamadas realizadas, página 10-27](#)
- [Ausencia de nombre, página 10-27](#)

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, purgue 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 10-28](#)
- [Detención de la aplicación tras la búsqueda, página 10-28](#)

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.

Ayuda en línea no disponible

Problema No se puede acceder a la ayuda en línea.

Solución

- Debe permitir el contenido activo. Por ejemplo, en Internet Explorer 6, haga clic en la barra de información situada junto a la parte superior de la ventana del navegador y seleccione **Permitir contenido bloqueado**.
- Puede que el administrador le haya proporcionado una copia de la versión PDF de la Guía del usuario de este producto.
- La versión más reciente de la documentación también se encuentra disponible en formato PDF en el sitio Web de Cisco:

Temas relacionados

- [Documentación adicional, página 1-15](#)

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 10-29
- [Comprobación del estado del servidor](#), página 10-29
- [Recopilación de archivos de registros](#), página 10-30
- [Habilitación de inicio de sesión detallado](#), página 10-31

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** en la barra de menús de la ventana de conversación activa.
- Paso 4** Haga clic en **Estadísticas de audio** o **Estadísticas de vídeo**.
-

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 el estado del servidor** en la barra de menús de la parte superior de la [consola](#).
- 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) elrecopilará 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 PRT el , acepta proporcionar los registros a Cisco a fin de permitir que Cisco solucione cualquier problema técnico de Cisco Unified Personal Communicator.

-
- Paso 1** Busque en el escritorio un archivo .zip cuyo nombre empiece por **CUPC**, seguido por una cadena de cifras y letras.

Si el archivo no se genera automáticamente, créelo:

- a. Realice una de las siguientes acciones:
 - Seleccione **Ayuda > Crear informe de problemas**.
 - Seleccione **Inicio > Todos los programas > Cisco Unified Personal Communicator > Crear informe de problemas**.
- b. Siga las instrucciones que aparecen. Antes de hacer clic en Finalizar, apunte el nombre del archivo que se ha creado en su escritorio.

- Paso 2** Cree un correo electrónico con la información siguiente, en especial si el sistema ha generado el informe de problemas de forma automática:
- Una descripción del problema.
 - Una explicación de lo que se estaba haciendo cuando se produjo el problema.
 - Cualquier otro detalle que pueda afectar a esta situación.
- Paso 3** Envíe por correo electrónico el archivo generado y la información adicional al administrador del sistema.
-

Temas relacionados

- [Habilitación de inicio de sesión detallado, página 10-31](#)

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.

Consulte también [teclado numérico](#).

teclado numérico Ventana pequeña que se utiliza como teclado del teléfono, al que se accede desde una ventana de conversación activa y se utiliza para responder a instrucciones para introducir información, por ejemplo una selección numerada o contraseña.

Consulte también [teclado](#).

- 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.