

Troubleshooting del dispositivo SPA: Preguntas frecuentes

Contenido

[Introducción](#)

[Necesito ayuda con mi configuración de proxy Asterisk. ¿Me puede proporcionar algunos recursos para principiantes?](#)

[Mi dispositivo SPA suena periódicamente. ¿Por qué ocurre esto y cómo lo inhabilito?](#)

[No puedo acceder al menú de voz cuando presiono ****. ¿Qué debo hacer?](#)

[Perdí la contraseña web de mi dispositivo SPA. ¿Cómo se restablece?](#)

[¿Cómo se activa el acceso web de administrador \(http\) desde el teléfono?](#)

[¿Cómo se habilita el acceso a la interfaz web del SPA2102?](#)

[¿Cómo se habilita el acceso a la interfaz web del SPA3102?](#)

[¿Puedo tener opciones de IVR para los parámetros de red sin el servidor DHCP?](#)

[¿Cómo soluciono problemas de la utilidad de actualización de mi dispositivo SPA?](#)

[¿Cómo puedo configurar el acceso a Internet para mi dispositivo SPA detrás de un router con NAT?](#)

[¿Cómo puedo obtener la contraseña de mi dispositivo SPA bloqueado? ¿Cuáles son las alternativas disponibles?](#)

[Mi dispositivo SPA se encuentra detrás de un router que utiliza NAT. Puedo llamar por IP y suena la otra unidad, pero no hay voz. ¿Cómo resuelvo este problema?](#)

[¿Cómo resuelvo problemas de tono de marcado?](#)

[¿Dispone de foros y grupos de debate para los productos SPA y la resolución de problemas? Si lo hace, ¿puedo tener el enlace web?](#)

[Necesito software Sniffer para capturar tráfico Ethernet con fines de depuración. ¿Puedes sugerir una?](#)

[¿Por qué el dispositivo SPA no marca inmediatamente después de introducir mi número de destino?](#)

[¿Cómo indica un SPA "desconectar" cuando el puerto FXS del dispositivo está conectado a PBX?](#)

[¿Cómo se desactiva la luz parpadeante del buzón de voz en un auricular analógico?](#)

[¿Cómo soluciono problemas de un teléfono del Reino Unido que no suena incluso después de cambiar el valor de impedancia diferente?](#)

[¿Cómo puedo permitir que la persona que llama pueda acceder a su correo de voz fuera de la oficina?](#)

Introducción

Este artículo forma parte de una serie para ayudar a la configuración, Troubleshooting y mantenimiento de los productos Cisco Small Business (anteriormente Linksys Business Series).

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

P. Necesito ayuda con mi configuración de proxy Asterisk. ¿Me puede proporcionar algunos recursos para principiantes?

A. Consulte [Introducción a Asterisk](#) de Andy Powell.

P. Mi dispositivo SPA suena periódicamente. ¿Por qué ocurre esto y cómo lo inhabilito?

A. El dispositivo SPA suena periódicamente para indicar que tiene correo de voz. Esta es una configuración predeterminada del dispositivo.

Para inhabilitar esta función, complete estos pasos:

1. Haga clic en la pestaña **Usuario 1** o **Usuario 2**.
2. Establezca VMWI Ring Splash Len en 0.

P. No puedo acceder al menú de voz cuando presiono ****. ¿Qué debo hacer?

A. Complete estos pasos:

1. Desconecte el cable Ethernet.
2. Intente entrar en la IVR de nuevo.
3. Si se realiza correctamente, esto indica un error de configuración en los parámetros de red.
4. Asegúrese de que dispone de la dirección IP de gateway y DNS correcta.

P. Perdí la contraseña web de mi dispositivo SPA. ¿Cómo se restablece?

A. Para restablecer el dispositivo SPA a los valores predeterminados de fábrica, complete estos pasos.

1. Desconecte el cable Ethernet.
2. Presione **** para acceder al menú de voz.
3. Pulse **73738#**.
4. Inicie sesión con el **usuario** de nombre de usuario cuando acceda a **http://spa-ip-address**.
5. Inicie sesión con **admin** cuando acceda a **http://spa-ip-address/admin/**. **Nota:** Si restablece el dispositivo, borrará todos los parámetros de configuración actuales. Si un proveedor de servicios aprovisiona el dispositivo SPA, la función de restablecimiento puede estar protegida por contraseña. En este caso, póngase en contacto con su proveedor de servicios.

P. ¿Cómo se activa el acceso web de administrador (http) desde el teléfono?

A. Complete estos pasos:

1. Desde la IVR (menú de voz), presione **723646#**.
2. Presione 1 para habilitar el acceso de administrador web. 0, o No en la Web, es el valor predeterminado y lo inhabilita.

P. ¿Cómo se habilita el acceso a la interfaz web del SPA2102?

A. Complete estos pasos:

1. Utilice el teléfono analógico y pulse ****.
2. Desde la IVR (menú de voz), presione 7932#.
3. Para habilitar esta función, presione 1 y 1 de nuevo.

P. ¿Cómo se habilita el acceso a la interfaz web del SPA3102?

A. Complete estos pasos:

1. Utilice el teléfono analógico y pulse ****.
2. Desde la IVR (menú de voz), presione 7932#.
3. Para habilitar esta función, presione 1. Ahora puede acceder a las pantallas de configuración del servidor web. **Nota:** Puede pulsar 110 para aprender la dirección IP.

P. ¿Puedo tener opciones de IVR para los parámetros de red sin el servidor DHCP?

- **DHCP:** 101#, 0=disable, 1=enable
- **Dirección IP:** 111# a establecer, 110# a verificar
- **Máscara de red:** 121#
- **Puerta de enlace:** 131#
- **DNS principal:** 161# a establecer, 160# a marcar

P. ¿Cómo soluciono problemas de la utilidad de actualización de mi dispositivo SPA?

A. Complete estos pasos:

1. Ejecute la utilidad de actualización desde el equipo.
2. El archivo de actualización incrustado se envía a través de los puertos 69, 70 o 71 y así sucesivamente, si está disponible.
3. La actualización comienza cuando el dispositivo SPA no está en uso.
4. Si la actualización se cuelga en ...La carga del firmware comenzará sólo cuando SPA esté inactivo, verifique: El teléfono está colgado correctamente en ambas líneas. Cualquier software de firewall, como el firewall de conexión a Internet, está desactivado en el PC. El PC y el dispositivo SPA están en la misma subred LAN. La actualización no funciona si el PC se encuentra detrás de un router inalámbrico y el dispositivo SPA está delante del router.

P. ¿Cómo puedo configurar el acceso a Internet para mi dispositivo SPA detrás de un router con NAT?

A. Configure el router para reenviar el **puerto TCP 80** a la dirección IP que utiliza actualmente el dispositivo SPA. Si lo hace con frecuencia, utilice una dirección IP estática en el dispositivo SPA, en lugar de DHCP. Para obtener ayuda con el reenvío de puertos, consulte el manual del router.

Para acceder a la página web del dispositivo SPA desde el exterior, conéctese a la dirección IP externa del router. Para determinar la dirección IP externa del router, debe estar en la red doméstica y comprobar la dirección WAN del router.

P. ¿Cómo puedo obtener la contraseña de mi dispositivo SPA bloqueado? ¿Cuáles son las alternativas disponibles?

- Opción 1: puede restablecer la contraseña con los pasos de la respuesta [cuatro](#). Si restablece la unidad, borra todos los parámetros de configuración y el dispositivo vuelve a los valores predeterminados de fábrica.
- Opción 2: le recomendamos que se ponga en contacto con su proveedor de servicios o que solicite la contraseña a quien haya proporcionado el dispositivo.

P. Mi dispositivo SPA se encuentra detrás de un router que utiliza NAT. Puedo llamar por IP y suena la otra unidad, pero no hay voz. ¿Cómo resuelvo este problema?

- Opción 1 En la configuración de la ficha Línea, cambie Nat Mapping Enable a **yes**. En la ficha SIP, cambie la opción Sustituir la dirección VIA a **sí** y la dirección IP EXT a la dirección IP WAN del router.
- Opción 2: puede intentar utilizar STUN. STUN no funciona con routers NAT simétricos.

P. ¿Cómo resuelvo problemas de tono de marcado?

A. Una señal de tono de marcado requiere un registro correcto con el proxy de su proveedor de servicios. El estado del registro se muestra en la página de información de la GUI web.

Complete estos pasos si no tiene un tono de marcado:

1. Verifique las conexiones de cable y verifique la conectividad a Internet.
2. Reinicie la unidad.
3. Si el tono de marcado vuelve a aparecer, es posible que la IP de WAN haya cambiado y que el dispositivo SPA no se haya vuelto a registrar.
4. Intente evitar que las condiciones de vencimiento del registro sean inferiores al valor predeterminado, que es de 3600 minutos.

P. ¿Dispone de foros y grupos de debate para los productos SPA y la resolución de problemas? Si lo hace, ¿puedo tener el enlace web?

A. Hay varios foros y grupos de debate disponibles, como:

- <http://forums.linksys.com>
- <http://www.voxilla.com>
- <http://www.ip-phone-forum.de>
- <http://dslreports.com>

P. Necesito software Sniffer para capturar tráfico Ethernet con fines de depuración. ¿Puedes sugerir una?

A. Hay varias aplicaciones gratuitas de software de rastreo disponibles en Internet, como [WireShark](#).

Conecte el PC y el dispositivo SPA a un concentrador 10baseT.

P. ¿Por qué el dispositivo SPA no marca inmediatamente después de introducir mi número de destino?

- Opción 1: presione #, o puede cambiar el plan de marcación para que tenga el patrón exacto de los números que está marcando.
- Opción 2 También puede ajustar el **Temporizador largo entre dígitos** o **Temporizador corto entre dígitos**. El **<Interdigit_Short_Timer>** especifica el tiempo máximo predeterminado en segundos permitido entre los dígitos marcados, cuando se completa al menos una secuencia de dígitos candidatos como marcado. El **<Interdigit_Long_Timer>** especifica el tiempo máximo predeterminado en segundos permitido entre los dígitos marcados, cuando todavía no se ha completado ninguna secuencia de dígitos candidatos.

Nota: Verifique los parámetros **del plan de marcación** para obtener una explicación de las secuencias de dígitos candidatas.

P. ¿Cómo indica un SPA "desconectar" cuando el puerto FXS del dispositivo está conectado a PBX?

A. El dispositivo SPA generará un control de la persona que llama (CPC - desactivado de forma predeterminada).

Complete estos pasos para habilitar esto:

1. Vaya a la **utilidad web config**.
2. En la ficha Regional, cambie el valor de la duración CPC a un valor distinto de 0.
3. Cuando el dispositivo SPA es la parte a la que se llama, la duración CPC es la duración de **caída de voltaje** antes de que se oiga el tono de marcado.

P. ¿Cómo se desactiva la luz parpadeante del buzón de voz en un auricular analógico?

A. Pruebe estos pasos para:

1. **< VMWI Refresh Intvl > = 0**, nunca actualizar el estado de VMWI al teléfono
2. **< VMWI Ring Policy > = Llega la nueva VM**, suene sólo si crece el tamaño del buzón
3. **< VMWI Ring Splash Len > = 0**, nunca suene en VVMI
4. **< VMWI Serv > = no**, inhabilite el servicio VMWI completamente

P. ¿Cómo soluciono problemas de un teléfono del Reino Unido que no suena incluso después de cambiar el valor de impedancia diferente?

A. Complete estos pasos:

1. Intente cambiar **< Forma de onda del timbre > = trapezoidal**.
2. Si el problema persiste, aumente el **< Voltaje del timbre > a 90**. Un ejemplo de teléfono analógico que requiere este cambio es el canadiense Sanyo CLT-2418.

P. ¿Cómo puedo permitir que la persona que llama pueda acceder a su correo de voz fuera de la oficina?

A. Complete estos pasos:

1. Haga clic en la ficha SIP.
2. Marque < AA Dail Plan >.
3. Agregar |<50:vmm121>|.
4. Guarde las configuraciones.
5. Marque el sistema para verificar que puede acceder al buzón de voz.