

Preguntas frecuentes sobre el teléfono IP de soporte técnico de Cisco

Contenido

[Introducción](#)

[Registro del Teléfono IP](#)

[Configuraciones y Servicios del Teléfono IP](#)

[Instalación/Actualización del Teléfono IP](#)

[Troubleshooting del Teléfono IP](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento responde algunas de las Preguntas Frecuentes (FAQ) relacionadas con los teléfonos IP de Cisco.

Registro del Teléfono IP

P. ¿Qué debo hacer para registrar mi teléfono Cisco 7960, 7940, o 7910 IP con CallManager de Cisco?

A. El registro de un Teléfono IP Cisco con Cisco CallManager es un proceso de cuatro pasos.

1. El teléfono solicita una dirección IP del servicio DHCP.
2. La respuesta DHCP devuelve la dirección del servidor TFTP en una de estas formas:
Dirección IP estática Opción 150 (dirección IP única) Opción 66 (primera dirección IP o nombre de Sistema de nombres de dominio [DNS]) Busque CiscoCM1.su.dominio
3. Una vez que el teléfono cuenta con la dirección TFTP, solicita la información de configuración al servidor TFTP. En Cisco CallManager 3.0, esta información de configuración se encuentra en forma de archivo .cnf. En la versión 3.1, el archivo de configuración es un archivo .xml. La información de configuración contiene una lista priorizada de hasta tres servidores Cisco CallManager, la agrupación de dispositivos a la cual pertenece el teléfono y la información de versión de la carga telefónica, si se trata de la versión 3.1.
4. El teléfono establece una comunicación con Cisco CallManager que es la más importante de la lista priorizada y envía una solicitud de registro. Si el teléfono solicita un archivo .cnf en lugar de un archivo xml, el teléfono también envía una solicitud de versión y comprueba la versión de carga telefónica actual. Si el teléfono necesita una carga nueva, cancela el proceso de registro y descarga la carga del teléfono actual desde el servidor TFTP. Una vez que el teléfono ha descargado el nuevo firmware, continúa su registro con Cisco CallManager. Para resolver los problemas de registro de los teléfonos IP, refiérase a la

sección [Troubleshooting de Problemas de Registro de Teléfonos IP Cisco \(7910, 7940, 7960, 12SP y VIP30\) con Cisco CallManager 3.x y 4.0.](#)

P. ¿Qué versión de Cisco Unified CallManager se requiere para registrar el Teléfono IP 7985G de Cisco?

A. Para utilizar el Teléfono IP 7985G, necesita Cisco Unified CallManager Versión 4.1(3)sr2 o posterior.

P. ¿Por qué mi teléfono IP no se puede registrar automáticamente en Cisco CallManager?

A. Cisco CallManager inhabilita el registro automático de forma predeterminada para evitar que se realicen conexiones sin autorización a su red. Si debe activar el registro automático, complete los pasos que describe la guía [Registro Automático](#).

Si los teléfonos IP aún no pueden registrarse automáticamente después de completar complete las instrucciones de la guía [Registro Automático, restablezca el teléfono IP de nuevo a los valores predeterminados de fábrica](#):

1. Presione **** #** para desbloquear la Configuración de Red en el teléfono.
2. Presione **Settings**.
3. Presione **3** en el teclado numérico (o desplácese hacia abajo) para la Configuración de Red.
4. Presione **33** en el teclado numérico (o desplácese hacia abajo) para la Configuración de Borrado.
5. Presione la tecla programable **Yes**.
6. Presione la tecla programable **Save**.

Configuraciones y Servicios del Teléfono IP

P. ¿Cómo puedo evitar más de una llamada saliente en una apariencia de la línea compartida?

A. En las situaciones donde tenga apariencias de línea compartida y desee permitir solamente una llamada de salida del Número de directorio (DN), puede cambiar un parámetro de servicio en Cisco CallManager 3.12c. El parámetro de servicio es SharedLineNewCallSoftkeyDisable. Establezca este parámetro en **True para evitar establecer una nueva llamada en el DN si está ya en uso**. Esto llega a ser importante si la primera parte tiene la llamada retenida. Si una segunda parte fuera a hacer una nueva llamada, la primera parte no podría reanudar o transferir la llamada.

P. ¿Cómo puedo hacer una Conference Barge (cBarge) para más de dos teléfonos para una extensión del teléfono IP?

A. Aumente el número máximo de llamadas en la línea telefónica de dos a 10 para el teléfono al que se incorporarán las llamadas, sobre la base del número de llamadas a incorporar. Si se utilizan todas las líneas, aparece `Error parse limit`, lo que significa que se debe aumentar el número de líneas.

P. ¿Cómo puedo contestar solamente a la línea primaria aunque tenga líneas compartidas configuradas en mi teléfono IP?

A. Cambie el parámetro Always use Prime Line a **True** en el Nivel Global. Permite solamente la línea Primaria para esa extensión.

P. ¿Cómo cambio el número de timbres que suenan antes de que mi teléfono reenvíe la llamada al correo de voz?

A. Puede cambiar fácilmente la cantidad de veces que suena un teléfono IP antes de reenviar al correo de voz o a otra estación. Debe cambiar un parámetro de servicio. Complete estos pasos:

1. En las páginas web de Cisco CallManager Administration, elija **Service > Service Parameters**.
2. Seleccione **Cisco CallManager** en la lista y, a continuación, elija el servicio **CallManager** en la lista de la izquierda.
3. Cambie el parámetro con el título **Forward No Answer Timeout**. De forma predeterminada, este parámetro tiene un valor de 12 segundos. Un ciclo de llamada típico es de aproximadamente 4 segundos. Esto es un parámetro global, así que un cambio en este valor afecta al comportamiento de todos los teléfonos. Asegúrese de configurar esta opción para todos los Cisco CallManagers del clúster.

P. ¿Cómo hago que funcione el botón de servicios?

A. Los teléfonos IP 7960 y 7940 de Cisco permiten que los usuarios se suscriban a servicios tales como cotizaciones, calendarios, calculadoras y muchos más. Para obtener más información sobre cómo resolver problemas con los servicios, refiérase a [Solución de Problemas con Servicios de Teléfono IP](#).

Una vez que configure los servicios URL, debe configurar el servicio y luego hacer que los usuarios se suscriban al servicio nuevo. Cisco CallManager se envía con un servicio de muestra al cual puede apuntar para asegurarse de que sus servicios funcionen correctamente. Siga estos pasos para utilizar el servicio de muestra:

1. Abra las páginas web de **Cisco CallManager Administration**.
2. Haga clic en **Feature > Cisco IP Phone Services**.
3. En el cuadro **Service Name**, ingrese **Sample**.
4. En el cuadro **Service Description**, ingrese **Sample IP Phone service**.
5. En el cuadro **Service URL**, ingrese `http://<machineIPaddress>/CCMUser/sample/sample.asp`. **Nota:** Reemplace `<machineIPaddress>` por la dirección IP de un servidor donde se instalaron las páginas web.
6. Haga clic en **Insert**. La columna de la izquierda muestra ahora "Sample" en negrita.

Complete estos teléfonos para que los teléfonos IP se suscriban al servicio de muestra:

1. Haga clic en **User > Global Directory**.
2. Haga clic en **Add New user**.
3. Escriba la información correspondiente en los campos correspondientes.
4. Haga clic en **Associate Devices**.
5. Seleccione la casilla que se encuentra junto al número de teléfono correspondiente y haga

clic en el botón de opción de la misma línea. Esta acción convierte este teléfono en la línea principal.

6. Haga clic en **Insert**.
7. Abra un navegador web e ingrese **http://<machineIPaddress>/CCMUser**. **Nota:** Reemplace <machineIPaddress> por la dirección IP de un servidor donde se instalaron las páginas web. Suele ser el servidor de base de datos principal.
8. Presione **<INTRO>**.
9. En la casilla User Identification, introduzca el ID de usuario del usuario que introdujo anteriormente.
10. En la casilla Password, ingrese la contraseña del usuario correspondiente que ingresó anteriormente.
11. Seleccione el teléfono en el menú desplegable **Select a Device to Configure**.
12. Haga clic en **Configure your Cisco IP Phone Services**.
13. Seleccione **Sample** en el menú desplegable **Select a Service**.
14. Haga clic en **Continue** (Continuar).
15. Haga clic en **Suscribe**.
16. Haga clic en **Log off**. El teléfono del usuario tiene ahora servicios habilitados.

P. ¿Cómo hago que funcione el botón Messages?

A. El botón Messages del teléfono IP de Cisco es simplemente un botón de marcado rápido que se puede programar con el número de directorio de un patrón de ruta o con el puerto de correo de voz de Cisco que está dirigido al sistema de correo de voz de su compañía. Siga estos pasos para configurar estos botones para sus teléfonos:

1. En la página web de Cisco CallManager Administration, elija **Service > Service Parameters**.
2. Seleccione Cisco CallManager en la lista y luego elija el servicio CallManager en la lista de la izquierda.
3. Cambie el parámetro con el título VoiceMail. Ingrese el número de directorio que ha configurado como patrón de ruta o puerto de correo de voz de Cisco para su sistema de correo de voz. Éste es un parámetro global que afecta a todos los teléfonos. Asegúrese de configurar este parámetro en todos los Cisco CallManagers del clúster.

P. ¿Cómo hago que funcione el botón Directories?

A. El botón Directories en los teléfonos IP 7960 y 7940 de Cisco proporcionan acceso a estos cuatro directorios:

- Missed Calls
- Llamadas recibidas
- Llamadas realizadas
- Corporate Directory

Si no se presenta la opción Corporate Directory, el teléfono no puede encontrar la información necesaria. Para presentar Corporate Directory, complete estos pasos:

1. En la página web Cisco CallManager Administration, elija **System > Enterprise Parameters**.
2. En el campo URL Directories, cambie la entrada de **http://<hostname>/CCMcip/xmldirectory.asp** a **http://<ipaddress>/CCMcip/xmldirectory.asp** y

haga clic en Update. Esto garantiza que los teléfonos puedan encontrar la página `xmldirectory.asp`. Consulte Solución de Problemas con la Búsqueda de Corporate Directory desde el Teléfono IP Cisco para obtener más información.

P. ¿Cómo descubrir la dirección mac del teléfono IP y los detalles de inventario de otros dispositivos registrados con el servidor de Cisco CallManager?

A. En el servidor Cisco CallManager, vaya a `C:/program files/cisco/bin/` desde la línea de comandos y ejecute `mmfspy`. Muestra el switch que se ejecutará para descubrir el inventario de dispositivos registrados con el servidor de Cisco CallManager.

P. ¿Cómo creo timbres personalizados para mis teléfonos IP de Cisco?

A. La guía del sistema Cisco CallManager documenta el proceso para crear tonos de timbre personalizados para que los utilicen los teléfonos IP de Cisco. Consulte [Timbres de Teléfono Personalizados](#).

P. ¿Cómo utilizo Call Pickup?

A. Para ver ejemplos de cómo configurar y utilizar Call Pickup y Group Call Pickup, refiérase a [Configuración y Utilización de las Funciones Call Pickup y Group Pickup Features con Cisco CallManager \(para las versiones 3.x y 4.0\)](#).

P. ¿Cómo configuro el marcado rápido en mi teléfono IP de Cisco?

A. Puede configurar los botones de marcado rápido de dos maneras distintas. La persona que puede administrar Cisco CallManager puede añadir botones desde la pantalla Phone Configuration. No obstante, el método ideal es permitir que los usuarios se conecten a las páginas de usuario de Cisco CallManager y configuren los botones de marcado rápido ellos mismos.

Complete estos pasos para configurar los botones de marcado rápido en un Teléfono IP Cisco 7960 o 7940:

1. Elija **User > Global Directory**.
2. Haga clic en **Add New user**.
3. Escriba la información correspondiente en los campos correspondientes.
4. Haga clic en **Associate Devices**.
5. Seleccione la casilla que se encuentra junto al número de teléfono correspondiente y haga clic en el botón de opción de la misma línea. Esta acción convierte este teléfono en la línea principal.
6. Haga clic en **Insert**.
7. Abra un navegador web e ingrese `http://<machineIPaddress>/CCMUser`.
8. En la casilla User Identification, ingrese el ID de usuario del usuario que ingresó anteriormente.
9. En la casilla Password, ingrese la contraseña correspondiente al usuario que ingresó anteriormente.
10. Seleccione el teléfono en el menú desplegable **Select a Device to Configure**.
11. Haga clic en **Add/Update your Speed Dials**.
12. Introduzca el número que desea que se asocie con el botón de marcado rápido y con

cualquier mensaje de texto.

13. Haga clic en **Update** (Actualizar).

14. Haga clic en **Log off**.

P. ¿Cómo puedo hacer que la lista Distinctive Ring tenga los mismo tonos de timbre que la lista predeterminada?

A. Complete estos pasos:

1. En el servidor Cisco CallManager Publisher, vaya a **C:\Archivos de programa\Cisco\TFTPPath**.
2. Busque el archivo DistinctiveRingList.xml y cámbiele el nombre por DistinctiveRingList_Backup.xml.
3. Busque el archivo Ringlist.xml, ábralo con un procesador de texto como Microsoft Windows Notepad, y elija Guardar como para guardar el archivo como DistinctiveRingList.xml.
4. En la página Cisco CallManager Administration, elija **Application > Cisco CallManager Serviceability**, elija **Tools > Control Center** y, a continuación, seleccione el servidor.
5. Reinicie el servicio TFTP de Cisco.

P. ¿Cómo agrego Corporate Directory a mi Cisco IP SoftPhone?

A. Consulte la sección [Adición de un Directorio de Configuración de Configuraciones para Cisco IP SoftPhone](#).

P. ¿Cómo encuentro el códec utilizado actualmente en el Cisco IP Phone 7940/7960/7970 durante una llamada activa?

A. La pantalla del Teléfono IP 7940/7960/7970 de Cisco se puede utilizar para propósitos de troubleshooting mediante el botón **Information/Help (i o ?)** del teléfono para mostrar información sobre una llamada en curso. Presione este botón dos veces durante una llamada activa para activar esta función. El RxType/TxType le dice qué códec se utiliza para la conversación entre este teléfono IP y el otro dispositivo. Consulte [Utilización de la Información de Estado del 79xx para Troubleshooting para obtener más información](#).

P. ¿Cómo evito que el usuario cambie el volumen del timbre y la configuración de la red en los teléfonos IP?

A. Los usuarios no pueden cambiar el volumen del timbre si usted inhabilita el parámetro Setting Access en la página de configuración del teléfono. Complete estos pasos:

1. En la página Cisco CallManager Administration, elija **Device > Phone** y haga clic en el teléfono para el cual desee evitar un cambio en el volumen del timbre.
2. Elija **Disabled para el parámetro Setting Access bajo la sección Product Specific Configuration**.

Cuando está habilitada la opción Setting Access, puede cambiar la configuración de la red del teléfono, el tipo de timbre y el volumen. Cuando se inhabilita Settings Access, el botón Settings se inhabilita totalmente y no aparece ninguna otra opción al presionar el botón. Tampoco se puede ajustar el volumen del timbre ni guardar ninguna configuración de volumen. La opción Restricted

se encuentra disponible en Cisco CallManager versión 4.1(3) y en versiones posteriores. Cuando cambie Setting Access a Restricted, sólo podrá acceder a User Preferences y a la configuración de volumen. De forma predeterminada, Setting Access está habilitada.

P. ¿Cómo desbloqueo mi teléfono?

A. Para configurar los parámetros que se encuentran en el botón Settings, es posible que deba desbloquear el teléfono. Presione ****#** para desbloquear el teléfono.

P. ¿Cómo añado teclas de función a mi teléfono IP 7910 de Cisco?

A. El teléfono IP 7910 de Cisco tiene seis teclas físicas configurables que se pueden configurar para agregar funciones tales como retención de llamada, transferencia, respuesta y otras. Para obtener ayuda sobre cómo configurar el teléfono de modo que satisfaga sus necesidades, refiérase a [Adición de Servicios Suplementarios al Cisco 7910 con Teclas de Función](#).

P. ¿Puedo restablecer mi teléfono sin acceder a Cisco CallManager?

A. Sí, puede restablecer el teléfono de esa forma. Desde el teléfono, ingrese **** # ****.

Siga estos pasos para los teléfonos IP 7960 y 7940 de Cisco con una versión de firmware 7.1(2) o posterior:

1. Presione el botón **Services** o el botón **Settings**.
2. Utilice el teclado numérico para ingresar **** # ****.

Este nuevo comportamiento permite comenzar una secuencia de marcado con * o # mientras el teléfono está colgado en la pantalla de inicio.

P. ¿Cómo configuro Cisco IP SoftPhone como un teléfono IP independiente?

A. Para configurar Cisco IP SoftPhone como un teléfono IP independiente con sus propias líneas, siga estos pasos:

1. Cree un usuario en Cisco CallManager.
2. Cree un puerto de Integración de telefonía de computadora (CTI), añada el número de directorio único que desee y asigne ese puerto CTI al usuario.
3. Instale Cisco IP SoftPhone con el nombre de usuario y la contraseña que creó en Cisco CallManager. Consulte [Configuración del Cisco IP SoftPhone de Diferentes Maneras e Instalación y Configuración del Cisco IP SoftPhone para obtener más información](#).

P. ¿Cómo puedo verificar la información del teléfono de forma remota?

A. Si va a <http://<IPaddress of the phone>>, puede revisar la información del dispositivo, de la red y del puerto del teléfono. No puede cambiar ninguna configuración desde aquí.

P. ¿Cómo puedo saber qué carga de aplicaciones utiliza mi teléfono?

A. Presione el botón **Setting** , presione **5** y presione **3**.

P. ¿Cómo obtengo Distinctive Ringing para llamadas internas y llamadas externas en mi teléfono IP de Cisco?

A. El tono distintivo es una función que está disponible en Cisco CallManager 3.0 y versiones posteriores cuando se utiliza Skinny Gateways tales como DT24+ o el blade 6608 T-1. Sin embargo, esta funcionalidad no está disponible hasta la aparición de la versión 3.1.2c con el uso del gateway H.323. Para habilitar Distinctive Ringing, debe establecer el parámetro de servicio H323NetworkLocationOffNet en **True**.

P. En un teléfono con múltiples apariciones de línea, quiero poder levantar simplemente el auricular para contestar a una llamada a cualquier línea. ¿Cómo configuro esto?

A. Establezca el parámetro **Always Use Prime Line en False en Cisco CallManager**. Debido a que éste es un parámetro que abarca todo el clúster, los cambios afectarán a todos los teléfonos. No hay interrupción en la administración de la llamada y no es necesario reiniciar el servicio ni el servidor Cisco CallManager.

Para cambiar este parámetro, inicie sesión en la página Cisco CallManager Administration y siga estos pasos:

1. Desde el menú del servicio, elija **Service Parameters**.
2. Elija **Publisher CallManager Server > Cisco CallManager service**.
3. Bajo la sección **Clusterwide Parameters (Device - Phone)**, desplácese hacia abajo hasta el parámetro **Always Use Prime Line**, elija **False** para este parámetro y haga clic en **Update**.
Nota: El valor predeterminado del parámetro Always Use Prime Line es **False**. Si el indicador se establece en **True**, cuando se descuelga el teléfono o se presiona el botón del altavoz se elige la línea principal, que se convierte en la línea activa. Si entra una llamada en la segunda línea de un usuario, al descolgar solo se activa la primera línea. En este caso, el usuario debe seleccionar la segunda línea para responder a la llamada. Si el indicador se establece en **False**, el teléfono elige automáticamente una línea como la línea activa sobre la base del estado de la línea.

P. ¿Es un comportamiento normal que los teléfonos IP visualicen la opción **Intercom History al presionar el botón **Directories**, aunque no se haya configurado IPMA o no haya intercomunicador disponible?**

A. Sí, esto es un comportamiento normal para los teléfonos IP con la carga de teléfono 8.3.1 o posterior. Es independiente de cómo se configura IPMA o de si hay un intercomunicador en los teléfonos IP.

P. ¿Tienen los teléfonos IP Cisco 7911 un botón de silencio?

A. Los Teléfonos IP Cisco 7911 no tienen un botón de silencio. Sin embargo, tienen una tecla de software **Monitor** que funciona también como botón de silencio.

P. ¿Cómo cambio el Caller ID en mi teléfono IP?

A. Se requiere hardware específico para proporcionar soporte completo para las funciones de

Caller ID. Consulte [Caller ID para obtener más información.](#)

P. ¿Cómo habilito la Supresión de Silencio en Cisco CallManager para teléfonos IP?

A. De forma predeterminada, la Supresión de Silencio (VAD) está habilitada en Cisco CallManager. Si no, usted puede inhabilitarla/habilitarla mediante la Configuración de los Parámetros de Servicio de Cisco CallManager.

P. ¿Cómo cambio el orden (secuencia) de las aplicaciones (servicios) en el botón Directories de los teléfonos IP?

A. Para cambiar el orden (secuencia) de las aplicaciones (servicios) en el botón Directories de los teléfonos IP, complete estos pasos:

1. En la página Cisco Communications Manager Administration, elija **Device > Device Settings > Phone Services**.
2. Inhabilite todos los valores predeterminados.
3. Agregue nuevos servicios con el mismo URL, y habilítelos y suscríbalos a las suscripciones de empresa en el orden en el que desee que se muestren.
4. Reinicie el teléfono IP.

Instalación/Actualización del Teléfono IP

P. ¿Cómo cambio la carga de mi teléfono?

A. Descargue el firmware necesario para el teléfono IP desde [Teléfono IP Cisco - Descarga de Software](#) (solo clientes registrados) . Descargue la versión de firmware necesaria para el modelo de teléfono IP Cisco en forma de archivo zip o exe.

1. Ahora ejecute el archivo de parche de actualización de la nueva carga del teléfono IP en **Cisco CallManager**. Esto cambiará automáticamente **Phone Load Name en Device Defaults**. Copie el nuevo **Phone Load Name desde Device Defaults**.
2. A continuación, vaya al menú **Device > Phone** y, a continuación, **seleccione el teléfono IP en el que desee realizar la actualización**. Pegue la nueva información de carga en el campo **Phone Load Name** , haga clic en **Update** y reinicie su teléfono IP.

P. ¿Cómo verifico una actualización del firmware varios teléfonos IP que está asignada en más de un conjunto de dispositivos?

A. El tiempo necesario para una actualización del firmware depende del número de Teléfonos IP en un Conjunto de Dispositivos. Si hay unos centenares de teléfonos IP en un conjunto de dispositivos, la actualización del firmware tarda unas pocas horas. Para confirmar y verificar la actualización, complete estos pasos

1. En Cisco CallManager 3.0, elija **Start > Programs > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager > CCM 0300 > Device table**. Aquí, el campo **Upgrade Finish Time** muestra la hora de finalización de todos los teléfonos IP del Conjunto de Dispositivos.

2. También puede verificar la información de firmware desde la página Cisco CallManager Administration. Elija Device > Device Settings > Firmware load information. Cisco CallManager 3.0 no tiene la función para mostrar todas las versiones de firmware del teléfono IP en una ubicación centralizada

P. ¿Cómo importo nuevos usuarios y teléfonos IP y asigno Números de Directorio mediante el BAT en Cisco CallManager versión 5.0?

A. Para crear a un nuevo usuario del teléfono y asociar al usuario a un Número de Directorio (DN), asegúrese de que la plantilla del teléfono incluya una columna Directory Number. A tal efecto, complete estos pasos:

1. Abra el archivo macro de plantilla BAT.xlt, que se descarga desde Cisco CallManager Administration.
2. En la hoja de trabajo Phone-Users, haga clic en el botón Create File Title. Este botón abre el cuadro de diálogo Field Selection para Device Fields y Line Fields.
3. En la sección Line Fields, seleccione Directory Number, haga clic en el botón >> para seleccionar este campo, y haga clic en Create.
4. Cuando la macro se complete, haga clic en el botón Create BAT Format para generar el archivo de plantilla necesario para la importación.

Nota: Asegúrese de utilizar el campo Número de directorio de la plantilla, en lugar del campo Número de teléfono.

P. ¿Por qué pierdo acceso a Directories (Directorios) y Service (Servicio) luego de una actualización?

A. Puede que pierda el acceso a la funcionalidad de Services o Corporate Directory después de una actualización si olvida volver a cambiar el nombre de host a una dirección IP en el campo URL Services y el campo URL Directories bajo **System > Enterprise Parameters**. El proceso de actualización sobrescribe la entrada anterior. El ID de bug Cisco [CSCdt29275 \(solo clientes registrados\)](#) se asocia a este problema y se resuelve en Cisco CallManager Release 3.0(8) y versiones posteriores.

P. ¿Cómo cambio o aumento el número de usuarios visualizados en un teléfono IP con la búsqueda de Corporate Directory en Cisco CallManager?

A. Elija **System > Enterprise Parameter > User Search Parameters** para cambiar o aumentar el número máximo de usuarios que se muestran en el directorio corporativo en la página Cisco CallManager CCMAdmin. Hay dos opciones bajo User Search Parameters:

- **Enable All User Search** habilita o inhabilita la búsqueda
- **User Search Limit** configura un límite en la cantidad máxima de usuarios que se visualizan para cada búsqueda

Nota: Si utiliza valores superiores al valor predeterminado (64), puede afectar negativamente al rendimiento de Cisco CallManager. La búsqueda no se aplica cuando el parámetro Enable All User Search se establece en False y no se establece ningún criterio para la búsqueda. Es un campo obligatorio.

Troubleshooting del Teléfono IP

P. ¿Por qué sólo hay audio unidireccional cuando realizo una llamada en mi teléfono de IP de Cisco?

A. Las causas del audio unidireccional en la Telefonía IP pueden ser diversas. Sin embargo, generalmente la raíz del problema está relacionada con problemas de IP Routing. Para ver una explicación de muchos de los problemas frecuentes que se relacionan con el audio unidireccional, refiérase a [Troubleshooting de Problemas de Audio Unidireccional](#).

P. ¿Por qué no puedo transferir una segunda llamada entrante desde mi Cisco IP Phone?

A. Muchos de los problemas con las transferencias tienen que ver con un comportamiento predeterminado de los teléfonos IP. De forma predeterminada, los teléfonos tienen activada la función de Llamada en Espera. El documento [Cómo Inhabilitar la Llamada en Espera para Permitir la Transferencia de la Segunda Llamada Entrante con Cisco CallManager 3.x explica los problemas con las transferencias y los teléfonos IP](#).

P. ¿Qué sucede cuando la opción `dst_auto_adjust` está habilitada en una carga de teléfono SIP, el archivo de configuración SIPDefault.cnf?

A. Cuando se habilita la opción `dst_auto_adjust` en el archivo de configuración SIPDefault.cnf, se ajusta el reloj sobre la base de otras opciones `dst_*`. Los teléfonos IP requieren un reinicio para que el cambio tenga efecto. La configuración `adst_auto_adjust` se habilita.

`dst_auto_adjust`: 1: active (1-Default) o desactive (0) el ajuste automático de DST

P. ¿Por qué se agota el tiempo de espera del teléfono cuando descarga nuevo firmware del servidor TFTP de Cisco CallManager?

A. A veces, en las implementaciones centralizadas con varios centros, los teléfonos de los lugares remotos lejanos pueden agotar sus tiempos de espera cuando descargan el nuevo firmware desde el servidor TFTP de la sede central. Esto puede ocurrir cuando el tiempo de espera entre el teléfono y el servidor TFTP es más alto de lo normal. En estos casos donde se agotan los tiempos de espera de descarga en teléfonos remotos, debe configurar un servidor TFTP local en el sitio remoto para resolver el problema. Consulte el ID de bug Cisco [CSCsb10954](#) (solo clientes registrados) para obtener más información.

P. ¿Por qué no obtengo un tono de marcado después de marcar 9 u otro código de acceso?

A. Para realizar llamadas a números externos, puede configurar Cisco CallManager para que proporcione un tono de marcado externo después de marcar el código de acceso inicial. Por ejemplo, si tiene un patrón de ruta de 9.@, quizá desee que Cisco CallManager reproduzca el tono de marcado externo después de ingresar el 9. Si no ocurre así, es debido a una coincidencia del plan de marcado que se configura en Cisco CallManager. Cisco CallManager reproduce el tono de marcado externo cuando el patrón es único. Si configura el patrón 9.@ y un rango de detención de llamadas de 9xx, por ejemplo, Cisco CallManager espera hasta que el patrón sea lo

suficientemente único antes de reproducir el tono de marcado externo. El punto en el patrón de ruta no hace nada cuando se reproduce el tono de marcado para quien realiza la llamada. Busque la superposición en estos lugares:

- Otros patrones de ruta
- Patrones MeetMe
- Retención de llamadas
- Aceptación de llamadas
- Números de Directorio de correo de voz (DN)

P. ¿Por qué mi Teléfono IP Cisco muestra "From 9" cuando recibo una llamada de la Red telefónica conmutada pública (PSTN)?

A. Puede aparecer "From 9" si utiliza un gateway H.323 para conectarse a la PSTN y no se transmite información de la parte que realiza la llamada. Es posible que suceda en esta situación:

Si la llamada de entrada no tiene ninguna información de la parte que llama, el router utiliza el patrón de destinos del primer dial peer del servicio telefónico sencillo antiguo (POTS) que se asocia al puerto de voz. Si tiene un dial peer POTS con un patrón de destinos de 9T, la llamada de entrada toma el 9 y lo presenta como el número de la parte que llama.

Si no puede habilitar el ID de llamada, puede evitar este comportamiento si sigue estos pasos:

1. Elimine todos los interlocutores de conexión de POTS que señalan a ese puerto de voz.
2. Cree un nuevo dial peer POTS con: destination-pattern . (Nota: hay un punto [.] después del patrón de destino.)direct-inward-dialel número de puerto (un ejemplo es el puerto 1/1/1.)
3. Vuelva a pegar todos los demás dial peers POTS que tuviera.

El teléfono muestra "From Unknown Number" en lugar de "From 9".

P. ¿Por qué hay una demora cuando realizo llamadas locales?

A. El Cisco CallManager utiliza un temporizador entre dígitos para dejar a los usuarios el tiempo suficiente para ingresar los dígitos requeridos para hacer una llamada. Para los Cisco CallManager en América del Norte, que utilizan la macro @ en sus patrones de ruta, la solución más simple es utilizar un filtro de ruta. Modifique el filtro de ruta de siete dígitos predeterminado de la siguiente manera:

Local-Area-Code DOES NOT EXIST

Y

End-Of-Dialing DOES NOT EXIST

Si no utiliza la macro @ en su plan de marcado, puede acortar el valor del temporizador entre dígitos. El documento [Demora en el Establecimiento de Llamada: Configuración del Tiempo de Espera entre Dígitos proporciona el procedimiento.](#)

P. ¿Por qué mi Teléfono IP Cisco muestra XML Error [4] durante una búsqueda de Corporate Directory?

A. Cuando se realiza la búsqueda usando el botón de Corporate Directory, Cisco CallManager realiza una búsqueda en el directorio Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) del directorio DC. No se puede analizar correctamente los caracteres especiales y se recibe un error en el teléfono IP. Algunos de estos caracteres especiales son (& " ' < >). Evite utilizar estos caracteres para la convención de nombres de sus usuarios.

P. ¿Cuál es la diferencia entre reiniciar y restablecer un teléfono?

A. Al reiniciar se registra el teléfono con Cisco CallManager, mientras que al restablecer se realiza una reiniciación completa del mismo. Al restablecerse, el teléfono busca nuevamente el archivo de configuración desde la trayectoria de TFTP, lo cual no sucede cuando se reinicia el teléfono. El uso de la secuencia ****#**** también hace que el teléfono busque su archivo de configuración desde la trayectoria de TFTP.

Siga estos pasos para los teléfonos IP 7960 y 7940 de Cisco con una versión de firmware 7.1(2) o posterior:

1. Presione el botón **Services** o el botón **Settings**.
2. Utilice el teclado numérico para ingresar **** # ****.

Este nuevo comportamiento permite comenzar una secuencia de marcado con * o # mientras el teléfono está colgado en la pantalla de inicio.

P. ¿Por qué al utilizar Corporate Directory no es posible encontrar todos los usuarios que han sido configurados?

A. Cuando se busca con el botón de Corporate Directory, Cisco CallManager realiza una búsqueda en el directorio Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) del directorio DC. Todos los usuarios que ingresaron al Directorio Global desde las páginas web de Cisco CallManager Administration deberían aparecer en el Directorio Corporativo de los teléfonos IP de Cisco. No obstante, hay una excepción. Si el usuario realiza una búsqueda nula, es decir que el usuario no ingresa ningún criterio de búsqueda y simplemente presiona la tecla programable de búsqueda, Cisco CallManager sólo le devuelve las 64 primeras entradas. Estas entradas aparecen en dos páginas de 32 entradas cada una. Esto es para evitar picos de CPU en grandes implementaciones en empresas. En casos excepcionales, es posible que la información que se encuentra en un Cisco CallManager en el clúster tenga información distinta a la de otro servidor del mismo clúster. Esto puede requerir que vuelva a realizar la sincronización del directorio LDAP. Para obtener más información, refiérase a [Solución de Problemas de DC Directory](#).

P. ¿Por qué todas las líneas de Cisco IP Phone 7914 Extension Module permanecen en rojo?

A. Cuando se pasa a un Teléfono IP 7960 de Cisco que está conectado a un Cisco IP Phone 7914 Extension Module de una ubicación a otra, es posible que todos los botones de las líneas del módulo de ampliación se pongan en rojo. Es posible que el archivo de configuración del teléfono no se encuentre disponible. Las líneas del Teléfono IP 7960 continúan funcionando correctamente.

Nota: Cisco IP Phone 7914 Extension Module no es compatible con Cisco IP Phone 7941.

Complete estos pasos para hacer que funcionen las líneas del 7914:

1. Inhabilite Cisco CallManager Service Parameters. Complete estos pasos: Abra la **página de administración de Cisco CallManager**. Elija **Service Parameters > Cisco TFTP > Advanced**. Establezca el parámetro Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup en **False**. Establezca el parámetro Enable Caching of Configuration Files en **False**.
2. Reinicie los Teléfonos IP Cisco afectados.
3. Reinicie el servicio TFTP de Cisco. Complete estos pasos: Elija **Inicio > Programas > Herramientas administrativas > Servicios**. Reinicie el servicio TFTP de Cisco. **Nota:** En este momento, puede ver los archivos de configuración de los dispositivos en `C:\Program Files\Cisco\TFTPPath`.
4. Vuelva a establecer los valores de los parámetros Enable Caching of Constant and Bin Files at Startup y Enable Caching of Configuration Files en **True**.

P. En el uso compartido de Peer Firmware, ¿cómo designa el usuario del Teléfono IP los parents y hosts?

A. En el uso compartido de Peer Firmware, no es necesario que el usuario designe parents y hosts. Esto es automático. Todos los Teléfonos IP con capacidad peer de una subred IP dada forman una estructura de árbol para distribuir su firmware. El usuario no puede forzar que un teléfono IP dado sea parent.

P. ¿Cómo restablezco los valores predeterminados de fábrica de mi Teléfono IP de Cisco?

A. Consulte [Restablecimiento de Teléfonos IP de la Serie 7900 a los Valores Predeterminados de Fábrica para obtener más información](#).

P. ¿Por qué el LED de un Cisco IP Phone 7914 Extension Module conectado a un Teléfono IP Cisco 7960 se pone en rojo cuando el teléfono remoto se incorpora a la llamada?

A. Cuando una llamada está activa en el módulo de ampliación, el LED de esa línea está en verde. Permanece verde incluso después de que un teléfono que esté compartiendo la línea utilice la tecla de software Barge o cBarge para incorporarse a la llamada activa. Consulte el ID de bug de Cisco [CSCsa65880 \(solo clientes registrados\)](#) para obtener información sobre este problema. Utilice uno de estos métodos para resolver el problema:

- Actualice al firmware del teléfono IP de Cisco 7.2(4).
- Aplique el parche de Service Release adecuado o Engineering Special para el servidor de Cisco CallManager, como está documentado en el ID de bug Cisco [CSCsa65880 \(solo clientes registrados\)](#).
- Como solución temporal, inhabilite Privacy para hacer que los LED del módulo de extensión 7914 se iluminen correctamente. Siga estos pasos para inhabilitar Privacy en el clúster de Cisco CallManager. En la página Cisco CallManager Administration, elija **Service > Service Parameters**. Elija **Publisher CallManager Server > Cisco CallManager**. Bajo la sección Clusterwide Parameters (Device - Phone), desplácese hacia abajo hasta Privacy Setting, establezca este parámetro en **False** y haga clic en **Update**. Ya que se trata de un parámetro para todo el clúster, cualquier cambio que realice afectará a todos los teléfonos. Restablezca los teléfonos para que los cambios tengan efecto.

P. ¿Por qué el LED de un Cisco IP Phone 7914 Extension Module conectado a un Teléfono IP Cisco 7960 no se pone en rojo cuando el teléfono remoto responde a la llamada?

A. Los módulos de extensión que están conectados a los teléfonos IP 7960 con una versión de firmware 7.2(3) muestran los LED que dependen de la configuración de privacidad que esté establecida para el teléfono remoto.

Considere este escenario. Un teléfono IP 7940 (teléfono A) que tiene un número de directorio (DN) 2001 comparte el DN con el módulo de extensión 7914 (teléfono B) que está conectado al teléfono IP 7960. Cuando ingresa una llamada al DN 2001, el LED del 7914 parpadea en color ámbar. Ahora, el teléfono A responde a la llamada.

Si el teléfono A tiene habilitada Privacy, el icono del 7914 muestra un auricular doble (remoto en uso). Sin embargo, el LED del 7914 está apagado, lo que indica que la línea está disponible para el uso en el 7914. Puede obtener una nueva llamada si presiona el botón de línea en el 7914, y no tiene la capacidad de incorporarse (porque el teléfono A ha habilitado Privacy).

Si el teléfono A tiene inhabilitada Privacy, el icono del 7914 muestra un auricular doble (remoto en uso) y el LED está rojo para indicar remoto en uso. Si se presiona el LED rojo, se recibe el mensaje "In Use Remote" en el teléfono y se dispone de las teclas de software para Barge y NewCall.

Esta discrepancia de comportamiento con respecto a la configuración de Privacy se resuelve en la versión 7.2.(4) del firmware del Teléfono IP 7960.

P. ¿Hay manera de que Cisco CallManager pueda evitar un loop de reenvío de llamada entre dos teléfonos IP?

A. Los loops de reenvío de llamada pueden ocurrir no solo entre dos Teléfonos IP, sino también entre teléfonos IP, la PSTN o aplicaciones tales como el correo de voz o IPCC. No hay manera de que Cisco CallManager detecte y prevenga los loops de reenvío de llamadas. Para evitarlos, asegúrese de que la configuración sea correcta.

P. ¿Necesito una licencia para un Teléfono IP de Cisco? ¿Cómo funciona el plan de licencias?

A. El software Cisco CallManager exige que se adquiriera una Licencia de acceso de cliente CallManager (CAL) para cada teléfono IP, SoftPhone o cualquier otro dispositivo o aplicación de extremo (teléfono IP) que se registre con el software CallManager. Este requisito CAL se aplica independientemente del origen (Cisco o un tercero) o de la funcionalidad de teléfono IP.

Si usted compra un teléfono IP de repuesto, no tendrá que comprar una CAL para ese repuesto si se utiliza para sustituir otro teléfono IP para el cual ya se haya pagado una CAL.

Nota: Ese teléfono de repuesto nunca se registra con un Cisco CallManager hasta que el teléfono al que reemplaza el repuesto se desregistra con ese Cisco CallManager.

Si el teléfono IP de repuesto no se utiliza como sustituto de un teléfono IP para el que se haya pagado una CAL, deberá comprar una CAL para ese repuesto. La política de CAL de Cisco CallManager es que los clientes deben comprar la misma cantidad de teléfonos IP y de CAL, a

excepción de los repuestos que se utilizan como sustitutos.

P. ¿Cómo borro la Configuración (Red, Dispositivo, Seguridad, etc) en los teléfonos IP 79xx de Cisco?

A. Complete estos pasos:

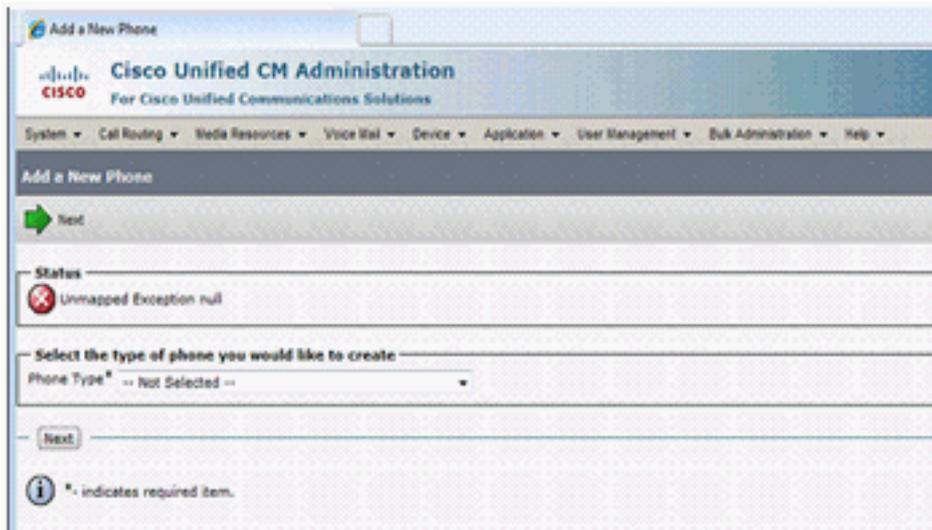
1. En el Teléfono IP de Cisco IP, presione el botón **Settings**.
2. Pulse ****#**.
3. Cuando la ventana muestre **Settings Unlocked**, haga clic en la tecla de software **More**.
4. Usted verá la tecla de software **Erase**, que se puede utilizar para borrar la configuración en el Teléfono IP Cisco.

P. El Teléfono IP Cisco no puede registrarse en un servidor suscriptor de Cisco CallManager y se registra con el servidor editor, aunque la opción 150 del servidor DHCP tiene el servidor suscriptor como primera opción. ¿Cómo resuelvo este problema?

A. Complete estos pasos para resolver este problema:

1. En el servidor de Cisco CallManager, abra la página CCMAAdmin y elija **Device > Phone**. Verifique qué **Device Pool** está asignado al dispositivo.
2. Elija **System > Device Pool** y busque ese conjunto de dispositivos. Una vez que esté en la página Device Pool, confirme qué **Cisco Unified Call Manager Group** utiliza el conjunto de dispositivos.
3. Elija **System > Cisco Unified CallManager Group** y busque ese **Cisco Unified CallManager Group**. Una vez que esté en esa página, verá **Cisco Unified Call Manager Group Members**. Bajo el cuadro **Selected Cisco Unified CallManagers**, puede ver el orden en el cual los dispositivos se registran en los servidores mencionados. Si desea que el teléfono IP se registre en el suscriptor, en esta lista debe aparecer primero el suscriptor. Si aparece primero el editor, el teléfono IP se registrará en el editor. Si desea cambiar el orden de los servidores, es mejor crear un nuevo Cisco Unified CallManager Group. Si modifica el existente, se restablecerán todos los dispositivos que lo utilizan actualmente. Complete estos pasos: Cree un nuevo Cisco Unified Call Manager Group. Añada los servidores en el orden que necesite. Cree un nuevo conjunto de dispositivos y asigne ese Cisco Unified Call Manager Group al nuevo conjunto de dispositivos. Vaya al teléfono IP y asígnele el conjunto de dispositivos recién creado. Reinicie el teléfono IP. Se registrará en servidor que haya enumerado en primer lugar.

P. ¿Por qué recibo el error `Unmapped Exception Null` cuando cambio los elementos de botón en la paginación de configuración del teléfono?



A. Si utiliza el navegador Microsoft Internet Explorer 8, recibirá este error. IE 8 no es un navegador soportado. Los únicos navegadores soportados son Microsoft Internet Explorer versión 6.x o versión 7.x y Netscape Navigator versión 7.1 o posterior.

P. ¿Por qué no puedo restablecer el teléfono IP desde la página web del teléfono?

A. Si no puede restablecer el teléfono IP desde la página web del teléfono, puede ser debido al ID de bug Cisco [CSCso93220](#) (solo clientes registrados)

P. ¿Cómo resuelvo una pérdida de memoria en los teléfonos 79xx que ejecutan firmware 9.0(2) y 9.0(3) para SIP y SCCP?

A. Esta condición se produce cuando el ICMP redirige la red y se pone en contacto con el teléfono repetidamente. Para resolver este problema, **Desactive las redirecciones ICMP en la red**. Esto se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCtj79853](#) (sólo clientes registrados) .

P. Cuando presiono el botón de configuración del teléfono IP 7941G, la pantalla muestra "That key is not active here" y el botón VOLUMEN no funciona. ¿Cómo puedo resolver este problema?

A. Complete estos pasos para resolver el problema:

1. En la página Cisco Unified Communications Manager Administration, elija **Device > Phone**.
2. Seleccione el teléfono 7941 afectado y abra la página **Phone Configuration**.
3. Busque la opción **Settings Access** y establézcala como **Enabled**.
4. Reinicie el teléfono.

P. Al utilizar líneas compartidas y realizar determinados flujos de llamada, el teléfono debe mostrar tanto "Reanudar" como "Nueva llamada". Sin embargo, solo muestra 'Nueva llamada'. ¿Cómo resuelvo este problema?

A. Esta condición se produce cuando hay varias llamadas de línea compartidas activas y algunas están en espera. Para resolver esto, reanude la llamada en espera utilizando el botón de línea en lugar de la tecla programada "Reanudar". Esto se documenta con el ID de bug de Cisco [CSCty30720](#) (sólo clientes registrados) .

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)