



Guía de administración de los auriculares Cisco serie 500

Primera publicación: 2019-06-20

Última modificación: 2021-09-28

Americas Headquarters

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

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The following information is for FCC compliance of Class A devices: This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class A digital device, pursuant to part 15 of the FCC rules. These limits are designed to provide reasonable protection against harmful interference when the equipment is operated in a commercial environment. This equipment generates, uses, and can radiate radio-frequency energy and, if not installed and used in accordance with the instruction manual, may cause harmful interference to radio communications. Operation of this equipment in a residential area is likely to cause harmful interference, in which case users will be required to correct the interference at their own expense.

The following information is for FCC compliance of Class B devices: This equipment has been tested and found to comply with the limits for a Class B digital device, pursuant to part 15 of the FCC rules. These limits are designed to provide reasonable protection against harmful interference in a residential installation. This equipment generates, uses and can radiate radio frequency energy and, if not installed and used in accordance with the instructions, may cause harmful interference to radio communications. However, there is no guarantee that interference will not occur in a particular installation. If the equipment causes interference to radio or television reception, which can be determined by turning the equipment off and on, users are encouraged to try to correct the interference by using one or more of the following measures:

- Reorient or relocate the receiving antenna.
- Increase the separation between the equipment and receiver.
- Connect the equipment into an outlet on a circuit different from that to which the receiver is connected.
- Consult the dealer or an experienced radio/TV technician for help.

Modifications to this product not authorized by Cisco could void the FCC approval and negate your authority to operate the product.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2021 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.



CONTENIDO

CAPÍTULO 1

Auriculares Cisco serie 500 Configuración 1

Información nueva y modificada	1
Novedades y cambios del firmware 2.3(1) de los auriculares	1
Novedades y cambios del firmware 2.2(1) de los auriculares	1
Novedades y cambios del firmware 2.1(1) de los auriculares	2
Novedades y cambios del firmware 2.0(1) de los auriculares	2
Novedades y cambios del firmware 1.5(1) de los auriculares	3
Acerca de los Auriculares Cisco serie 500	4
Implementación de los auriculares Cisco serie 520 y serie 530	4
Implementación de los Auriculares Cisco serie 560	5
Conectar la base múltiple a un dispositivo Bluetooth	8
Documentación relacionada	8
Centro de ayuda de Cisco Webex	8
Documentación de los auriculares Cisco	8
Documentación del teléfono IP serie 6800 de Cisco	8
Teléfono IP de la serie 7800 de Cisco Documentación	9
Teléfonos IP multiplataforma de la serie 7800 de Cisco Documentación	9
Teléfono IP de la serie 8800 de Cisco Documentación	9
Teléfonos IP multiplataforma de la serie 8800 de Cisco Documentación	9
Cisco Unified Communications Manager Documentación	9
Documentación de Cisco Webex Desk Series	9

CAPÍTULO 2

Administración de auriculares Cisco 11

Información general sobre administración de los auriculares	11
Compatibilidad de la función de administración de los auriculares	12
Flujo de trabajo: configuración del mantenimiento de los auriculares	14

- Activación del servicio de los auriculares Cisco 14
- Preparación de los archivos COP de los auriculares 15
- Configuración de perfiles de usuario para los usuarios de auriculares 16
- Aplicación de perfiles de usuario en usuarios finales 17
- Administración de firmware 18
- Administración de plantillas de auriculares 18
 - Configuración de una plantilla de auriculares 21
- Administración del inventario de los auriculares 22
 - Configuración del inventario de los auriculares 22
 - Visualización del inventario de los auriculares 23
 - Resumen del inventario de auriculares 24
 - Obtención de un resumen global de los auriculares implementados 24
- Configuración de los teléfonos IP de Cisco para auriculares en Cisco Unified Communications Manager 25
 - Auriculares Cisco serie 500 Parámetros en Cisco Unified Communications Manager 26
 - Configuración de un grupo de teléfonos para los auriculares 26
 - Configuración de un solo teléfono para los auriculares 27
- Administración de los auriculares en teléfonos multiplataforma 27
 - Actualización del software de los Auriculares Cisco serie 500 27

CAPÍTULO 3

Administración de los auriculares en versiones anteriores a 12.5(1)SU1 de Cisco Unified Communications Manager 29

- Administración de los auriculares en versiones anteriores de Cisco Unified Communications Manager 29
- Descarga del archivo de configuración predeterminada de los auriculares 31
- Modificación del archivo de configuración predeterminada de los auriculares 32
- Instalación del archivo de configuración predeterminada en Cisco Unified Communications Manager 34
- Reinicie el servidor Cisco TFTP. 35

CAPÍTULO 4

Administración de auriculares de Cisco en Cisco Webex Control Hub 37

- Administración de auriculares en Control Hub 37
- Visualización del inventario de auriculares en Control Hub 37
 - Eliminación de unos auriculares de Control Hub 38
 - Eliminación de un grupo de auriculares de Control Hub 38

Generación de un informe de inventario de auriculares en Control Hub	39
Análisis de auriculares en Control Hub	39
CAPÍTULO 5	
Solución de problemas	45
Información general sobre la solución de problemas	45
El usuario no puede utilizar los auriculares con un teléfono IP de Cisco	46
Los auriculares no funcionan con Cisco Jabber	46
Calidad de audio deficiente	47
Generación de PRT para los terminales en Unified CM	47
Generación de PRT para los terminales en RTMT	48
Documentación de solución de problemas para Cisco Webex Control Hub	48
Actualización del firmware de los auriculares de Cisco con un teléfono IP de Cisco	49
Comprobación del firmware de los auriculares en teléfonos internos	49
Comprobación del firmware de los auriculares en teléfonos multiplataforma	49
Actualización del firmware de auriculares en Cisco Jabber	50
Actualizar los auriculares de Cisco a la versión más reciente en Webex	50
Actualizar los auriculares de Cisco a la versión más reciente en Cisco Webex Meetings	51
Actualizar los auriculares en Cisco Accessory Hub	51
Apertura de un caso de TAC en línea	52
Localización del número de serie de los auriculares	52
Búsqueda del número de serie de los auriculares en un teléfono IP de Cisco	53
Búsqueda del número de serie de los auriculares en Cisco Jabber	53
Limpieza de los Auriculares Cisco serie 500	53



CAPÍTULO 1

Auriculares Cisco serie 500 Configuración

- Información nueva y modificada, en la página 1
- Acerca de los Auriculares Cisco serie 500, en la página 4
- Implementación de los auriculares Cisco serie 520 y serie 530, en la página 4
- Implementación de los Auriculares Cisco serie 560, en la página 5
- Documentación relacionada, en la página 8

Información nueva y modificada

Novedades y cambios del firmware 2.3(1) de los auriculares

En la tabla siguiente se muestran los cambios realizados para la versión de firmware 2.3(1).

Tabla 1: Revisiones de la Guía de administración de los auriculares de Cisco serie 500 para la versión 2.3(1) del firmware

Función	Sección actualizada
Compatibilidad con la reducción a una versión inferior para las series de auriculares de Cisco 520 y 530	Administración de firmware, on page 18
Actualizaciones de los auriculares de Cisco de la serie 520 y 530 mediante Cisco Accessory Hub	Actualizar los auriculares en Cisco Accessory Hub, on page 51
Análisis de auriculares en Control Hub	Análisis de auriculares en Control Hub

Novedades y cambios del firmware 2.2(1) de los auriculares

En la tabla siguiente se muestran los cambios realizados para la versión de firmware 2.2(1).

Tabla 2: Revisiones de la Guía de administración de los auriculares de Cisco serie 500 para la versión 2.2(1) del firmware

Función	Sección actualizada
Nuevo capítulo para la administración de auriculares en Cisco Webex Control Hub	Administración de auriculares en Control Hub, en la página 37

Función	Sección actualizada
Inventario de auriculares a través de Cisco Webex Meetings Inventario de auriculares a través de Cisco Webex Desk Pro	<ul style="list-style-type: none"> • Visualización del inventario de auriculares en Control Hub, en la página 37 • Eliminación de unos auriculares de Control Hub, en la página 38 • Eliminación de un grupo de auriculares de Control Hub, en la página 38 • Generación de un informe de inventario de auriculares en Control Hub, en la página 39
Cambio de códec DECT Narrow Band	Administración de plantillas de auriculares, en la página 18
Herramienta web de accesorios de Cisco	Actualizar los auriculares en Cisco Accessory Hub, en la página 51

Novedades y cambios del firmware 2.1(1) de los auriculares

En la tabla siguiente se muestran los cambios realizados para la versión de firmware 2.1(1).

Tabla 3: Revisiones de la Guía de administración de los auriculares de Cisco serie 500 para la versión 2.1(1) del firmware

Función	Sección actualizada
Inventario de auriculares en Cisco Control Hub mediante Cisco Webex Teams	Visualización del inventario de auriculares en Control Hub, en la página 37
La función de conferencia de los auriculares de Cisco serie 560 está ahora activada de forma predeterminada.	Administración de plantillas de auriculares, en la página 18
Los auriculares de Cisco serie 560 reducen la frecuencia de DECT cuando se fijan los auriculares a la base.	Calidad de audio deficiente, en la página 47
El progreso de la actualización de los auriculares se muestra en la interfaz de usuario de Cisco Jabber (Cisco Jabber versión 12.9 o posterior)	Actualización del firmware de auriculares en Cisco Jabber, en la página 50
Actualización de auriculares mediante Cisco Webex Teams	Actualizar los auriculares de Cisco a la versión más reciente en Webex, en la página 50
Actualización de auriculares mediante la herramienta web de auriculares de Cisco	Actualizar los auriculares en Cisco Accessory Hub, en la página 51

Novedades y cambios del firmware 2.0(1) de los auriculares

En la tabla siguiente se muestran los cambios realizados para la versión de firmware 2.0(1).

Tabla 4: Revisiones de la Guía de administración de los auriculares Cisco serie 500 para la versión 2.0(1) del firmware

Función	Sección actualizada
El conmutador electrónico es ahora una función controlada por el usuario en los teléfonos IP de Cisco	El parámetro del conmutador se ha quitado de los Auriculares Cisco serie 500 Parámetros en Cisco Unified Communications Manager , en la página 26
Nuevo capítulo: Administración de los auriculares en Cisco Unified Communications Manager, versión 12.5(1) o anterior	Administración de los auriculares en versiones anteriores a 12.5(1)SU1 de Cisco Unified Communications Manager , en la página 29
Resolución de problemas: calidad de audio deficiente	Calidad de audio deficiente , en la página 47
Configuración del rango DECT Rango medio	Administración de plantillas de auriculares , en la página 18
Parámetro de los auriculares: origen del firmware	Administración de plantillas de auriculares , en la página 18

Novedades y cambios del firmware 1.5(1) de los auriculares

Todas las referencias a la documentación de Cisco Unified Communications Manager se han actualizado para incluir todas las versiones de Cisco Unified Communications Manager.

Tabla 5: Revisiones de la Guía de administración de los auriculares Cisco serie 500 para la versión 1.5(1) del firmware

Función	Sección actualizada
Mantenimiento de los auriculares a través Cisco Unified Communications Manager Administration	<ul style="list-style-type: none"> • Compatibilidad de la función de administración de los auriculares, en la página 12 • Administración de plantillas de auriculares, en la página 18 <ul style="list-style-type: none"> • Configuración de una plantilla de auriculares, en la página 21 • Información general sobre administración de los auriculares, en la página 11 <ul style="list-style-type: none"> • Visualización del inventario de los auriculares, en la página 23 • Obtención de un resumen global de los auriculares implementados, en la página 24
Ahora se admite la activación remota de la herramienta de informe de problemas.	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de PRT para los terminales en Unified CM, en la página 47

Acerca de los Auriculares Cisco serie 500

Los Auriculares Cisco serie 500 son una familia de auriculares optimizados para los teléfonos IP de Cisco, dispositivos Cisco Webex Desk, Cisco Jabber y Cisco Webex. Los auriculares Cisco 521, 522, 531, 532, 561 y 562 ofrecen un sonido fiable y de alta calidad en entornos de oficina ruidosos.

Para obtener una lista completa de los dispositivos Cisco y los clientes de software compatibles, consulte la [Hoja de datos de los auriculares Cisco serie 500](#).

- Los Auriculares Cisco serie 520 son auriculares con cable conectados a dispositivos con un conector USB o un conector de audio de 3,5 mm.
- Los Auriculares Cisco serie 530 son auriculares con cable conectados a dispositivos con un conector USB o un conector RJ9.
- Los Auriculares Cisco serie 560 se comunican con la base estándar y la base múltiple de forma inalámbrica. La base estándar y la base múltiple se conectan a los dispositivos con un conector USB o un cable Y personalizado. Los auriculares tienen un rango inalámbrico de más de 100 metros en condiciones idóneas. El alcance de los auriculares individuales varía dependiendo de su entorno de oficina. Entre los factores que pueden afectar al alcance de los auriculares se incluyen:
 - Configuración de Cisco Unified Communications Manager
 - Barreras físicas, como paredes y puertas
 - Interferencias de otras fuentes de radio DECT
 - Para obtener más información sobre el rango de los Auriculares Cisco serie 560, consulte el informe técnico [Cómo implementar DECT en el trabajo para los auriculares Cisco serie 560](#).

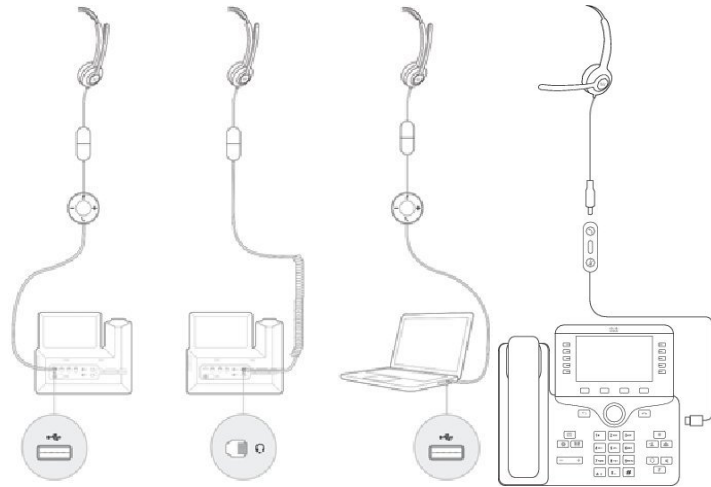
Es posible implementar y administrar completamente los Auriculares Cisco serie 500 mediante las versiones de software 11.5(1)SU7 o posterior y 12.5(1)SU1 o posterior de Cisco Unified Communications Manager. La administración parcial de los auriculares está disponible en las versiones de software 10.5(2), 11.0(1), 12.0(1) y 12.5(1) de Cisco Unified Communications Manager. Consulte [Compatibilidad de la función de administración de los auriculares, en la página 12](#) para obtener más información.

Implementación de los auriculares Cisco serie 520 y serie 530

En esta tarea se describe la instalación de los Auriculares Cisco serie 520 y los Auriculares Cisco serie 530.

Procedimiento

Conecte los auriculares en el puerto adecuado del teléfono o de otro dispositivo de llamada.



Nota La administración de los Auriculares Cisco serie 520 y Auriculares Cisco serie 530 solo está disponible con una conexión USB.

Qué hacer a continuación

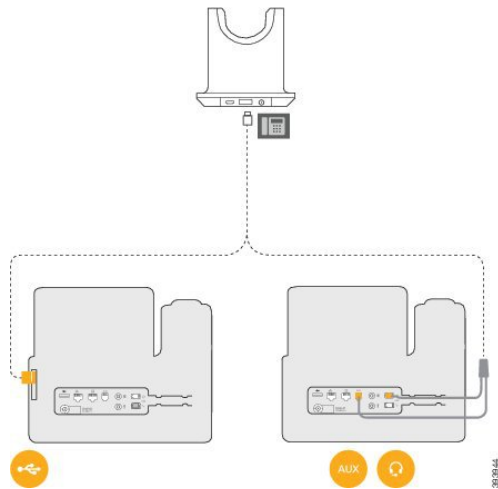
Los auriculares funcionan con características de control total de llamadas en un teléfono IP de Cisco sin realizar cambios a través de Cisco Unified Communications Manager Administration. Sin embargo, algunas funciones de los auriculares solo están disponibles tras la activación de Cisco Unified CM Administrator. Para obtener más información, consulte [Administración de auriculares Cisco, en la página 11](#).

Implementación de los Auriculares Cisco serie 560

Esta tarea describe los pasos de la instalación de los Auriculares Cisco serie 560.

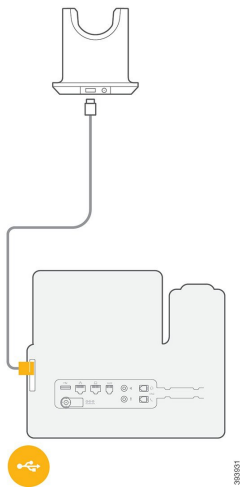
Procedimiento

- Paso 1** Conecte el cable USB a la parte posterior de la base. En la base múltiple, el puerto USB se encuentra entre el puerto micro USB a la izquierda y el conector de alimentación a la derecha.

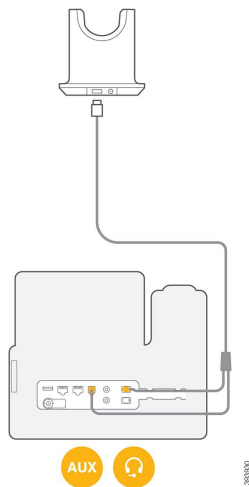


Paso 2 Realice una de las siguientes acciones:

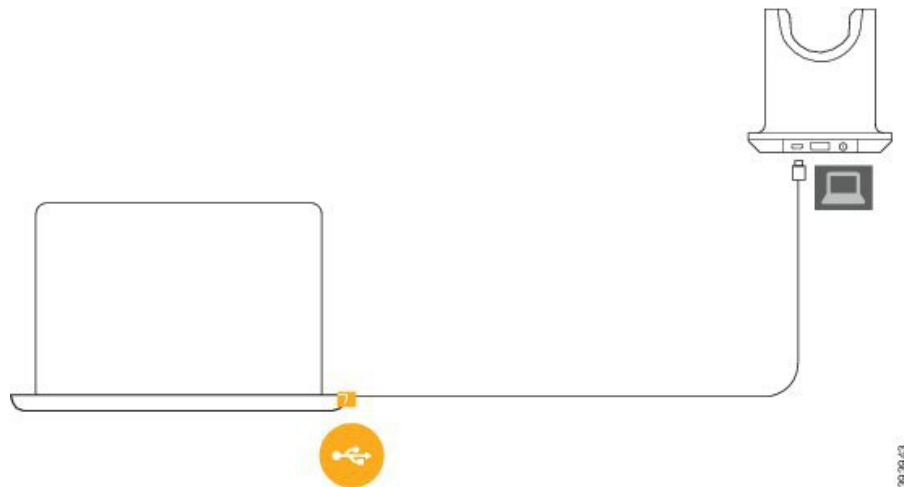
- Si desea utilizar el cable USB con los Auriculares Cisco serie 560, enchúfelo al puerto USB lateral de un teléfono IP 8851, 8851NR, 8861, 8865 o 8865NR de Cisco.



- Si desea utilizar el cable en Y con los Auriculares Cisco serie 560, conecte el cable RJ-9 más pequeño al puerto de los auriculares y el cable RJ-11 más grande al puerto AUX.



- Paso 3** Puede conectar un segundo dispositivo de llamada a los Auriculares Cisco serie 560 con base múltiple. Conecte el cable mini USB al puerto izquierdo de la parte posterior de la base.



Nota Para obtener una calidad de llamada óptima, utilice el cable USB estándar con un teléfono IP de Cisco y el cable mini USB con un portátil u otro dispositivo de llamada.

- Paso 4** Opcional: también puede conectar la base múltiple a un dispositivo Bluetooth, como un teléfono móvil. Para obtener más información, consulte [Conectar la base múltiple a un dispositivo Bluetooth, en la página 8](#).
- Paso 5** Enchufe el cable de alimentación a la parte trasera de la base.

Qué hacer a continuación

Los auriculares funcionan con características de control total de llamadas en un teléfono IP de Cisco sin realizar cambios a través de Cisco Unified Communications Manager Administration. Sin embargo, algunas funciones de los auriculares solo están disponibles tras la activación de Cisco Unified CM Administrator. Para obtener más información, consulte [Administración de auriculares Cisco, en la página 11](#).

Conectar la base múltiple a un dispositivo Bluetooth

Los auriculares de Cisco de la serie 560 con base múltiple se pueden conectar a dispositivos Bluetooth, como un teléfono móvil o una tableta. La base de auriculares aparece en el dispositivo de llamada como **Auriculares Cisco** seguido de los últimos tres dígitos en el número de serie de los auriculares.



Nota Puede encontrar el número de serie de los auriculares en la esquina inferior derecha de la parte inferior de la base.

La base múltiple puede guardar hasta cuatro dispositivos Bluetooth vinculados. Si ya tiene cuatro dispositivos vinculados, la base reemplazará el dispositivo que no se haya utilizado durante más tiempo.

Procedimiento

Paso 1 Pulse el botón **Bluetooth** en la parte trasera de la base de dos veces para iniciar la vinculación.

Paso 2 Seleccione los auriculares en el menú **Configuración** de su dispositivo.

El LED de Bluetooth se ilumina de color blanco cuando la vinculación es correcta.

Documentación relacionada

Use las secciones siguientes para obtener información relacionada.

Centro de ayuda de Cisco Webex

Para obtener artículos de asistencia para productos de Cisco Webex, diríjase a la siguiente dirección URL:

<https://help.webex.com/>

Documentación de los auriculares Cisco

Consulte las publicaciones específicas para su idioma, modelo de auriculares y sistema de control de llamadas. Diríjase a los siguientes enlaces de documentación:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-500-series/tsd-products-support-series-home.html>

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-700-series/tsd-products-support-series-home.html>

Documentación del teléfono IP serie 6800 de Cisco

Consulte las publicaciones específicas para su idioma, modelo de teléfono y versión de firmware multiplataforma. Desplácese desde el Localizador uniforme de recursos (URL) siguiente:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-6800-series-multiplatform-firmware/tsd-products-support-series-home.html>

Teléfono IP de la serie 7800 de Cisco Documentación

Consulte las publicaciones específicas para su idioma, modelo de teléfono y sistema de control de llamadas. Diríjase a la siguiente URL de documentación:

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collaboration-endpoints/unified-ip-phone-7800-series/index.html>

Teléfonos IP multiplataforma de la serie 7800 de Cisco Documentación

Consulte las publicaciones específicas para su idioma, modelo y modelo de teléfono. Diríjase a la siguiente URL de documentación:

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-7800-series-multiplatform-firmware/tsd-products-support-series-home.html>

Teléfono IP de la serie 8800 de Cisco Documentación

Consulte las publicaciones específicas para su idioma, modelo de teléfono y sistema de control de llamadas. Diríjase a la siguiente URL de documentación:

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/collaboration-endpoints/unified-ip-phone-8800-series/index.html>

La Guía de implementación se encuentra en la siguiente URL:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/unified-ip-phone-8800-series/products-implementation-design-guides-list.html>

Teléfonos IP multiplataforma de la serie 8800 de Cisco Documentación

Consulte las publicaciones específicas para su idioma, modelo y modelo de teléfono. Diríjase a la siguiente URL de documentación:

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/ip-phone-8800-series-multiplatform-firmware/tsd-products-support-series-home.html>

Cisco Unified Communications Manager Documentación

Consulte la *Cisco Unified Communications Manager Guía de la documentación* y otras publicaciones específicas de su versión de Cisco Unified Communications Manager. Diríjase a la siguiente URL de documentación:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/tsd-products-support-series-home.html>

Documentación de Cisco Webex Desk Series

Consulte las publicaciones que son específicas de su idioma, modelo y versión de firmware. Diríjase a la siguiente URL de documentación:

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/desktop-collaboration-experience-dx600-series/tsd-products-support-series-home.html>



CAPÍTULO 2

Administración de auriculares Cisco

- Información general sobre administración de los auriculares, en la página 11
- Compatibilidad de la función de administración de los auriculares, en la página 12
- Flujo de trabajo: configuración del mantenimiento de los auriculares, en la página 14
- Activación del servicio de los auriculares Cisco, en la página 14
- Preparación de los archivos COP de los auriculares, en la página 15
- Configuración de perfiles de usuario para los usuarios de auriculares, en la página 16
- Aplicación de perfiles de usuario en usuarios finales, en la página 17
- Administración de firmware, en la página 18
- Administración de plantillas de auriculares, en la página 18
- Administración del inventario de los auriculares, en la página 22
- Configuración de los teléfonos IP de Cisco para auriculares en Cisco Unified Communications Manager, en la página 25
- Administración de los auriculares en teléfonos multiplataforma, en la página 27

Información general sobre administración de los auriculares

En este capítulo se presupone que ya ha implementado los auriculares Cisco serie 500 para los usuarios. Para obtener más información sobre la implementación de los auriculares, consulte [Auriculares Cisco serie 500 Configuración, en la página 1](#).

En Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) Administration, se puede:

- Configurar de forma remota la configuración de los auriculares, como el rango de energía inalámbrica, el ancho de banda de audio y la activación y desactivación del Bluetooth.
- Definir y controlar el firmware de los auriculares.
- Obtener un inventario detallado de todos los auriculares de su implementación.
- Diagnosticar y solucionar problemas de los auriculares con PRT remota, métricas de auriculares en registros de administración de llamadas (CMR) y alarmas.

Compatibilidad de la función de administración de los auriculares

La administración de los auriculares de Cisco es compatible con Unified Communications Manager desde las siguientes versiones:

- Versión 11.5(1)SU7 para las versiones 11.x
- Versión 12.5(1)SU1 para las versiones 12.x

Junto con la versión de Unified Communications Manager, la compatibilidad de funciones depende de las versiones de firmware de los auriculares de Cisco, el teléfono IP de Cisco y Cisco Jabber. En la tabla siguiente se muestran las funciones de administración de los auriculares disponibles en función de las versiones de auriculares, teléfono y Unified Communications Manager que se utilicen.



Nota

La función de administración de auriculares de Cisco no se admite en 12.0(x) ni 12.5(1). En versiones anteriores, puede contar con una compatibilidad limitada para el envío manual de plantillas de configuración de auriculares para teléfonos IP mediante el archivo de configuración `defaultheadsetconfig.json` y TFTP. Para obtener más información, consulte la guía de administración de los auriculares.

Tabla 6: Funciones de mantenimiento de los auriculares para teléfonos IP de Cisco

Nueva función de mantenimiento	Unified CM 11.5(1)SU6 o anterior + Firmware 12.1(1) del teléfono o anterior	Unified CM 11.5(1)SU7 y superior** + Firmware 12.1(1) del teléfono o anterior	Unified CM 11.5(1)SU6 o anterior + Firmware 12.5(1) del teléfono	Unified CM 11.5(1)SU7 y superior** + Firmware 12.5(1) del teléfono	Unified CM 11.5(1)SU6 o anterior + Firmware 12.5(1)SR3 del teléfono	Unified CM 11.5(1)SU7 y superior** + Firmware 12.5(1)SR3 del teléfono
Instalación de archivo COP necesaria	X	X	X	X	X	—
Configuración remota manual	—	—	X	N/A	X	—
Administración del firmware de los auriculares en Unified CM	—	—	—	—	—	X
Configuración remota de los auriculares mediante Unified CM	—	—	—	—	—	X
Inventario de auriculares en Unified CM	—	—	—	—	—	X*
Restablecimiento de la configuración en la UI del teléfono	—	—	—	—	X	X

Nueva función de mantenimiento	Unified CM 11.5(1)SU6 o anterior + Firmware 12.1(1) del teléfono o anterior	Unified CM 11.5(1)SU7 y superior** + Firmware 12.1(1) del teléfono o anterior	Unified CM 11.5(1)SU6 o anterior + Firmware 12.5(1) del teléfono	Unified CM 11.5(1)SU7 y superior** + Firmware 12.5(1) del teléfono	Unified CM 11.5(1)SU6 o anterior + Firmware 12.5(1)SR3 del teléfono	Unified CM 11.5(1)SU7 y superior** + Firmware 12.5(1)SR3 del teléfono
Registros de administración de llamadas (CMR) de los auriculares	—	—	—	—	—	X*

- * Esta función solo está disponible en los auriculares con firmware de auriculares 1.5 o posterior.
- **Esta función no es compatible con las versiones 12.0. x y 12.5(1).
- N/D Cuando se actualiza a Unified CM 11.5(1)SU7 desde una versión anterior, la mayoría de los teléfonos IP de Cisco se actualizarán automáticamente al firmware del teléfono 12.5(1)SR3 o versiones superiores.

Tabla 7: Funciones de mantenimiento de los auriculares para Cisco Jabber

Nueva función de mantenimiento	Unified CM 11.5(1)SU6 o anterior + Versión de Jabber 12.5(1) o anterior	Unified CM 11.5(1)SU7 y superior** + Versión de Jabber 12.5(1) o anterior	Unified CM 11.5(1)SU6 o anterior + Versión de Jabber 12.6(1)	Unified CM 11.5(1)SU7 y superior** + Versión de Jabber 12.6(1)	Unified CM 11.5(1)SU6 o anterior + Versión de Jabber 12.6(1)MR	Unified CM 11.5(1)SU7 y superior** + Versión de Jabber 12.6(1)MR
Instalación de archivo COP necesaria	X	X	X	X	X	X
Administración del firmware de los auriculares a través de Unified CM	—	—	—	—	—	X
Configuración remota de los auriculares mediante Unified CM	—	—	—	X	—	X
Inventario de auriculares en Unified CM	—	—	—	X*	—	X*
Restablecimiento de la configuración local	—	—	—	—	X	X
Configuración local de la UI	—	—	X	X	X	X
Visualización de la versión local de los auriculares	—	—	—	—	X	X

- * Esta función solo puede detectar auriculares con firmware de auriculares 1.5 o posterior.
- **Esta función no es compatible con las versiones 12.0. x y 12.5(1).

Flujo de trabajo: configuración del mantenimiento de los auriculares

Utilice el flujo de trabajo siguiente que le guiará por la configuración de Cisco Headset Serviceability.

Después de completar este flujo de trabajo, puede configurar los ajustes de los auriculares, la carga de firmware de los auriculares, la frecuencia de DECT y funciones adicionales. Para obtener más información, consulte [Administración de auriculares Cisco](#), en la página 11.

Procedimiento

	Comando o Acción	Propósito
Paso 1	Activación del servicio de los auriculares Cisco , en la página 14	Active el Servicio de auriculares Cisco en Cisco Unified Serviceability.
Paso 2	Preparación de los archivos COP de los auriculares , en la página 15	Asegúrese de instalar y actualizar el firmware más reciente de los auriculares mediante un archivo COP.
Paso 3	Configuración de perfiles de usuario para los usuarios de auriculares , en la página 16	Si aún no ha configurado ningún perfil de usuario, use este procedimiento para configurar los perfiles de los usuarios. Si todos los perfiles de usuario están configurados, puede omitir esta tarea.
Paso 4	Aplicación de perfiles de usuario en usuarios finales , en la página 17	Asigne perfiles de usuario a los usuarios finales. Si ya ha asignado perfiles de usuario, puede omitir esta tarea.
Paso 5	Configuración de una plantilla de auriculares , en la página 21	Configure los valores predeterminados y el firmware para una plantilla de auriculares de Cisco. Asocie los perfiles de usuario a la plantilla de modo que los usuarios que utilicen dicho perfil de usuario tengan asignada esta plantilla de auriculares.
Paso 6	Visualización del inventario de los auriculares , en la página 23	Compruebe que puede ver el inventario de los auriculares implementados a través de la interfaz de Cisco Unified CM.

Activación del servicio de los auriculares Cisco

Para poder empezar a administrar los auriculares de Cisco y accesorios a través de la interfaz de Cisco Unified CM Administration, active el en Cisco Unified Communications Manager Serviceability.



Nota El servicio de los auriculares Cisco debe activarse en todos los nodos de Unified Communications Manager dondequiera que ya se esté ejecutando el servicio Cisco CallManager. Asegúrese de activar el servicio de los auriculares Cisco en los nodos de Unified Communications Manager en los que desee administrar los auriculares mediante la interfaz de Cisco Unified CM Administration. El servicio Cisco CallManager se activará automáticamente al activar el servicio de los auriculares Cisco. Desactive el servicio Cisco CallManager si no lo necesita.

Procedimiento

- Paso 1** En Cisco Unified CM Administration, navegue hasta **Cisco Unified Serviceability** y haga clic en **Ir**.
- Paso 2** Seleccione **Herramientas > Activación de servicio**.
- Paso 3** Marque la casilla de verificación **Servicio de auriculares Cisco** en la sección de Servicios CM y seleccione **Guardar**.

Qué hacer a continuación

Prepare los archivos COP de los auriculares.

Preparación de los archivos COP de los auriculares

Puede instalar y actualizar el firmware de los auriculares más reciente mediante un archivo COP. El archivo COP de los auriculares contiene todas las versiones de firmware de los distintos modelos de auriculares junto con los datos de configuración.



Nota Asegúrese de que el servicio de los auriculares Cisco está en funcionamiento antes de instalar el archivo COP. Asegúrese de que el archivo COP de los auriculares está instalado en todos los nodos de Unified Communications Manager.

1. Instale o actualice el archivo COP en el sistema de Unified Communications Manager para poder empezar a usar los auriculares de Cisco.

Cuando conecte los auriculares a los terminales, se aplicarán los cambios de configuración de la plantilla para los auriculares. Si realiza cualquier actualización de la configuración de la plantilla de los auriculares en Unified Communications Manager, los terminales aplicarán estas actualizaciones de configuración en los auriculares conectados.

Todas las actualizaciones de la configuración dependen de la versión de la plantilla de los auriculares en el archivo COP. Si la versión de la plantilla de los auriculares es superior en el último archivo COP, se actualizará el archivo de configuración de Unified Communications Manager. Si el archivo de configuración del archivo COP se actualiza, la versión de la plantilla de los auriculares de Unified Communications Manager se actualiza independientemente de la versión de la plantilla y viceversa. En la lista siguiente se muestran los distintos escenarios de actualización de la versión de plantilla después de actualizar el archivo COP:

- Si Unified Communications Manager está instalado actualmente con la plantilla de auriculares versión 1-10 y actualiza el servidor de Unified Communications Manager que tiene la versión 1-12 de la plantilla de auriculares , la versión de la plantilla de auriculares elegida es 1-12. Unified Communications Manager opta por la versión de plantilla de auriculares más alta.
- Si Unified Communications Manager está instalado actualmente con la plantilla de auriculares versión 1-10 y actualiza el servidor de Unified Communications Manager que tiene la versión 1-9 de la plantilla de auriculares , la versión de la plantilla de auriculares elegida es 1-10. Unified Communications Manager opta por la versión de plantilla de auriculares más alta.
- Si Unified Communications Manager está instalado actualmente con la plantilla de auriculares versión 1-10 e instala un archivo COP con la versión 1-12 de la plantilla de auriculares , la versión de la plantilla de auriculares elegida es 1-12. La opción de plantilla de auriculares instalada con los archivos COP es la opción preferida.
- Si Unified Communications Manager está instalado actualmente con la plantilla de auriculares versión 1-10 e instala un archivo COP con la versión 1-9 de la plantilla de auriculares , la versión de la plantilla de auriculares elegida es 1-9. La opción de plantilla de auriculares instalada con los archivos COP es la opción preferida.
- Si tiene un archivo COP instalado con una plantilla de auriculares versión 1-12 y actualiza el servidor de Unified Communications Manager con la versión 1-10 de la plantilla de los auriculares , la versión de la plantilla de auriculares elegida es 1-12. Unified Communications Manager opta por la versión de plantilla de auriculares más alta.

Configuración de perfiles de usuario para los usuarios de auriculares

Si aún no ha configurado perfiles de usuario para los usuarios, use este procedimiento para configurar los perfiles. Las plantillas de y auriculares se asignarán a los usuarios a través de su perfil de usuario. Si ya ha configurado los perfiles de usuario, puede omitir esta tarea.



Nota Configure varios perfiles de usuario para distintos grupos de usuarios según sus necesidades de implementación. De forma predeterminada, todos los perfiles de usuario se asignan a la plantilla de auriculares predeterminada del sistema. Puede asignarlos a plantillas personalizadas al configurar la plantilla de y auriculares.

Procedimiento

- Paso 1** En Cisco Unified CM Administration, seleccione **Administración de usuario > Agregar usuario/teléfono > Perfil de usuario**.
- Paso 2** Haga clic en **Agregar nuevo**.
- Paso 3** Introduzca un **Nombre** y **Descripción** para el perfil de usuario.
- Paso 4** Asigne una **Plantilla de dispositivo universal** para aplicarla a los **Teléfonos de escritorio, Dispositivos móviles y de escritorio** y **Perfiles de dispositivos/destinos remotos** de los usuarios.

- Paso 5** Asigne una **Plantilla de línea universal** para aplicarla a las líneas de teléfono de los usuarios de este perfil de usuario.
- Paso 6** Si desea que los usuarios de este perfil de usuario puedan utilizar la función de autoaprovisionamiento para aprovisionar sus propios teléfonos, haga lo siguiente:
- Marque la casilla de verificación **Permitir que el usuario final aprovisione sus propios teléfonos**.
 - En el campo **Limitar aprovisionamiento cuando el usuario final tenga este número de teléfonos**, introduzca el número máximo de teléfonos que el usuario puede aprovisionar. El máximo es 20.
- Paso 7** Haga clic en **Guardar**.
-

Aplicación de perfiles de usuario en usuarios finales

Asocie los usuarios a los perfiles de usuario que ha creado. El perfil de usuario debe asociarse al usuario final y la dirección MAC del dispositivo debe agregarse a los dispositivos controlados para aplicar los cambios de configuración de la plantilla de los auriculares .



Nota Si ya ha asignado todos los usuarios a los perfiles de usuario adecuados, puede omitir esta tarea.

Procedimiento

- Paso 1** Para agregar un nuevo usuario final a la base de datos de Unified Communications Manager manualmente, realice lo siguiente:
- En Cisco Unified CM Administration, seleccione **Administración de usuarios > Usuario final**.
 - Haga clic en **Agregar nuevo**.
 - Introduzca el **ID de usuario** y los **Apellidos**.
 - Seleccione la **Categoría de usuario** de la lista desplegable.
 - Rellene los campos de la ventana **Configuración de usuario final**. Para obtener descripciones de los campos, consulte la ayuda en línea.
 - Haga clic en **Guardar**.
- Paso 2** Para asociar el usuario final con el dispositivo, realice lo siguiente:
- En Cisco Unified CM Administration, seleccione **Dispositivo > Teléfono**.
 - Seleccione el dispositivo o teléfono IP de Cisco.
 - En información del dispositivo, seleccione **Usuario** como Propietario y, a continuación, seleccione el **ID de usuario propietario**.
 - Haga clic en **Guardar** y **Aplicar configuración** para que los cambios de configuración surtan efecto.
-

Administración de firmware

La mayoría de los teléfonos y dispositivos conectados a Unified Communications Manager admiten los auriculares Cisco serie 500 y los auriculares Cisco serie 700. Instale la versión más reciente del firmware del teléfono y el paquete del dispositivo antes de conectar los auriculares a un teléfono. Cuando los auriculares se conecten por primera vez, descargarán el firmware necesario y comenzará el proceso de actualización.

Para un modelo de auriculares determinado, se admiten las dos opciones de firmware siguientes:

- **Permanecer en la versión actual:** seleccione esta opción si desea que los auriculares permanezcan en la versión de firmware existente (es decir, la versión de firmware del auricular no se ha actualizado a la versión más reciente de firmware del sistema).
- **Más reciente:** seleccione esta opción para actualizar o cambiar a una versión anterior los auriculares. El sistema instala y ejecuta el software seleccionado, incluso si el firmware es una versión anterior a la que tienen los auriculares actualmente.

Por ejemplo, si selecciona **1-5-1-10** como más reciente, se instalará ese firmware en los auriculares, independientemente de si los auriculares tienen actualmente **1-5-1-9** o **1-5-1-11**.

Consideraciones sobre el firmware

- Los usuarios asignados a la plantilla de auriculares estándar siempre recibirán la configuración y el firmware de los auriculares más recientes.
- Los ajustes mostrados en la configuración de la plantilla de auriculares (tanto estándar como personalizada) siempre están configurados como **Firmware más reciente** para todas las series de auriculares.

Administración de plantillas de auriculares

Puede asignar plantillas de auriculares a perfiles de usuario en Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) para configurar los auriculares predeterminados para los usuarios cuando se restablece su teléfono IP de Cisco. Los usuarios pueden anular la configuración individual de los auriculares desde su teléfono IP de Cisco. Unified CM admite dos tipos de plantillas de auriculares:

Plantilla de configuración predeterminada estándar de los auriculares

Esta es la plantilla predeterminada del sistema que contiene los ajustes predeterminados de fábrica de todos los modelos de auriculares. Contiene la configuración de los auriculares admitida por el último firmware de auriculares instalado en el sistema. No es posible editar el ajuste predeterminado, pero se puede cambiar la configuración del perfil.



Nota La plantilla de configuración predeterminada estándar de los auriculares solo se crea cuando se activa el **Servicio de auriculares de Cisco** en los Servicios Cisco Unified. Para obtener más información, consulte *Guía de administración para Cisco Unified Communications Manager*.

De forma predeterminada, todos los perfiles de usuario se asocian a la plantilla de auriculares estándar a no ser que asocie un perfil a una plantilla de auriculares personalizada. Para crear una plantilla predeterminada,

copie una plantilla predeterminada y cambie los parámetros. Puede realizar copias de la plantilla predeterminada estándar de los auriculares para crear plantillas con valores personalizados de los parámetros, incluida la versión del firmware de los auriculares.

Plantilla de auriculares personalizada generada por el sistema

Antes de la versión 12.5(1)SU1 de Cisco Unified Communications Manager, los auriculares se han controlado mediante el archivo `defaultheadsetconfig.json`. Pero, a partir de Unified CM versión 11.7(1)SU7 o posterior y 12.5(1) SU1 o posterior, el archivo `defaultheadsetconfig.json` forma parte de la **plantilla de auriculares personalizados generados por el sistema** en la interfaz de Cisco Unified CM Administration.

Plantilla de configuración de los auriculares personalizada

Puede crear una plantilla de auriculares personalizada según sus necesidades de implementación. Puede asignar distintos parámetros de los auriculares a diferentes modelos en la misma plantilla. También puede asignar distintas cargas de firmware a diferentes modelos de auriculares. La configuración personalizada de los auriculares se puede asignar a conjuntos específicos de usuarios mediante la asociación de perfiles de usuario a la plantilla de auriculares personalizada.

Para obtener más información sobre los parámetros de configuración de la plantilla de auriculares, consulte las descripciones de los campos de configuración de la plantilla de los auriculares en la *Ayuda en línea de Cisco Unified Communications Manager Administration*.

En la tabla siguiente se describen los parámetros definidos en cada plantilla de auriculares.

Tabla 8: Parámetros de los auriculares Cisco serie 500

Parámetro	Alcance	Valor predeterminado	Notas
Volumen del altavoz	0 – 15	7	Controla el nivel de sonido de los auriculares. 0 es muy bajo mientras que 15 es alto. Configure este ajuste en función del ruido ambiental en el entorno de la oficina. Este parámetro se aplica a todos los Auriculares Cisco serie 500.
Ganancia del micrófono	Más bajo – Más alto	Val. predeterminado	La ganancia controla el volumen del usuario para el resto de participantes de la llamada. Más bajo significa que los usuarios suenan suave y Más alto significa que los usuarios suenan mucho más fuerte. Configure este ajuste en función del ruido ambiental en el entorno de la oficina. Este parámetro se aplica a todos los Auriculares Cisco serie 500.

Parámetro	Alcance	Valor predeterminado	Notas
Tono local	Desactivado – Alto	Bajo	Controla cuánto puede el usuario escuchar su propia voz a través de los auriculares. Desactivado desactiva el tono local mientras que Alto significa que los micrófonos de los usuarios se acoplan mucho más con los auriculares. Este parámetro se aplica a todos los Auriculares Cisco serie 500.
Ecuador	Más cálido – Más brillante	Val. predeterminado	Controla la configuración del ecualizador. La configuración Más cálido indica que los usuarios escuchan más graves en sus auriculares, mientras que la configuración Más brillante significa que los usuarios escuchan más agudos. Este parámetro se aplica a todos los Auriculares Cisco serie 500.
Ancho de banda de audio	Banda ancha, Banda estrecha	Banda ancha	Controla el códec de telecomunicaciones mejoradas digitales (DECT) en los Auriculares Cisco serie 560. En un entorno de DECT denso, seleccione el campo Banda estrecha para limitar los auriculares de Cisco serie 560 al códec G.727.
Bluetooth	Activado, desactivado	Encendido	Controla el uso de Bluetooth en los Auriculares Cisco serie 560 con base múltiple. Cuando este parámetro está Desactivado , la base elimina todos los dispositivos vinculados a ella. Nota Puede desactivar el Bluetooth si los usuarios están trabajando en un entorno en el que la seguridad de la información se encuentre sea de gran importancia.
Conferencia	Activado, desactivado	Encendido	Controla el uso de la función de conferencia en los Auriculares Cisco serie 560. La función de conferencia permite que hasta tres auriculares invitados puedan vincularse con la misma base a la vez. Consulte la <i>Guía de usuario de los auriculares Cisco serie 500</i> para obtener más información sobre la función de conferencia.

Parámetro	Alcance	Valor predeterminado	Notas
Origen del firmware	Permitir desde UCM o Cisco Cloud (el firmware solo se actualizará), Restringir a solo UCM (el firmware puede actualizarse o cambiar a una versión anterior)	Permitir desde UCM o Cisco Cloud	Controla la fuente de actualización del firmware de los auriculares. De forma predeterminada, los usuarios pueden actualizar los auriculares a través de un teléfono IP de Cisco conectado a Unified Communications Manager o a través de Cisco Jabber para Windows o Mac. Puede restringir los auriculares para que solo acepten los cambios de firmware a través de una fuente de Unified Communications Manager.
Rango de Radio DECT	Rango automático, Rango medio, Rango corto	Intervalo medio	Controla la distancia máxima entre los Auriculares Cisco serie 560 y su base. De forma predeterminada, las bases tienen un rango DECT de más de 100 metros en condiciones idóneas. Si configura el rango de radio DECT a Rango medio o Rango corto , la base de los auriculares consume menos energía, pero los usuarios no pueden alejarse mucho durante una llamada. Configure el rango de radio DECT como Rango corto para la implementación de auriculares de alta densidad. Para obtener más información sobre la implementación de DECT, consulte el informe técnico sobre la implementación de auriculares Cisco, Cómo implementar DECT en el trabajo para los auriculares Cisco serie 560 .

Configuración de una plantilla de auriculares

Use este procedimiento para configurar una plantilla de auriculares con una configuración personalizada que pueda aplicar a los auriculares de Cisco. Puede crear una plantilla personalizada o usar la plantilla de auriculares predeterminada estándar definida por el sistema.



Nota La plantilla de configuración predeterminada estándar de los auriculares es una plantilla definida por el sistema. Puede asignar nuevos perfiles de usuario a la plantilla de auriculares predeterminada estándar, pero no puede editar la plantilla. De forma predeterminada, todos los perfiles de usuario se asignan a esta plantilla. Para desvincular un perfil de usuario de esta plantilla, debe asignar el perfil a una plantilla nueva.

Procedimiento

Paso 1 En Cisco Unified CM Administration, seleccione **Dispositivo > Auriculares > Plantilla de auriculares**.

Paso 2 Realice una de las siguientes acciones:

- Para editar una plantilla existente, seleccione la plantilla.
- Para crear una plantilla nueva, seleccione cualquier plantilla existente y haga clic en **Copiar**. La configuración existente se aplicará a la nueva plantilla.

Paso 3 Agregue un **Nombre** y **Descripción** para la plantilla.

Paso 4 En la sección **Configuración de modelo y firmware**, asigne la configuración personalizada de los auriculares que desee aplicar a esta plantilla. Para agregar una nueva configuración, haga clic en el botón **Agregar** y configure los ajustes.

Paso 5 Utilice las flechas arriba y abajo para mover los perfiles de usuario que desee asignar a esta plantilla en el cuadro de lista **Perfiles de usuario asignados**. Todos los usuarios asignados a estos perfiles también se asignarán a esta plantilla de auriculares.

Paso 6 Haga clic en **Guardar**.

Paso 7 Utilice el botón **Establecer predeterminado** para volver a la configuración predeterminada de la plantilla.

Paso 8 Haga clic en **Aplicar configuración**.

En el caso de una plantilla de configuración predeterminada de auriculares, el botón **Aplicar configuración** surte efecto para lo siguiente:

- Dispositivos de los usuarios que se han agregado a la lista Perfiles de usuario asignados
- Dispositivos anónimos

En el caso de una plantilla de configuración de auriculares personalizada, el botón **Aplicar configuración** solo surte efecto para los dispositivos que pertenecen a los usuarios que se han agregado a la lista **Perfiles de usuario asignados**.

Administración del inventario de los auriculares

Los teléfonos IP de Cisco envían datos de inventario de los auriculares a Unified Communications Manager siempre que los auriculares se encuentren en estado conectado o desconectado. Unified Communications Manager almacena los datos del inventario para que pueda generar un informe de resumen de inventario o un informe de inventario personalizado para todos los auriculares implementados en este servidor.

El informe contiene: el número de serie y modelo de auriculares, los detalles de la estación de acoplamiento, el firmware, las plantillas de configuración usadas, los detalles del proveedor y el estado de conexión de los auriculares a los dispositivos.

Configuración del inventario de los auriculares

En Cisco Unified CM Administration, use la ventana **Dispositivo > Auriculares > Inventario de auriculares** para ver una lista completa de los auriculares implementados en su servidor. Puede utilizar esta información para generar informes para todos los auriculares implementados. Si hace clic en el número de serie del dispositivo, podrá ver los detalles de los auriculares individuales en una ventana emergente.

Tabla 9: Configuración del inventario de los auriculares

Campo	Descripción
Número de serie	<p>El número de serie de los auriculares. Este número es único para cada auricular.</p> <p>La serie de auriculares 520 y 530 de Cisco informa sobre el número de serie que se encuentra en el controlador USB. La serie de auriculares 560 y 700 de Cisco informa sobre el número de serie de auriculares que se encuentra en el interior del brazaletes izquierdo.</p> <p>Nota En el caso de los auriculares que no sean de Cisco, el nombre del dispositivo se utiliza como número de serie. Si utiliza unos auriculares que no sean de Cisco con varios teléfonos, se crearán registros de auriculares duplicados.</p>
Modelo	El número de modelo de los auriculares.
Proveedor	Muestra los detalles del proveedor.
Tipo	Indica el tipo de conexión de auriculares: Cableado, DECT inalámbrico o Desconocido.
Firmware	Muestra la carga de firmware más reciente de los auriculares.
Usuario	Muestra información del usuario final del teléfono o dispositivo.
Plantilla	Muestra el nombre de la plantilla de configuración de los auriculares.
Estado (desde)	Muestra el estado de la actividad de los auriculares. Puede ser: conectado o desconectado.
Modelo de acoplamiento	Muestra el tipo de estación de acoplamiento.
Nombre del dispositivo	El nombre del dispositivo al que se conectan los auriculares.
Modelo de dispositivo	Muestra el número de modelo del teléfono IP de Cisco o de Cisco Jabber. Por ejemplo, CP-8865 es un modelo de teléfono IP de Cisco. CSF es un tipo de dispositivo tanto para Cisco Jabber para Mac como Cisco Jabber para Windows.
Versión de software	Muestra la última versión del software utilizado. Puede ser un firmware del teléfono o una versión del software de Jabber.
Antigüedad de los auriculares (días)	Muestra la antigüedad de los auriculares. Si el registro se elimina, la antigüedad de los auriculares se restablece.

Visualización del inventario de los auriculares

Puede ver una lista completa de todos los auriculares que se han implementado en el servidor. Puede utilizar esta información para generar informes para todos los auriculares implementados.

Procedimiento

- Paso 1** En Cisco Unified CM Administration, seleccione **Dispositivo > Auriculares > Inventario de auriculares**.
- Paso 2** Realice una de las siguientes acciones:
- Seleccione **Buscar** para ver una lista completa de los auriculares que se han implementado en el servidor.
 - Introduzca uno o varios criterios de búsqueda en el cuadro de búsqueda y seleccione **Buscar**.

Resumen del inventario de auriculares

En Cisco Unified CM Administration, puede usar la ventana **Dispositivo > Auriculares > Resumen del inventario de auriculares** para ver un resumen global de los auriculares implementados en la ventana **Resumen del inventario de auriculares**.

Inventario de los auriculares por modelo

Campo	Descripción
Modelo de auriculares	El número de modelo de auriculares.
Cantidad	Muestra el número de auriculares para cada tipo de modelo en su implementación. Nota Haga clic en el enlace de la columna Cantidad para navegar hasta la página de inventario detallado de los auriculares, filtrada por tipo de modelo.

Inventario de los auriculares por estado

Haga clic en los hipervínculos de las columnas **Modelo de auriculares**, **Activo**, **Inactivo** o **No asignado** para desplazarse a la página de inventario detallado de los auriculares para cada estado.

Campo	Descripción
Modelo de auriculares	El número de modelo de auriculares.
Activo	Los auriculares se han conectado durante los últimos 30 días.
Inactivo	Los auriculares no se han conectado durante los últimos 30 días.
Sin asignar	El ID de usuario no existe en el sistema o el registro de inventario no tiene una asignación del ID de usuario.

Obtención de un resumen global de los auriculares implementados

En la ventana **Resumen de inventario de auriculares** puede ver un resumen global de los auriculares implementados.

Procedimiento

En Cisco Unified CM Administration, seleccione **Dispositivo > Auriculares > Resumen de inventario de auriculares**.

Puede ver un desglose del inventario de los auriculares por modelo o por estado de los auriculares.

Configuración de los teléfonos IP de Cisco para auriculares en Cisco Unified Communications Manager

La mayoría de los teléfonos conectados a Cisco Unified Communications Manager admiten los Auriculares Cisco serie 500. Se recomienda instalar la versión más reciente del firmware del teléfono y el paquete del dispositivo antes de conectar los auriculares a un teléfono. Cuando los auriculares se conecten por primera vez, descargarán el firmware necesario y comenzará el proceso de actualización.

Asegúrese de que los teléfonos de Cisco Unified Communications Manager están configurados correctamente para usarlos con auriculares.

En la tabla siguiente se describen los campos que controlan las funciones relacionadas con los Auriculares Cisco serie 500 en Cisco Unified Communications Manager.

Para obtener información detallada sobre todos los campos de la configuración del teléfono IP de Cisco en Cisco Unified Communications Manager, consulte la *Guía de configuración de funciones de Cisco Unified Communications Manager*.

Tabla 10: Campos de configuración específicos para los auriculares en Cisco Unified Communications Manager

Nombre del campo de configuración	Auriculares Cisco serie 520	Auriculares Cisco serie 530	Auriculares Cisco serie 560
Puerto USB lateral (solo teléfonos IP 8851, 8851NR, 8861, 8865 y 8865NR de Cisco)	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Puerto USB trasero (solo teléfonos IP 8861, 8865 y 8865NR de Cisco)	Aplicable	Aplicable	Aplicable

Temas relacionados

[Auriculares Cisco serie 500 Parámetros en Cisco Unified Communications Manager](#), en la página 26

Auriculares Cisco serie 500 Parámetros en Cisco Unified Communications Manager

En la tabla siguiente se describen los campos del panel Diseño de la configuración específica del producto que controlan el uso de los auriculares.

Para obtener más información, consulte la *Guía de configuración de funciones de Cisco Unified Communications Manager*.

Tabla 11: Campos de configuración específicos para los auriculares en Cisco Unified Communications Manager

Nombre del campo	Tipo de campo u opciones	Valor predeterminado	Descripción e instrucciones de uso
Puerto USB lateral	Desactivado Habilitado	Habilitado	Controla la capacidad de usar el puerto USB en el lateral de los teléfonos IP de Cisco 8851, 8851NR, 8861, 8865 y 8865NR. El puerto USB lateral o el puerto USB trasero deben estar activados para que los usuarios puedan conectar los conectores USB de los auriculares Cisco serie 500.
Puerto USB trasero	Desactivado Habilitado	Habilitado	Controla la capacidad de usar el puerto USB en la parte posterior de los teléfonos IP 8861, 8865 y 8865NR de Cisco. El puerto USB lateral o el puerto USB trasero deben estar activados para que los usuarios puedan conectar los conectores USB de los auriculares Cisco serie 500.

Configuración de un grupo de teléfonos para los auriculares

Puede configurar un grupo de teléfonos para que sea compatible con los auriculares.

Procedimiento

-
- Paso 1** Inicie sesión en Cisco Unified Communications Manager Administration como administrador.
 - Paso 2** Seleccione **Dispositivo > Configuración del dispositivo > Perfil de teléfono común**.
 - Paso 3** Localice los teléfonos.
 - Paso 4** Diríjase al panel de diseño de la configuración específica del producto y defina los campos.
 - Paso 5** Marque la casilla de verificación **Cancelar configuración empresarial** para los campos modificados.
 - Paso 6** Haga clic en **Guardar**.
 - Paso 7** Haga clic en **Aplicar configuración**.
 - Paso 8** Reinicie los teléfonos.
-

Temas relacionados

[Configuración de un solo teléfono para los auriculares](#), en la página 27

[Auriculares Cisco serie 500 Parámetros en Cisco Unified Communications Manager](#), en la página 26

Configuración de un solo teléfono para los auriculares

Puede configurar un solo teléfono para que sea compatible con los auriculares. Para configurar un grupo de teléfonos, utilice el perfil de teléfono común.

Procedimiento

-
- Paso 1** Inicie sesión en Cisco Unified Communications Manager Administration como administrador.
 - Paso 2** Seleccione **Dispositivo > Teléfono**.
 - Paso 3** Localice el teléfono asociado al usuario.
 - Paso 4** Diríjase al panel de diseño de la configuración específica del producto y defina los campos.
 - Paso 5** Marque la casilla de verificación **Cancelar configuración de perfil empresarial/común del teléfono** para los campos modificados.
 - Paso 6** Haga clic en **Guardar**.
 - Paso 7** Haga clic en **Aplicar configuración**.
 - Paso 8** Reinicie el teléfono.

Temas relacionados

[Configuración de un grupo de teléfonos para los auriculares](#), en la página 26

[Auriculares Cisco serie 500 Parámetros en Cisco Unified Communications Manager](#), en la página 26

Administración de los auriculares en teléfonos multiplataforma

Los teléfonos IP de Cisco con firmware multiplataforma versión 11.1.2 o posterior admiten los Auriculares Cisco serie 520 y Auriculares Cisco serie 530. Los auriculares no requieren administración en teléfonos multiplataforma. No obstante, debe instalar la versión más reciente del firmware multiplataforma antes de conectar los auriculares a un teléfono.

Los Auriculares Cisco serie 560 se admiten en la versión de firmware multiplataforma 11.2.3 o posterior. Consulte la *Guía de administración de los teléfonos IP multiplataforma de la serie 8800 de Cisco* para obtener más información.

Cuando los auriculares se conecten por primera vez, descargarán el firmware necesario y comenzará el proceso de actualización.

Temas relacionados

[Compatibilidad del teléfono IP de Cisco con los Auriculares Cisco serie 500](#)

Actualización del software de los Auriculares Cisco serie 500

Puede actualizar el firmware de los Auriculares Cisco serie 500. El restablecimiento del teléfono no borra la configuración de los auriculares. La regla de actualización admite los protocolos HTTP y TFTP.

Le proporcionamos el archivo XML de los auriculares. Si la versión del software del archivo es mayor que el software en los auriculares, la actualización se produce cuando se conecte el adaptador USB de los auriculares al teléfono.

Antes de empezar

Acceda a la página web de administración del teléfono.

Procedimiento

- Paso 1** Haga clic en **Voz > Aprovisionamiento**.
- Paso 2** Seleccione el campo **Cisco Headset Upgrade Rule (Regla de actualización de auriculares de Cisco)**, que se encuentra en la sección **Cisco Headset Firmware Upgrade (Actualización del firmware de los auriculares de Cisco)**.
- Paso 3** Especifique el protocolo TFTP o HTTP, una dirección IP del dispositivo de actualización de los auriculares y el nombre del archivo XML de los auriculares. Introduzca los valores como una única cadena en el campo **Cisco Headset Upgrade Rule (Regla de actualización de auriculares de Cisco)**.

Precaución No cambie el contenido del archivo XML de los auriculares.

Ejemplo: `http://10.12.34.210/cisco500headsetinfo.xml`

- Paso 4** Desconecte los auriculares del teléfono.
- Paso 5** Conecte los auriculares al teléfono para iniciar la actualización. La actualización de los auriculares finaliza en unos 10 minutos.
-



CAPÍTULO 3

Administración de los auriculares en versiones anteriores a 12.5(1)SU1 de Cisco Unified Communications Manager

- [Administración de los auriculares en versiones anteriores de Cisco Unified Communications Manager, en la página 29](#)
- [Descarga del archivo de configuración predeterminada de los auriculares, en la página 31](#)
- [Modificación del archivo de configuración predeterminada de los auriculares, en la página 32](#)
- [Instalación del archivo de configuración predeterminada en Cisco Unified Communications Manager, en la página 34](#)
- [Reinicie el servidor Cisco TFTP, en la página 35](#)

Administración de los auriculares en versiones anteriores de Cisco Unified Communications Manager

Si tiene una versión de Cisco Unified Communications Manager anterior a 12.5(1)SU1, puede configurar de forma remota la configuración de los auriculares Cisco para su uso con teléfonos locales.

La configuración remota de los auriculares en las versiones 10.5(2), 11.0(1), 11.5(1), 12.0(1) y 12.5(1) de Cisco Unified Communication Manager requiere que se descargue un archivo del sitio web [Descargas de software de Cisco](#), se edite el archivo y, a continuación, se cargue el archivo al servidor TFTP de Cisco Unified Communications Manager. El archivo es un archivo de notificación de objetos JavaScript (JSON). La configuración actualizada de los auriculares se aplica a los auriculares de la empresa en un período de 10 a 30 minutos para evitar un retraso de tráfico en el servidor TFTP.



Nota Los auriculares se pueden administrar y configurar mediante Cisco Unified Communications Manager Administration, versión 11.5(1)SU7.

Observe lo siguiente mientras trabaja con el archivo JSON:

- Los ajustes no se aplican si falta un paréntesis o paréntesis en el código. Utilice una herramienta en línea como JSON Formatter y compruebe el formato.

- Establezca la configuración **updatedTime** a la hora actual de la época o no se aplicará la configuración. Como alternativa, puede aumentar el valor de **updatedTime** por +1 para que sea mayor que la versión anterior.
- No cambie el nombre del parámetro o no se aplicará la configuración.

Para más información sobre el servicio TFTP, consulte el capítulo "Administrar firmware del dispositivo" de la *Guía de administración de Cisco Unified Communications Manager, IM y el Servicio de presencia*.

Actualice los teléfonos a la última versión de firmware antes de aplicar el archivo `defaultheadsetconfig.json`. En la tabla siguiente se describen los ajustes predeterminados que puede ajustar con el archivo JSON.

Tabla 12: Parámetros de los auriculares Cisco serie 500 y configuración predeterminada

Parámetro	Alcance	Valor predeterminado	Notas
Volumen del altavoz	0 – 15	7	Controla el nivel de sonido de los auriculares. 0 es muy bajo mientras que 15 es alto. Puede configurar este ajuste de forma diferente en función del entorno de oficina en el que se han implementado los auriculares.
Ganancia del micrófono	0 (desactivado) – 4 (alto)	2	Controla el volumen del usuario para el resto de participantes de la llamada. 0 significa que los usuarios suenan suave y 4 significa que los usuarios suenan mucho más fuerte. Puede configurar este ajuste en función de la cantidad de ruido ambiental que rodea a los auriculares implementados.
Tono local	0 (desactivado) – 3 (alto)	1	Controla cuánto puede el usuario escuchar su propia voz a través de los auriculares. 0 desactiva el tono local y 3 significa que los micrófonos de los usuarios se acoplan mucho más con los auriculares.
Ecuador	0 (más cálido) – 6 (más brillante)	3	Controla el ecualizador, conocido en los teléfonos como Ajuste . Un valor de 0 indica que los usuarios escuchan más graves en sus auriculares, mientras que un valor de 6 significa que los usuarios escuchan más agudos.
Ancho de banda de audio	0 (banda ancha), 1 (banda estrecha)	0	Controla el ancho de banda de DECT. Cuando se establece un ancho de banda estrecho, los auriculares con base estándar y múltiple están limitados al códec DECT G.726. Establezca el ancho de banda de audio en banda estrecha si los auriculares inalámbricos se utilizan en un entorno de DECT denso.

Parámetro	Alcance	Valor predeterminado	Notas
Bluetooth	1 (activado), 0 (desactivado)	0	Controla el uso de Bluetooth en los auriculares Cisco 561 y 562 con base múltiple. La base olvida cualquier dispositivo vinculado con él cuando se cambia este parámetro. Puede desactivar el Bluetooth si los usuarios están trabajando en un entorno en el que la seguridad de la información sea de vital importancia.
Rango de Radio DECT	0 (rango automático), 1 (rango corto), 2 (rango medio)	2	Controla el rango DECT. De forma predeterminada, las bases estándar y múltiple disponen de un rango DECT de más 100 metros en condiciones idóneas. Si configura el rango de radio DECT a corto, la base de los auriculares consume menos energía, pero los usuarios no pueden alejarse mucho durante una llamada.
Conferencia	0 (desactivada), 1 (activada)	1	Controla el uso de la función de conferencia en los auriculares Cisco serie 560. La función de conferencia permite que hasta tres auriculares invitados puedan vincularse con la misma base a la vez. Consulte la <i>Guía de usuario de los auriculares Cisco serie 500</i> para obtener más información sobre la función de conferencia.

Descarga del archivo de configuración predeterminada de los auriculares

Antes de configurar los parámetros de los auriculares de forma remota, debe descargar el archivo de ejemplo de anotación de objeto JavaScript (JSON) más reciente.

Procedimiento

-
- Paso 1** Diríjase a la siguiente dirección URL: <https://software.cisco.com/download/home/286320550>.
- Paso 2** Seleccione **Auriculares serie 500**.
- Paso 3** Seleccione la serie de sus auriculares.
- Paso 4** Seleccione la carpeta de una versión y seleccione el archivo zip.
- Paso 5** Haga clic en el botón **Descargar** o **Agregar al carrito** y siga las indicaciones.
- Paso 6** Descomprima el archivo en un directorio del PC.
-

Qué hacer a continuación

[Modificación del archivo de configuración predeterminada de los auriculares, en la página 32](#)

Modificación del archivo de configuración predeterminada de los auriculares

Tenga en cuenta lo siguiente al trabajar con el archivo de anotación de objeto JavaScript (JSON):

- Los ajustes no se aplican si falta un paréntesis o paréntesis en el código. Utilice una herramienta en línea como JSON Formatter y compruebe el formato.
- Establezca la configuración "**updatedAtTime**" a la hora actual de la época o no se aplica la configuración.
- Confirme que **firmwareName** es el **MÁS RECIENTE** o no se aplicará la configuración.
- No cambie el nombre de ningún parámetro o no se aplicará la configuración.

Procedimiento

Paso 1 Abra el archivo `defaultheadsetconfig.json` con un editor de texto.

Paso 2 Edite **updatedAtTime** y los valores de los parámetros de los auriculares que desea modificar.

A continuación, se muestra un script de ejemplo. El script se proporciona solo como referencia. Utilícelo como guía para configurar los parámetros de los auriculares. Use el archivo JSON incluido con la carga del firmware.

```
{
  "headsetConfig": {
    "templateConfiguration": {
      "configTemplateVersion": "1",
      "updatedAtTime": 1537299896,
      "reportId": 3,
      "modelSpecificSettings": [
        {
          "modelSeries": "530",
          "models": [
            "520",
            "521",
            "522",
            "530",
            "531",
            "532"
          ],
          "modelFirmware": [
            {
              "firmwareName": "LATEST",
              "latest": true,
              "firmwareParams": [
                {
                  "name": "Speaker Volume",
                  "access": "Both",
                  "usageId": 32,
                  "value": 7
                },
                {

```

```

        "name": "Microphone Gain",
        "access": "Both",
        "usageId": 33,
        "value": 2
    },
    {
        "name": "Sidetone",
        "access": "Both",
        "usageId": 34,
        "value": 1
    },
    {
        "name": "Equalizer",
        "access": "Both",
        "usageId": 35,
        "value": 3
    }
    ]
}
},
{
    "modelSeries": "560",
    "models": [
        "560",
        "561",
        "562"
    ],
    "modelFirmware": [
        {
            "firmwareName": "LATEST",
            "latest": true,
            "firmwareParams": [
                {
                    "name": "Speaker Volume",
                    "access": "Both",
                    "usageId": 32,
                    "value": 7
                },
                {
                    "name": "Microphone Gain",
                    "access": "Both",
                    "usageId": 33,
                    "value": 2
                },
                {
                    "name": "Sidetone",
                    "access": "Both",
                    "usageId": 34,
                    "value": 1
                },
                {
                    "name": "Equalizer",
                    "access": "Both",
                    "usageId": 35,
                    "value": 3
                },
                {
                    "name": "Audio Bandwidth",
                    "access": "Admin",
                    "usageId": 36,
                    "value": 0
                }
            ]
        }
    ]
}

```


Reinicie el servidor Cisco TFTP.

Después de cargar el archivo `defaultheadsetconfig.json` en el directorio TFTP, reinicie el servidor TFTP de Cisco y restablezca los teléfonos. Transcurridos unos 10 o 15 minutos, el proceso de descarga se iniciará y se aplicarán las nuevas configuraciones a los auriculares. La configuración tarda de 10 a 30 minutos más en aplicarse.

Procedimiento

- Paso 1** Inicie sesión en Cisco Unified Serviceability y seleccione **Herramientas > Centro de control - Servicios de la característica**.
 - Paso 2** En el cuadro de lista desplegable **Servidor**, seleccione el servidor en el que se está ejecutando el servicio TFTP de Cisco.
 - Paso 3** Haga clic en el botón de opción que corresponda al servicio **TFTP de Cisco**.
 - Paso 4** Haga clic en **Reiniciar**.
-

Reinicie el servidor Cisco TFTP.



CAPÍTULO 4

Administración de auriculares de Cisco en Cisco Webex Control Hub

- [Administración de auriculares en Control Hub, en la página 37](#)
- [Visualización del inventario de auriculares en Control Hub, en la página 37](#)
- [Análisis de auriculares en Control Hub, en la página 39](#)

Administración de auriculares en Control Hub

Utilice este capítulo para obtener información sobre cómo supervisar, analizar, y resolver problemas de los auriculares de Cisco en Control Hub. En este capítulo se presupone que ya ha implementado los Auriculares Cisco serie 500 Auriculares Cisco serie 700 para los usuarios. Para obtener más información sobre la implementación de los auriculares, consulte [Auriculares Cisco serie 500 Configuración](#).

En Control Hub, puede:

- Ver el firmware de los auriculares en los auriculares conectados a Webex.
- Obtener un inventario detallado de los auriculares conectados a Webex, Cisco Webex Meetings y los dispositivos Cisco Webex Desk Series.
- Consulte las métricas de uso de auriculares en los auriculares conectados a Webex y Cisco Webex Meetings.

Visualización del inventario de auriculares en Control Hub

Use la información de inventario de los auriculares para distribuir de forma eficaz los auriculares a sus usuarios. Puede ver y ordenar auriculares individuales conectados a Webex, Cisco Webex Meetings y Cisco Webex Desk Pro. Cada página de auriculares muestra el modelo de los auriculares, el número de serie, la versión del firmware, el estado de la conexión y cuánto tiempo se han conectado los auriculares.

Puede ordenar los auriculares implementados por modelo, estado o usuario.

Cuando hace clic en un auricular en el centro de control, puede ver los detalles del dispositivo. La siguiente tabla muestra la información visualizada.

Tabla 13: Contenido de la página de auriculares en Control Hub

Campo	Descripción
Conectada a:	El último dispositivo o cliente de software conectado a los auriculares.
Pertenece a	Usuario del área de trabajo asignado al dispositivo
Etiquetas	Lista de etiquetas que se han aplicado al dispositivo
N.º de serie	Número de serie de los auriculares
Aplicaciones	Versión del firmware actual de los auriculares
Tipo de conexión	Tipo de conexión de los auriculares
Historial de conexiones	Lista de eventos de conexión de auriculares recientes

Procedimiento

- Paso 1** En la vista de clientes de <https://admin.webex.com/>, vaya a **Dispositivos**.
- Paso 2** **Opcional:** en la barra de búsqueda, escriba *Auriculares* para mostrar solo los auriculares del inventario.
- Paso 3** Seleccione unos auriculares del inventario.
-

Eliminación de unos auriculares de Control Hub

Puede eliminar unos auriculares individuales de Control Hub si, por ejemplo, un usuario abandona su empresa y los auriculares ya no están en uso.

Procedimiento

- Paso 1** En la vista de clientes de https://admin.webex.com, vaya a **Dispositivos**.
- Paso 2** Haga clic en los auriculares que desea eliminar del inventario.
- Paso 3** Haga clic en **Eliminar** y confirme la acción en la ventana emergente.
-

Eliminación de un grupo de auriculares de Control Hub

Si no se necesita un grupo de auriculares, puede eliminarlos de Control Hub.

Procedimiento

- Paso 1** En la vista de cliente de https://admin.webex.com, vaya a **Dispositivos** y seleccione los auriculares que desea eliminar.

Paso 2 Haga clic en **Eliminar dispositivos** y confirme la acción en la ventana emergente.

Generación de un informe de inventario de auriculares en Control Hub

Puede generar un informe personalizado de los auriculares del inventario como archivo CSV.

Procedimiento

- Paso 1** En la vista de clientes de <https://admin.webex.com/>, vaya a **Dispositivos**.
- Paso 2** **Opcional:** en la barra de búsqueda, escriba `Auriculares` para mostrar solo los auriculares del inventario.
- Paso 3** Seleccione los auriculares que desea incluir en el informe de inventario.
- Paso 4** Haga clic en **Exportar como CSV**.
- Paso 5** Seleccione los atributos del dispositivo que desea incluir en el informe de inventario.
- Paso 6** Haga clic en **Exportar**.
-

Análisis de auriculares en Control Hub

Puede hacer un seguimiento de la frecuencia de uso de los auriculares de Cisco en su organización durante las reuniones en la aplicación Webex y Webex Meetings. Se admiten los análisis de auriculares de Cisco para:

- Auriculares Cisco serie 560
- Auriculares Cisco 730

Indicadores clave de rendimiento (KPI)

Los KPI disponibles para los análisis de auriculares son los siguientes:

- **Total de auriculares:** el número total de auriculares de Cisco que se han conectado a la aplicación Webex y se han utilizado al menos una vez.
- **Total de auriculares activos:** el número total de auriculares de Cisco que se han usado una vez con la aplicación Webex en el intervalo de fechas seleccionado.
- **Total de llamadas:** número total de llamadas y reuniones a las que se ha unido en la aplicación Webex con auriculares de Cisco en el intervalo de fechas seleccionado.
- **Total de minutos de llamadas:** el número total de minutos que los auriculares de Cisco se han utilizado en las llamadas y reuniones con la aplicación Webex en el intervalo de fechas seleccionado.
- **Promedio de minutos de llamada:** el número promedio de minutos que los auriculares de Cisco se han utilizado en las llamadas y reuniones con la aplicación Webex en el intervalo de fechas seleccionado.

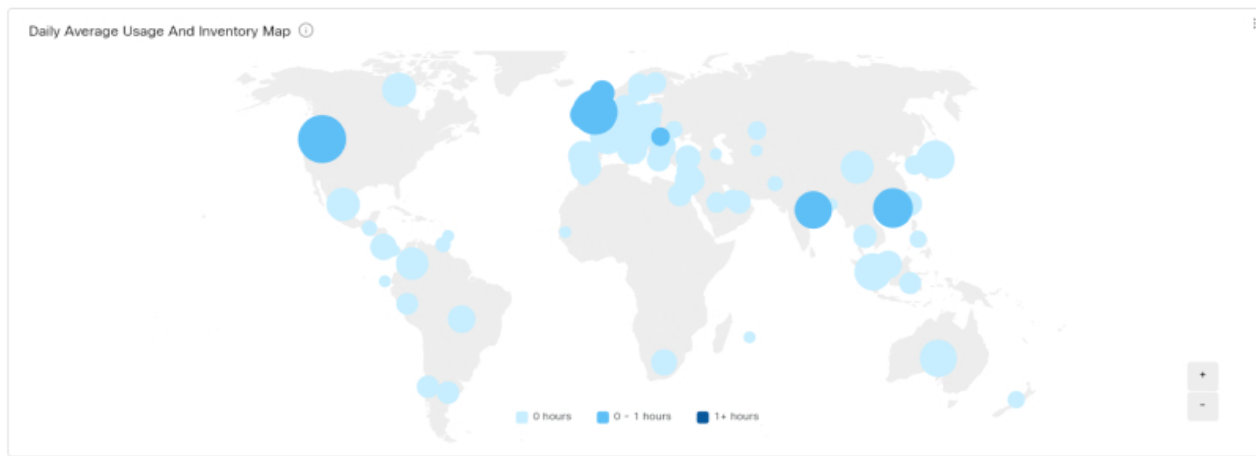


Uso medio diario y mapa de inventario

En este mapa se muestra la distribución geográfica global de su inventario de auriculares de Cisco. También desglosa la utilización media diaria de los auriculares durante el periodo de tiempo seleccionado. Esta visualización le ayuda a echar un vistazo rápidamente a las ubicaciones que tienen más inventario y uso de auriculares.

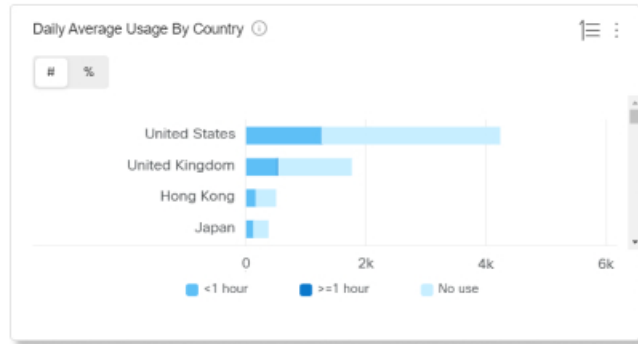
La utilización de auriculares se ordena en tres categorías:

- Auriculares no utilizados.
- El promedio de uso de los auriculares es inferior a una hora por día.
- El promedio de uso de los auriculares es superior a una hora por día.



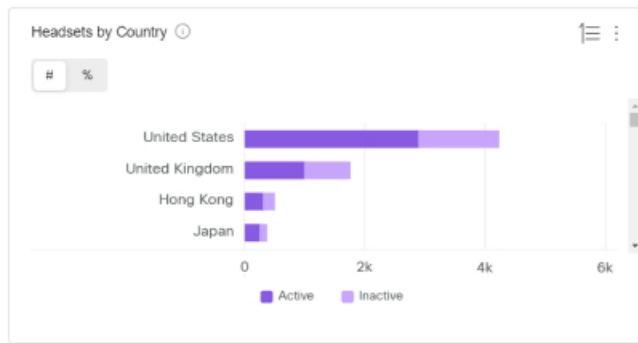
Uso medio diario por país

En este gráfico se muestra la media diaria de uso de auriculares en el intervalo de fechas seleccionado por país. Puede utilizar esta información para ayudar a ver la participación de los auriculares entre distintos países.



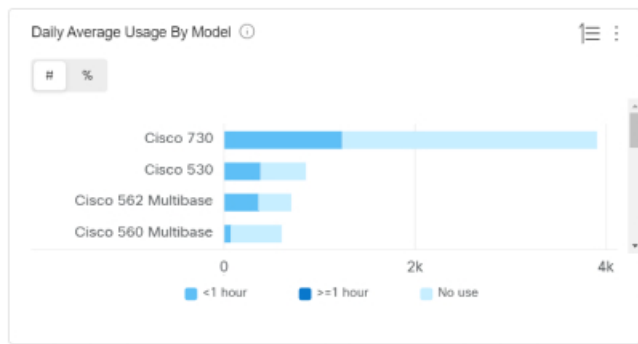
Auriculares por país

En este gráfico se muestra la distribución total del inventario de auriculares de Cisco por país. En el gráfico también se desglosa su inventario por auriculares activos e inactivos. Puede comparar este gráfico con el gráfico diario medio de uso por país para determinar si la baja contratación en otros países se debe a un recuento de inventario de auriculares inferior o a un número mayor de auriculares inactivos.



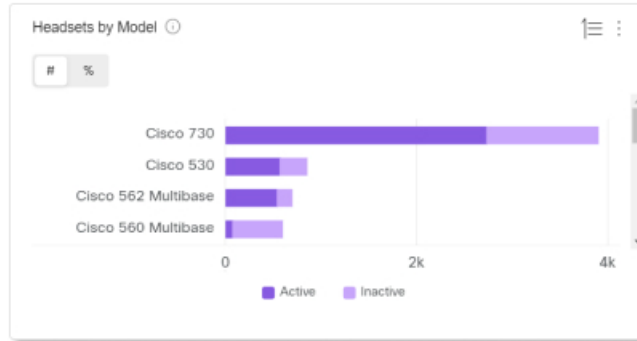
Uso medio diario por modelo

En este gráfico se muestra la media diaria de uso de auriculares en el intervalo de fechas seleccionado por modelo de auriculares. Puede utilizar esta información para ver si un modelo determinado tiene más uso que los demás para ayudarle con las compras de auriculares futuros.



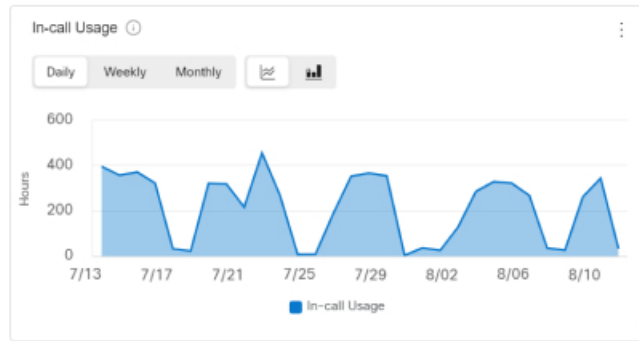
Auriculares por modelo

En este gráfico desglosa su inventario total de auriculares de Cisco por modelo. Puede ordenar por número total de auriculares y por porcentaje de inventario de auriculares. En el gráfico también se desglosa su inventario por auriculares activos e inactivos.



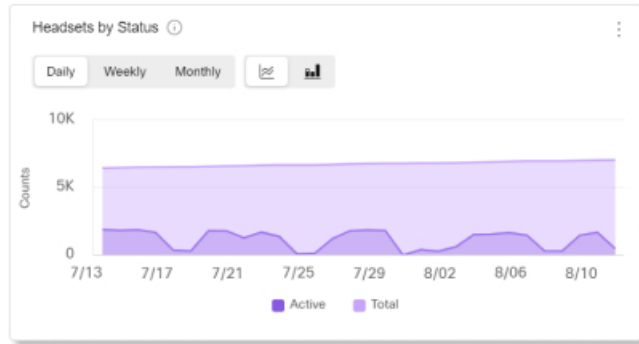
Uso en llamada

En este gráfico se muestra el número de horas de uso de los auriculares durante las llamadas. El uso en llamada se refiere a las llamadas y reuniones a las que se accede en la aplicación Webex



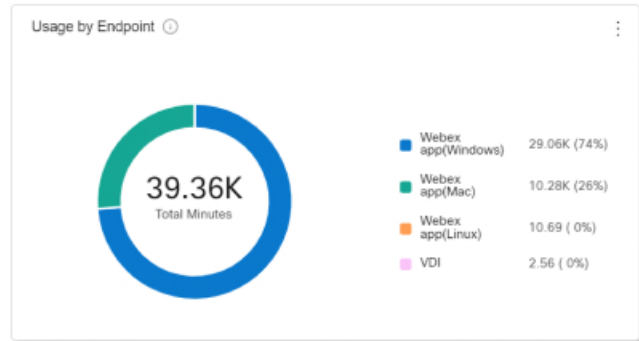
Auriculares por estado

Este gráfico muestra la tendencia del estado de los auriculares a lo largo del tiempo. Puede usar esta información para ver la frecuencia con la que se usan los auriculares en la aplicación Webex en comparación con la cantidad total.



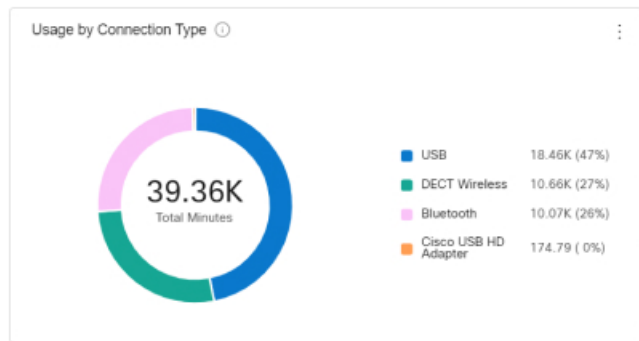
Uso por terminal

Esta tabla desglosa los terminales a los que los usuarios han conectado los auriculares. Puede utilizar esta información como ayuda para la participación de los auriculares en otros terminales.



Uso por tipo de conexión

Este gráfico desglosa el inventario de los auriculares según el tipo de conexión. Puede usar esta información para ver si los usuarios de su organización prefieren un tipo de conexión determinado.





CAPÍTULO 5

Solución de problemas

- [Información general sobre la solución de problemas, en la página 45](#)
- [Actualización del firmware de los auriculares de Cisco con un teléfono IP de Cisco, en la página 49](#)
- [Actualización del firmware de auriculares en Cisco Jabber, en la página 50](#)
- [Actualizar los auriculares de Cisco a la versión más reciente en Webex, en la página 50](#)
- [Actualizar los auriculares de Cisco a la versión más reciente en Cisco Webex Meetings, en la página 51](#)
- [Actualizar los auriculares en Cisco Accessory Hub, en la página 51](#)
- [Apertura de un caso de TAC en línea, en la página 52](#)
- [Localización del número de serie de los auriculares, en la página 52](#)
- [Limpieza de los Auriculares Cisco serie 500, en la página 53](#)

Información general sobre la solución de problemas

Podrían experimentarse problemas relacionados con las siguientes situaciones:

- Los auriculares de un usuario no pueden comunicarse con el dispositivo de llamada seleccionado.
- Los usuarios experimentan una calidad de audio deficiente.
- El firmware de los auriculares o el teléfono es incompatible.

Puede configurar Unified Communications Manager o la herramienta de monitoreo en tiempo real (RTMT) de Cisco Unified para recopilar registros de la herramienta de informe de problemas (PRT) para los auriculares conectados a teléfonos IP de Cisco. La herramienta PRT incluye datos sobre la calidad de la llamada, los códecs utilizados, la configuración de audio, la configuración inalámbrica y los registros de alertas.

Unified Communications Manager almacena los detalles de diagnóstico de llamadas de los auriculares. Los teléfonos IP de Cisco envían datos de diagnóstico de los auriculares en un encabezado Headset-Stat de un mensaje BYE o una respuesta 200 OK a mensajes BYE para actualizar los CMR en Unified Communications Manager.

Los teléfonos IP de Cisco comparten los datos de diagnóstico de los auriculares con Unified Communications Manager y esta información se almacena en los registros CMR como dos nuevos campos:

- headsetSN: el número de serie de los auriculares.
- headsetMetrics: métricas de los auriculares, como errores de tramas RSSI, motivos de caída de la conexión, movimientos de balizas, configuración de audio y ancho de banda DECT.

Para obtener más información sobre los nuevos registros CMR, consulte la *Guía de administración de registros de detalle de llamadas para Cisco Unified Communications Manager, versión 12.5(1)SU1*.

El usuario no puede utilizar los auriculares con un teléfono IP de Cisco

Problema

El usuario tiene dificultades para conectar sus Auriculares Cisco serie 500 a un teléfono IP de Cisco.

Solución

- Compruebe el firmware del teléfono del usuario.
- Compruebe la conexión entre el teléfono y los auriculares.
- Desconecte y vuelva a conectar los auriculares.
- Genere un informe de problemas para los teléfonos desde Cisco Unified Communications Manager. Esta acción produce la misma información que genera la tecla programable de la herramienta de informe de problemas (PRT) en el teléfono.

El informe de problemas contiene información sobre el teléfono y los auriculares.

Consulte la *Guía del usuario de los auriculares Cisco serie 500* para obtener más soluciones de problemas que el usuario puede realizar en su escritorio.

Temas relacionados

[Configuración de los teléfonos IP de Cisco para auriculares en Cisco Unified Communications Manager, en la página 25](#)

Los auriculares no funcionan con Cisco Jabber

Problema

Cisco Jabber para Windows o Mac no funciona con ningún modelo de auriculares de Cisco.

Solución

Asegúrese de que Jabber de Cisco Unified Communications Manager se haya configurado correctamente para los auriculares. Compruebe el archivo `jabber-config.xml` del servidor TFTP para asegurarse de que el parámetro **EnableAccessoriesManager** está definido como `true`. Este parámetro habilita la función de administración de llamadas en los dispositivos conectados, incluidos los auriculares.

Consulte *Implementación interna para Cisco Jabber* para obtener información detallada sobre cómo modificar y cargar el archivo `jabber-config.xml` en su servidor TFTP.

Consulte https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/jabber/12_0/cjab_b_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12/cjab_b_on-premises-deployment-for-cisco-jabber-12_chapter_01111.html

Para obtener información detallada sobre todos los campos de configuración de Cisco Jabber en Cisco Unified Communications Manager, consulte la *Guía de referencia de parámetros de Cisco Jabber* en

https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/jabber/12_0/cjab_b_parameters-reference-guide-for-cisco_12.html.

Calidad de audio deficiente

Problema

El usuario experimenta una calidad de audio deficiente.

Solución

- Desconecte y vuelva a conectar los auriculares al dispositivo de llamada deseado.
- Si los usuarios experimentan una calidad de audio deficiente con los Auriculares Cisco serie 560:
 - Elimine las posibles fuentes de interferencias de radio entre los auriculares y la base, como las superficies de metal o vidrio de gran tamaño, así como otros dispositivos DECT.
 - Asegúrese de que las bases de los auriculares no estén demasiado cerca unas de otras. Para obtener más información sobre la implementación y la densidad de los auriculares DECT, consulte el informe técnico [Cómo implementar DECT en el trabajo para los auriculares Cisco serie 560](#).
 - Asegúrese de que los usuarios devuelven los auriculares de forma segura a la base de los auriculares cuando los auriculares no están en uso. Los auriculares de Cisco de la serie 560 reducen la potencia DECT cuando están asentados en la base.
 - Reduzca el rango DECT y el ancho de banda de los auriculares en Cisco Unified Communications Manager Administration. Para obtener más información, consulte [Administración de plantillas de auriculares, en la página 18](#).



Nota Si cambia los auriculares Cisco serie 560 a **Rango corto** o **Rango medio**, los usuarios no podrán alejarse tanto de la base.

Generación de PRT para los terminales en Unified CM

Utilice este procedimiento para activar la herramienta de generación de informes de problemas (PRT) en los terminales.

Procedimiento

-
- Paso 1** En Cisco Unified CM Administration, seleccione **Dispositivo > Teléfono**.
 - Paso 2** Haga clic en **Buscar** y seleccione uno o varios teléfonos a los que se conectan los auriculares.
 - Paso 3** Haga clic en **Generar PRT para seleccionados** para recopilar registros de PRT para los auriculares utilizados en los teléfonos seleccionados.
 - Paso 4** Haga clic en **Guardar**.

Cisco Unified Communications Manager envía mensajes SIP Notify para desencadenar de forma remota la recopilación de registros en el teléfono y cargarlos en el servidor de registro configurado en el parámetro "URL de carga de asistencia al cliente".

Generación de PRT para los terminales en RTMT

Los dispositivos o terminales generan alarmas para cada evento crítico de diagnóstico y resolución de problemas. Estas alarmas se generan mediante la herramienta de generación de informes de problemas (PRT) disponible en el menú Recolección de seguimientos o en el menú Monitoreo de dispositivos de la interfaz de usuario de la herramienta de monitoreo en tiempo real (RTMT) de Cisco Unified.

Procedimiento

- Paso 1** Abra las opciones del Centro de seguimiento y registros.
- Paso 2** En la jerarquía del árbol del Centro de seguimiento y registros, seleccione **Generar PRT**. Aparecerá el asistente Generar PRT.
- Paso 3** Introduzca el nombre del dispositivo tal y como está configurado en las páginas Buscar y Enumerar teléfonos de la interfaz de usuario de Cisco Unified CM Administration.
- Paso 4** Haga clic en **Generar PRT**.

El informe generado se carga en la **URL de carga de asistencia al cliente**. La opción de descarga solo está disponible si el parámetro **URL de carga de asistencia al cliente** se configura en los niveles Empresa, Perfil o Dispositivo de la interfaz de usuario de Cisco Unified CM.

Nota Seleccione el parámetro **URL de carga de asistencia al cliente** en los ajustes de la página de configuración de los niveles Empresa, Perfil o Dispositivo. De lo contrario, se producirá un error en la generación de PRT.

Documentación de solución de problemas para Cisco Webex Control Hub

Utilice la documentación adicional siguiente para resolver problemas los problemas con los auriculares en Cisco Webex Control Hub.

- [Notas de la versión de los auriculares de Cisco serie 500](#)
- [Novedades en Cisco Webex Control Hub](https://help.webex.com/en-us/u9dlxd/What-s-New-in-Cisco-Webex-Control-Hub)<https://help.webex.com/en-us/u9dlxd/What-s-New-in-Cisco-Webex-Control-Hub>
- [Solución de problemas de Meetings](https://help.webex.com/en-us/WBX9000018881/Troubleshooting-Meetings)<https://help.webex.com/en-us/WBX9000018881/Troubleshooting-Meetings>
- [Solución de problemas de dispositivos Cisco Webex Control Hub](https://help.webex.com/ld-nwespu1-CiscoWebexControlHub/Devices#Troubleshooting)<https://help.webex.com/ld-nwespu1-CiscoWebexControlHub/Devices#Troubleshooting>

Actualización del firmware de los auriculares de Cisco con un teléfono IP de Cisco

Puede actualizar el software de los auriculares en cualquier teléfono IP de Cisco compatible. Durante una actualización del firmware de los auriculares, es posible ver el progreso en la pantalla del teléfono.

Durante la actualización, los LED de la base Auriculares Cisco serie 560 parpadean en secuencia de izquierda a derecha. Cuando se ha completado correctamente la actualización de software, los LED vuelven a su estado inactivo.

Procedimiento

- Paso 1** Conexión de los auriculares a un teléfono IP de Cisco.
- Paso 2** Si los auriculares no inician automáticamente la actualización, reinicie el teléfono. El teléfono descarga el archivo de versión más reciente de los auriculares cuando el teléfono se reinicia y lo carga en los auriculares.
-

Comprobación del firmware de los auriculares en teléfonos internos

Puede comprobar el software de los auriculares en cualquier teléfono IP de Cisco compatible.


Procedimiento

- Paso 1** Pulse **Aplicaciones** .
- Paso 2** Seleccione **Accesorios**.
- Paso 3** Resalte **Auriculares Cisco** y pulse **Mostrar det.**
-

Comprobación del firmware de los auriculares en teléfonos multiplataforma

Puede comprobar el software de los auriculares en cualquier teléfono IP de Cisco compatible.

Procedimiento

- Paso 1** Pulse **Aplicaciones** .
- Paso 2** Seleccione **Estado > Accesorios**.
- Paso 3** Resalte **Auriculares Cisco** y pulse **Mostrar det.**
-

Actualización del firmware de auriculares en Cisco Jabber

Puede actualizar el software de los auriculares en cualquier equipo que se ejecute la versión de Cisco Jabber 12.5 o posterior. Si hay una nueva versión del firmware, Jabber comienza automáticamente el proceso de actualización.

Jabber versión 12.9 o posterior muestra el progreso de la actualización de los auriculares.

Durante la actualización, los LED de la base de los Auriculares Cisco serie 560 parpadean en secuencia de izquierda a derecha. Cuando se ha completado correctamente la actualización de software, los LED vuelven a su estado inactivo.

Procedimiento

- Paso 1** Conecte sus auriculares a través de un cable USB a un ordenador que ejecute Cisco Jabber.
- Paso 2** Siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
-

Actualizar los auriculares de Cisco a la versión más reciente en Webex

Webex solo admite la versión más reciente del firmware de los auriculares de Cisco. Cuando se conectan los auriculares, Webex comprueba la versión del firmware y notifica al usuario si hay una nueva versión del firmware para su instalación. Después de la actualización, Webex le notificará que se ha completado la actualización. Webex no comenzará el proceso de actualización si los auriculares ya se están actualizando a través de otro cliente de Cisco.



Nota Los administradores de Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) pueden restringir las actualizaciones de auriculares a las fuentes de Unified CM. Póngase en contacto con el administrador si no puede actualizar los auriculares a través de Webex.

Para obtener la versión más reciente sobre la versión de los Auriculares Cisco serie 500, consulte las [Notas de la versión de los auriculares de Cisco de la serie 500](#) .

Para obtener la versión más reciente sobre la versión de los Auriculares Cisco serie 700, consulte las [Notas de la versión de los auriculares de Cisco de la serie 700](#) .

Procedimiento

- Paso 1** Abra Webex.
- Paso 2** Conecte los auriculares al equipo con el cable USB incluido.
- Paso 3** Haga clic en **Actualizar**. La ventana muestra el progreso de la actualización.

Actualizar los auriculares de Cisco a la versión más reciente en Cisco Webex Meetings

Cisco Webex Meetings Cisco Webex Teams solo admite la versión más reciente del firmware de los auriculares de Cisco. Cuando se conectan los auriculares, Webex Meetings comprueba la versión del firmware y notifica al usuario si hay una nueva versión del firmware para su instalación. Después de la actualización, Webex Meetings notifica que la actualización ha finalizado. Si tiene algún problema, asegúrese de que ha actualizado los auriculares a la versión más reciente antes de ponerse en contacto con el servicio de asistencia.

Procedimiento

- Paso 1** Abra Webex Meetings.
- Paso 2** Conecte los auriculares al equipo con el cable USB incluido.
- Paso 3** Haga clic en **Actualizar**.

Actualizar los auriculares en Cisco Accessory Hub

Puede actualizar sus auriculares de Cisco de la serie 500, los auriculares de Cisco 730 o Adaptador USB HD de auriculares de Cisco en Cisco Accessory Hub. Esta herramienta le permite actualizar y comprobar el firmware de los auriculares a través del navegador web. Comprueba automáticamente el modelo de los auriculares y la versión actual del firmware. La herramienta web le ofrece la opción de actualizar los auriculares si hay una versión más reciente del firmware disponible.

También puede cargar una versión anterior del firmware desde el escritorio de su PC. Descargue los archivos del firmware comprimido de la página [Descarga de software de Cisco](#) y extraiga los archivos de firmware .ptc. Los modelos de auriculares coinciden con cada archivo .ptc por nombre. Utilice la siguiente tabla como guía:

Tabla 14: Archivos de firmware de los auriculares

Término	Modelo de auriculares
ddp	Auriculares de Cisco de la serie 520 y 530 Nota Solo puede actualizar a nuevas versiones de firmware desde la versión de firmware 2.3(1) o posterior. Puede reducir la versión 2.3(1), pero Accessory Hub no podrá detectar sus auriculares después de reducir la versión al firmware anterior.
md	Auriculares Cisco serie 560
sunkist	Auriculares Cisco 730
dongle	Adaptador USB de los auriculares de Cisco de la serie 730

Antes de empezar

Necesitará la versión 92 o posterior de Google Chrome para acceder a esta función.

Procedimiento

- Paso 1** Conecte los auriculares a un puerto USB del equipo.
- Paso 2** En Google Chrome, vaya a <https://upgrade.cisco.com/accessories>.
- Paso 3** Haga clic en **Siguiente** y seleccione los auriculares en la ventana emergente.
- Paso 4** Realice una de las siguientes acciones:
- Seleccione la versión del firmware más reciente de la nube.
 - Cargue una versión anterior del firmware desde el escritorio de su PC.
- Paso 5** Haga clic en **Iniciar actualización**.
-

Apertura de un caso de TAC en línea

Si tiene alguna otra pregunta sobre la solución de problemas de los auriculares, puede abrir un caso de soporte con el centro de asistencia técnica de Cisco (TAC) en línea.

Procedimiento

- Paso 1** Vaya a <https://www.cisco.com/c/en/us/support/collaboration-endpoints/headset-500-series/tsd-products-support-series-home.html>.
- Paso 2** Haga clic en **Abrir un caso TAC en línea** y siga las instrucciones.
- Paso 3** También puede abrir un caso enviando un correo electrónico a tac@cisco.com.
-

Localización del número de serie de los auriculares

Puede encontrar el número de serie de los Auriculares Cisco serie 500 en los siguientes lugares.

- En la parte externa de la caja en la que se han enviado los auriculares.
- Debajo de los Auriculares Cisco serie 520 o del controlador en línea de los Auriculares Cisco serie 530. Escanee el código QR para ver el número de serie de los auriculares.
- En la parte inferior de la base estándar o la base múltiple de los Auriculares Cisco serie 560.
- En un teléfono IP de Cisco conectado.

Consulte [Búsqueda del número de serie de los auriculares en un teléfono IP de Cisco](#), en la página 53

Búsqueda del número de serie de los auriculares en un teléfono IP de Cisco

Puede encontrar el número de serie de los auriculares en cualquier teléfono IP de Cisco.


Procedimiento

- Paso 1** Pulse **Aplicaciones** .
- Paso 2** Seleccione **Accesorios**.
- Paso 3** Resalte **Auriculares Cisco** y pulse **Mostrar det.**
-

Búsqueda del número de serie de los auriculares en Cisco Jabber

Puede encontrar el número de serie de los auriculares de Cisco en Cisco Jabber para Windows y Mac, versión 12.8 o posterior.

Procedimiento

- Paso 1** En Cisco Jabber, haga clic en el icono de engranaje  y seleccione **Configuración > Audio**.
- Paso 2** En el control deslizante **Altavoz**, haga clic en **Configuración avanzada**.
- El modelo de auriculares, el número de serie y la versión actual del firmware se muestran en la parte superior de la ventana.
-

Limpieza de los Auriculares Cisco serie 500

Para limpiar los auriculares, utilice sólo un paño suave y seco para limpiar suavemente las almohadillas, el micrófono y la base de los auriculares. No aplique productos de limpieza en forma líquida o en polvo directamente sobre los auriculares. Como ocurre con todos los dispositivos electrónicos no resistentes a las condiciones atmosféricas, los productos en forma líquida o en polvo pueden dañar los componentes y provocar fallos.

