

Reconocimiento y Categorización de los Síntomas de los Problemas de Calidad de la Voz

Contenido

[Introducción](#)

[Procedimiento de solución de problemas de alto nivel](#)

[Categorizar y definir los síntomas](#)

[Ejemplos de grabaciones de sonido](#)

[Interferencia](#)

[Silencio absoluto](#)

[Chasquido](#)

[Ruidos en la línea](#)

[Interferencia](#)

[Crujido](#)

[Zumbido](#)

[Ruidos secos](#)

[Sonido mecánico](#)

[Pitido](#)

[Estática](#)

[Distorsión de la voz](#)

[Voz con eco](#)

[Eco del oyente](#)

[Eco del hablante](#)

[Voz de túnel](#)

[Voz confusa](#)

[Voz irregular](#)

[Voz limitada](#)

[Voz robótica](#)

[Voz sintética](#)

[Voz bajo el agua](#)

[Quack](#)

[Distorsión del volumen](#)

[Voz fluctuante](#)

[Voz confusa](#)

[Voz fuerte](#)

[Voz apagada](#)

[Voz suave](#)

[Voz metálica](#)

[Errores comunes al oír archivos de sonido](#)

[Los búferes del reproductor de sonido mientras se reproduce](#)

[Los sonidos no se reproducen directamente desde el documento](#)

[El sonido es demasiado alto o bajo.](#)

[No se reproduce ningún sonido](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

El documento define un vocabulario que se puede utilizar para discutir síntomas de problemas de calidad de voz. Se incluyen archivos de sonido para ayudar con el proceso de identificación del síntoma. También se incluye cuando una o más causas comunes (no necesariamente las únicas) son posibles para el síntoma que se define.

Los archivos de sonido y los nombres de los síntomas utilizados en este documento se basan en el lenguaje común utilizado en las solicitudes de servicio de Soporte Técnico de Cisco, en el sitio web [Soporte Técnico](#) y otras fuentes. La función de este documento es ser un recurso dinámico, ya que se espera que los síntomas detallados se revisen a medida que surgen nuevos problemas y se disponga de grabaciones adicionales.

Procedimiento de solución de problemas de alto nivel

Este es el procedimiento de alto nivel sugerido para resolver problemas de calidad de voz, junto con este documento:

1. Verifique los archivos de sonido en este documento para ver si hay un síntoma que coincida o se parezca al que se experimenta. Puede que desee proporcionar a sus usuarios un enlace a este documento si no ha oído personalmente el síntoma.
2. Acceda a la [Comunidad de soporte de Cisco](#) para investigar el problema o hacer preguntas.
3. Si no se obtiene ninguna resolución mediante el uso de la Comunidad de soporte de Cisco, utilice el vocabulario de síntomas definido en este documento para plantear una solicitud de servicio de soporte técnico.
4. El ingeniero de soporte técnico puede solicitarle que utilice una utilidad de Cisco que le permita capturar la secuencia de protocolo en tiempo real (RTP) del problema y convertirlo en un archivo .wav. Este archivo .wav se puede adjuntar al caso y ayudar en la comunicación del síntoma del problema. Si usted está de acuerdo, una parte apropiada del archivo wav se puede utilizar en este documento y hacer referencia a él desde el TAC CC para que otros puedan compartir las ventajas de sus experiencias.

Categorizar y definir los síntomas

Estas definiciones se desarrollaron y aplicaron para categorizar los síntomas del problema de calidad de voz:

- [Interferencia](#) Típicamente, esto es cualquier ruido en la línea o en un mensaje de correo de voz además de la señal de voz. El ruido suele dejar la conversación inteligible, pero todavía lejos de ser excelente. La estática, el zumbido, la interferencia y los tonos de ruidos secos intermitentes son ejemplos de los casos en los cuales la parte que realizó la llamada y la parte que la recibió se pueden entender la una a la otra, pero haciendo algún esfuerzo. Algunos ruidos son tan severos que la voz es ininteligible. Uno de esos ejemplos, entre las muestras proporcionadas en este documento, es un sonido motor.

- [Distorsión de la voz](#) Normalmente, esto corresponde a todo problema que afecte la voz. Esta categoría está dividida: [Voz eco](#) - Eco es donde se repite la señal de voz en la línea. Se puede escuchar en cualquier extremo de la llamada, en distintos grados y con muchas combinaciones de demora y pérdida dentro de la señal repetida. [Voz retorcida](#) - Una señal de voz incomprensible es aquella en la que el carácter real de la voz se altera significativamente y a menudo tiene una calidad que fluctúa. En algunas ocasiones, la voz se vuelve ininteligible. [Distorsión del volumen: los problemas de distorsión del volumen están asociados a niveles de volumen incorrectos, ya sean constantes o en flujo](#). **Nota:** La categorización de los síntomas depende en gran medida de la gravedad del síntoma, los factores perceptuales y los factores culturales. Por lo tanto, la ubicación y el agrupamiento de síntomas dentro de categorías es en muchos casos cuestionable. Además, puede haber situaciones en las que las categorías se superponen. Por ejemplo, la estática en la línea puede causar alguna forma de distorsión de voz. Éste es el mejor intento de darle estructura a estos términos y de definir el vocabulario.

Ejemplos de grabaciones de sonido

En esta sección, puede escuchar grabaciones de sonido de los síntomas definidos, junto con muestras de control que le permiten escuchar la misma grabación sin el síntoma que la acompaña. Se incluye una muestra de fragmentos del síntoma para permitir tiempos de descarga más rápidos y una navegación más sencilla. La grabación completa proporciona una muestra más larga para que el síntoma pueda oírse correctamente.

Las grabaciones de síntomas se conservan como archivos MP3 y cualquier reproductor de sonido que admita el formato de archivo MP3 puede reproducirlas. También, cuando es posible, se incluyen una o más causas comunes (no necesariamente las únicas) del síntoma que se define.

Nota: Recuerde mantener baja la configuración de volumen inicial. Incremente el volumen lo necesario una vez que esté satisfecho con los niveles de volumen de las grabaciones. Si tiene dificultades técnicas al escuchar o descargar estas grabaciones, vea la sección [Problemas Comunes al Escuchar Archivos de Sonido](#) de este documento.

Nota: Se han detectado algunos problemas en el acceso a los archivos de sonido directamente desde el documento cuando se utilizan ciertas versiones de Internet Explorer (IE). Consulte la sección [Los sonidos no se reproducen directamente desde el documento](#) para obtener información sobre la solución de problemas.

Interferencia

Esta sección contiene grabaciones de ejemplo de problemas de ruido que interfieren con la calidad de voz. Haga clic en los links dentro de las tablas para escuchar una grabación completa, una grabación de control o un fragmento del ruido. También se incluye una descripción escrita del ruido, junto con las causas posibles.

- [Silencio absoluto](#)
- [Chasquido](#)
- [Ruidos en la línea](#)

- [Interferencia](#)
- [Crujido](#)
- [Zumbido](#)
- [Ruidos secos](#)
- [Sonido mecánico](#)
- [Pitido](#)
- [Estática](#)

Silencio absoluto

Síntoma - Este tipo de silencio entre el habla se puede entender si alguna vez ha tenido la experiencia de no saber si la otra persona sigue ahí porque no hay sonido en la línea.

Causa: una causa común de este problema es la detección de actividad de voz (VAD) sin ruido de comodidad. Para experimentar este síntoma, generalmente el ruido de fondo es lo suficientemente alto como para que la inserción de silencio sea perceptible pero lo suficientemente suave como para que VAD esté comprometido.

[Grabación del síntoma de períodos de silencio absoluto](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Grabación de fragmentos de período de silencio absoluto](#)



Chasquido

Síntoma: Hacer clic es un sonido externo similar a un golpe que se inserta normalmente a intervalos.

Causa: los errores de reloj u otros errores digitales son causas comunes.

[Grabación de síntoma de sonido de chasquido](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Grabación de un fragmento del chasquido](#)



Ruidos en la línea

Síntoma - El ataque es una forma irregular de estática muy ligera, similar al sonido que hace un incendio.

Causa: una causa común son las conexiones eléctricas defectuosas, en particular las conexiones de cable defectuosas. Otras de las causas son la interferencia eléctrica y una fuente de alimentación defectuosa en el teléfono.

[Registro de síntoma de crepitación](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Grabación de un fragmento del crepitación](#)



Interferencia

Síntoma - Crosstalk es un concepto familiar donde se puede escuchar otra conversación en la línea. Por lo general, las otras partes no pueden oírle. También hay tipos de interferencias en las que todas las partes pueden oírse entre sí.

Causa: los cables de proximidad, donde la señal de uno se induce en el otro, es una causa común de este problema.

[Registro de síntoma de diafonía](#) [Grabación de fragmentos de interferencias](#)



Crujido

Síntoma - El siseo es más conducido y constante que el estático. El ruido blanco es un término normalmente asociado con un fuerte zumbido. El ruido rosa es menos constante y el ruido marrón es aún menos constante.

Causa - Una causa común de sibilancia es VAD.

[Grabación de síntoma de siseo](#) [Grabación de control sin el síntoma](#) [Grabación de un fragmento del siseo](#)



Síntoma - Oír con voz ininteligible es un ruido blanco impulsado que abruma la voz, como se muestra en el siguiente ejemplo. El ruido blanco es constante.

Causa - Este problema se aborda en el ID de bug de Cisco [CSCea15121](#) (sólo clientes registrados) . Se escucha para llamadas a través de un NM-2V/3275 que utiliza un AIM-VOICE-30 como granja de DSP.

[Siseos durante la grabación de síntomas de voz ininteligible](#)



[Registro de fragmentos de siseos con voz ininteligible](#)



Síntoma - Los períodos de siseo suelen ocurrir entre segmentos del habla y no a lo largo de toda la señal.

Causa: una causa común es VAD.

[Grabación del síntoma de períodos de crujidos](#) [Grabación de fragmentos de períodos con silbido](#)



Zumbido

Síntoma - El hum es un ruido zumbido de interferencia de una fuente electromagnética. Un ejemplo es el sonido que se escucha en la radio cuando un teléfono móvil está por recibir una llamada o detectando una celda.

Causa: este problema suele deberse a una fuente electromagnética o a cables telefónicos que se encuentran cerca de las líneas de alimentación.

[Registro de síntomas de zumbido](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Grabación de un fragmento del zumbido](#)



Ruidos secos

Síntoma - El corte es sonidos externos que son más amplios y menos frecuentes que el [clic](#). Esto es similar a los sonidos de voz entrecortada que se pueden oír en una radio bidireccional.

Causa - Una causa común de esto es un problema de tarjeta NIC de Cisco Unity que inserta sonidos adicionales de saltos.

[Registro de síntomas de ruidos secos](#)



[Grabación de fragmento con voz entrecortada](#)



Sonido mecánico

Síntoma - Un sonido del motor es una distorsión severa o un sonido fuerte, rudo y golpeante.

Causa: una causa común es un error cRTP conmutado rápido. El Id. de bug Cisco [CSCdw73527](#) (sólo clientes registrados) "no ip route-cache" proporciona la solución temporal para este problema.

[Grabación del síntoma de sonido mecánico](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Grabación de fragmentos de sonido motor](#)



Pitido

Causa: una causa común de chirrido es un error o fallo del Procesador de señal digital (DSP).

Estática

Síntoma - Estático es una distorsión granular similar a una mala recepción en la radio.

Causa: las causas comunes son la interferencia eléctrica o VAD.

[Grabación de síntomas estáticos](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Registro de fragmentos estáticos](#)



Síntoma - La estática grave es un ejemplo de estática que, además de crear ruido de fondo, afecta a los tonos de marcado y de llamada y a la voz misma. Otro nombre que se le asigna a este síntoma puede ser voz arenosa o chirriante.

Causa: una causa común es la discordancia del códec A-law/Mu-law. Por ejemplo, Comband-type

A-law agregado por error a un puerto de voz análogo.

[Registro de síntomas estáticos graves](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Registros de fragmentos estáticos graves](#)



Distorsión de la voz

Esta sección contiene muestras de grabaciones de problemas de sonido con distorsión de la voz. Haga clic en los links de las tablas para escuchar una grabación completa, una grabación de control o un fragmento de la distorsión de voz. También se incluye una descripción escrita de la distorsión junto con las posibles causas.

- [Voz con eco](#)
- [Voz confusa](#)
- [Distorsión del volumen](#)

Voz con eco

Esta sección describe los problemas de voz con una calidad de eco.

- [Eco del oyente](#)
- [Eco del hablante](#)
- [Voz de túnel](#)

Eco del oyente

Síntoma - El eco del oyente y del hablante suena similar, aunque la intensidad de la señal del eco del oyente puede ser menor. La diferencia esencial entre ellos es quién escucha el eco y dónde se produce. El eco del receptor es el componente del eco del hablante que se filtra a través del híbrido de extremo cercano y vuelve al receptor, lo que causa un eco más suave retrasado. El oyente escucha al hablador dos veces.

Causa - Las causas comunes son:

- Pérdida insuficiente de la señal de eco.
- Larga cola de eco.
- Canceladores de eco en el gateway adyacente al híbrido del extremo cercano sin activación.

Eco del hablante

Síntoma - El eco del lector es la señal que se filtra en el extremo lejano híbrido y vuelve al remitente (lector). El hablante escucha un eco de su propia voz.

Causa - Las causas comunes son:

- Pérdida insuficiente de la señal de eco.

- Canceladores de eco en el gateway adyacente al híbrido del extremo lejano sin activación.
- Eco acústico causado por el teléfono del receptor.

[Registro de síntoma de eco del hablante](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Grabación de fragmentos de eco de hablador.](#)



Voz de túnel

Síntoma: la voz del túnel es similar a hablar en un túnel o en un kit de teléfono móvil de baja calidad.

Causa: una causa común es un eco estrecho con algunas pérdidas. Por ejemplo, un retraso de 10 ms y una pérdida del 50 por ciento en la señal de eco.

[Grabación del síntoma de voz de túnel](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Registros de fragmentos de voz de túnel](#)



Voz confusa

Esta sección describe los problemas de voz donde la voz suena confusa.

- [Voz irregular](#)
- [Voz limitada](#)
- [Voz robótica](#)
- [Voz sintética](#)
- [Voz bajo el agua](#)

Voz irregular

Síntoma - La voz entrecortada describe el sonido cuando hay huecos en la voz. Parece que las sílabas se descartan o se retrasan mucho de una forma inicial y de parada.

Nota: Otros términos utilizados para describir este sonido son voz recortada o voz rota. En este documento, voz limitada hace referencia a un concepto distinto en conjunto, tal como se detalla en la sección Voz limitada.

Causa: las causas comunes son los paquetes consecutivos que se pierden o que se retrasan excesivamente, por lo que no se puede utilizar la inserción predictiva de DSP y se inserta el silencio en su lugar. Por ejemplo, el retraso insertado en una llamada a través de la contención causada por paquetes de datos grandes.

[Grabación del síntoma de voz irregular](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Registro de fragmentos de voz irregular](#)



Voz limitada

Síntoma - El recorte es donde las palabras se cortan. Puede ocurrir en el extremo frontal o posterior de una palabra. A veces, ocurre al principio de una oración.

Nota: El término voz recortada se utiliza en algunos contextos diferentes. A veces, se refiere al sonido descrito en este documento como voz entrecortada. A veces se utiliza voz limitada para referir la distorsión causada a la señal cuando se amplifica demasiado un sonido. En este documento, ese síntoma se describe como voz confusa.

Causa: una causa común para la voz recortada es VAD.

[Grabación de síntoma de voz cortada del cliente](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Grabación de fragmentos de voz limitada extremo frontal](#)



Voz robótica

Síntoma - La voz robótica y la voz sintética son intercambiables en cierto grado. El ID de bug de Cisco [CSCdx36894](#) (sólo clientes registrados) se describe comúnmente en los casos TAC como voz robótica. Por lo tanto, este término se utiliza en este documento. No obstante, en realidad es un caso especial de voz sintética.

Causa - Esto se trata en el Id. de bug Cisco [CSCdx36894](#) (sólo clientes registrados) en las tarjetas 6608 y 6624. El retardo de emisión predeterminado fue lo suficientemente pequeño como para significar que la fluctuación inducida por Cisco Unity causó que se descartaran los paquetes y que se produjera la inserción predictiva.

[Grabación del síntoma de voz robótica](#) [Grabación de un fragmento de voz robótica](#)



Voz sintética

Síntoma - El término sintético significa que el sonido de la voz es artificial y con un temblor o zumbido. La inserción predictiva ocasiona este sonido sintético al reemplazar el sonido perdido cuando se pierde un paquete con la mejor presunción del ejemplo anterior. Las voces entrecortadas y sintéticas generalmente aparecen juntas.

Causa: una causa común es la pérdida o el retraso de un solo paquete más allá de los límites del período de reproducción del búfer de dejitter. La inserción predictiva de DSP causa la calidad sintética de la voz. Por ejemplo, cuando se proporciona un ancho de banda insuficiente a una llamada (como el códec G711 a través de 64Kbps).

[Grabación del síntoma de voz sintética](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Grabación de un fragmento de voz sintética](#)



Voz bajo el agua

Síntoma - Este problema de voz es similar al sonido de su voz cuando se oye bajo el agua.

Nota: En algunos documentos, el término voz subacuática significa lo que este documento se refiere como voz sintética.

Causa: esto suele deberse a un error de cRTP de conmutación rápida asociado con el firmware 1700 DSP. Cisco bug ID [CSCdy57722](#) (sólo clientes registrados) "no ip route-cache" proporciona la solución temporal para este problema.

[Registro de síntomas de voz subacuática ininteligible](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Registro de fragmentos de voz ininteligible bajo el agua](#)



Síntoma - La voz submarina ininteligible describe una distorsión que hace imposible entender la voz. Las descripciones de este sonido incluyen el sonido de una cinta de casete que se reenvía rápidamente, un sonido de gota y un sonido de destreza.

Causa: una causa común de este problema es la discordancia de códec G729 IETF y anterior a IETF.

[Registro de síntoma de voz debajo del agua ininteligible](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Registro de fragmentos de voz subacuática ininteligible](#)



Quack

[Grabación del síntoma estilo graznido](#)



Distorsión del volumen

Esta sección describe los problemas de voz cuando se distorsiona el volumen.

- [Voz fluctuante](#)
- [Voz confusa](#)
- [Voz fuerte](#)
- [Voz apagada](#)
- [Voz suave](#)
- [Voz metálica](#)

Voz fluctuante

Síntoma - Una voz fluctuante es cuando el volumen de la voz aumenta y disminuye de forma

ondulada. Si esto ocurre rápidamente, puede confundirse con alguna forma de voz incomprensible.

Causa: una causa común es un error con la carga de teléfono IP P00303020208. Consulte Cisco bug ID [CSCdy27331](#) (sólo clientes registrados) . La solución temporal para este problema es cambiar al altavoz y volver.

[Grabación del síntoma de voz fluctuante](#) [Grabación de fragmentos de voz entrecortada fluctuantes](#)



Voz confusa

Síntoma - La voz difusa suena similar a una radio que subió demasiado alto y la voz es tambaleante. Esto sólo puede ocurrir en ciertos niveles de señal dentro de la frase. Esto depende del nivel de ganancia aplicado.

Causa: esto suele deberse a una ganancia excesiva en la señal, posiblemente introducida en uno de varios puntos de la red. Por ejemplo, la señal se puede desviar de PBX o obtener una ganancia alta a través del parámetro Cisco Unity Tag-switched Path (TSP).

[Grabación del síntoma de voz difusa](#) [Grabación de fragmentos de voz difusa](#)



Voz fuerte

Causa: la voz alta suele estar provocada por una ganancia excesiva de la señal, posiblemente introducida en uno de varios puntos de la red. Por ejemplo, la señal se puede desplazar de PBX o obtener una ganancia alta a través de la configuración TSP de Cisco Unity. Esto es lo mismo que la voz difusa, pero la distorsión no se percibe.

[Grabación del síntoma de voz fuerte](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Registros de fragmentos de voz fuerte](#)



Voz apagada

Síntoma - La voz apagada suena similar a cuando habla con la mano sobre la boca.

Causa: una causa común es una señal sobreconducida o alguna otra causa que elimina o reduce el nivel de señal en frecuencias dentro del rango de claves para voz (entre 440 y 3500).

[Grabación del síntoma de voz apagada](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Registros de fragmentos de voz apagada](#)



Voz suave

Causa: la voz suave suele estar provocada por demasiada atenuación de la señal, posiblemente introducida en uno de varios puntos de la red (como el gateway de voz cuando se intenta reducir el eco o la configuración de Cisco Unity AGC para 3.1(3)).

[Grabación de síntoma de voz suave](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Grabación de un fragmento de voz suave](#)



Voz metálica

Síntoma: la voz tibia es similar a cuando escucha una transmisión inalámbrica anticuada.

Causa: una causa común es una señal sobreconducida, o alguna otra causa que elimine o reduzca el nivel de señal en frecuencias fuera del rango de la clave para la voz (menos de 440 y más de 3500) pero importante para la riqueza de la voz.

[Grabación del síntoma de voz metálica](#)



[Grabación de control sin el síntoma](#)



[Grabación de fragmentos de voz metálica](#)



Errores comunes al oír archivos de sonido

En esta sección se describen los problemas más comunes que se producen al escuchar los archivos de sonido y las soluciones alternativas.

Los búferes del reproductor de sonido mientras se reproduce

Si el reproductor de sonido no almacena el archivo completo antes de reproducirlo y la congestión de la red es intensa, es posible que observe interrupciones en el audio mientras el reproductor espera a recibir información. Se sugieren estas soluciones alternativas:

- Algunos reproductores de sonido permiten especificar la cantidad de almacenamiento en búfer que se utiliza. Si es posible, especifique una mayor cantidad de almacenamiento en búfer antes de la reproducción. Elija **Tools > Options > Performance** y establezca el valor de almacenamiento en búfer de red según sea necesario para cambiar la configuración del Reproductor de Windows Media. Por ejemplo, Windows Sound Recorder siempre debe almacenar en búfer todo el archivo antes de reproducirlo.
- Si todavía tiene problemas cuando escucha las grabaciones a través de Internet, haga clic con el botón derecho y elija **Guardar como** para descargar el archivo en su disco duro y escucharlo localmente.

Los sonidos no se reproducen directamente desde el documento

Se ha experimentado un problema con ciertas combinaciones y configuraciones de IE y el reproductor de audio que previene la descarga de estos archivos de ejemplo con un clic normal del ratón. El reproductor de sonido envía un mensaje de error que indica que no se puede encontrar el archivo. Si se encuentra con este problema, utilice estas soluciones alternativas:

- Para las versiones más recientes de IE, reproduzca el archivo en la ventana de la barra de medios de un explorador. IE puede preguntar si desea hacerlo. Si es así, elija **Yes**. Si no es así, elija **Media** en el menú de botones estándar del navegador. La ventana de opciones de WindowsMedia.com aparece en el lado izquierdo del explorador. En la parte inferior de la ventana, haga clic en la flecha hacia abajo de Media y elija **Settings > Play Web Media en la barra**. Ahora puede hacer clic en un enlace de archivo y se reproduce desde el explorador.
- Haga clic con el botón derecho del ratón en el enlace, elija **Guardar como** para descargar en el disco duro y reproduzca con el reproductor de sonido seleccionado.
- Utilice Netscape.
- Complete estos pasos para hacer de Windows Media Player el explorador predeterminado: Elija **Inicio > Configuración > Panel de control > Opciones de carpeta > Tipos de archivo**. Desplácese hasta MP3 y haga clic en **Advanced**. Asegúrese de que se ha especificado el Reproductor de Windows Media y de que la acción predeterminada es reproducir C:\Program Files\Windows Media Player\wmplayer.exe /Play "%L

La descarga del archivo de sonido tarda demasiado

El archivo más grande de este documento es de 900 KB de tamaño y tarda más de cuatro minutos en descargarse en un enlace de 28 kbps. La mayoría de los archivos son mucho más pequeños y tardan mucho menos. Si tiene este problema, revise estas soluciones alternativas:

- Se han producido algunos fragmentos más pequeños de los archivos de muestra y se ubican en otra columna de la tabla. El tamaño de estos fragmentos varía de aproximadamente 60-150 KB. El archivo más grande tarda unos 40 segundos en descargarse y los más pequeños menos de 10 segundos.
- Sólo se necesitan unos pocos segundos para descargar aún los archivos más grandes en una conexión DSL de 1.5Mbps.

El sonido es demasiado alto o bajo.

Recuerde mantener baja la configuración de volumen inicial. Incremente el volumen lo necesario una vez que esté satisfecho con los niveles de volumen de las grabaciones.

- Ajuste el volumen mediante el control de volumen físico del PC o portátil y asegúrese de que no está silenciado.
- Ajuste el volumen de los archivos de sonido en las ventanas. Elija **Inicio > Configuración > Panel de control > Sonidos y multimedia > Audio**. Haga clic en **Volumen** en el cuadro Reproducción de sonido y ajuste el control deslizante para Onda. Asegúrese de que no está silenciado.
- Ajuste el volumen en su reproductor de sonido.

Nota: Si el volumen del mensaje es bajo cuando se reproducen los mensajes de correo de voz de Cisco Unity Express, puede ejecutar el comando [inputganancia](#). Luego, ejecute los comandos **shut** y **no shut** en el puerto de voz para aumentar el nivel de volumen. No hay forma de aumentar la señal en los puertos de correo de voz CUE. El único lugar donde puede ajustar el volumen de audio es la ganancia en el puerto de voz.

```
Router#configure terminal
Router(config)#voice-port XXX
!--- Appropriate voice port. Router(config-voiceport)#input gain 3
```

```
!--- This increases the volume level by 3db. Router(config-voiceport)#shut
Router(config-voiceport)#no shut
```

Nota: Tenga en cuenta que esto afecta a todas las llamadas a través del puerto de voz, no sólo a las llamadas a Unity Express.

No se reproduce ningún sonido

Si no oye ningún sonido al reproducir estas grabaciones, utilice estas soluciones alternativas:

- Asegúrese de que el archivo se haya descargado. Busque cualquier mensaje de error de su reproductor de sonido, en particular que indique que no se puede encontrar el archivo. En ese caso, vea la sección [Los sonidos no se reproducen directamente desde el documento](#).
- Asegúrese de que el sonido no está silenciado.
- Puede que haya un problema con su navegador o con la configuración del reproductor de sonido. Puede cambiar los exploradores. Si eso no funciona, cambie los reproductores de sonido. Descargue un reproductor de sonido de Internet y utilice las instrucciones de la sección [Los sonidos no se reproducen directamente desde el documento](#) para cambiar el reproductor predeterminado de los archivos de sonido.
- Si todavía tiene problemas cuando escucha las grabaciones a través de Internet, haga clic con el botón derecho y elija **Guardar como** para escucharlo localmente para descargar el archivo en su disco duro.

Información Relacionada

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