



| Julio de 2013 | 3725-65672-002/A

Guía del usuario de Polycom® RealPresence® Group Series®



Información de la marca comercial

POLYCOM® y los nombres y marcas asociados con los productos Polycom son marcas comerciales y/o marcas de servicio de Polycom, Inc., y son marcas comerciales registradas o marcas de derecho consuetudinario en los Estados Unidos y otros países.

El resto de las marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.

Información de patentes

Es posible que el producto suministrado esté protegido por una o más patentes en los EE. UU. y en otros países, así como por patentes en curso de Polycom, Inc.

© 2013 Polycom, Inc. Todos los derechos reservados.

Polycom, Inc.
6001 America Center Drive
San José CA 95002
EE. UU.

Está prohibido reproducir o transmitir este documento total o parcialmente de cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico, con cualquier propósito, sin la autorización expresa por escrito de Polycom, Inc. En virtud de lo dispuesto por la ley, la reproducción incluye la traducción a otro idioma o el cambio de formato.

En lo relativo a las partes, Polycom, Inc. conserva la titularidad y la propiedad de todos los derechos de propiedad con respecto al software utilizado en sus productos. El software está protegido por las leyes de copyright de los Estados Unidos y las disposiciones de tratados internacionales. Por tanto, debe tratar el software como cualquier otro material protegido por las leyes de copyright (por ejemplo, un libro o una grabación sonora).

Se ha hecho todo lo posible por asegurar que la información del presente manual sea correcta. Polycom, Inc., no es responsable de los errores de impresión o administrativos. La información del presente documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Índice

Uso del control remoto	2
Recarga de la batería del control remoto	3
Encendido y apagado	4
Autoprueba de encendido (POST)	5
Navegación por la interfaz de usuario	5
Realización y recepción de llamadas	7
Realizar una llamada	7
Realización de llamadas mediante la introducción de nombres o números	7
Realización de llamadas desde la pantalla de contactos	8
Realización de llamadas a partir de la lista de llamadas recientes	9
Realización de llamadas a una entrada de marcación rápida	9
Respuesta a una llamada	9
Finalización de una llamada	10
Utilización del modo de quiosco	10
Tipos de videollamadas posibles	11
Participar en una llamada codificada	11
Control de la visualización	12
Ver detalles sobre su sistema	12
Cambio de visualización entre el vídeo en pantalla completa y la pantalla de inicio	13
Selección y ajuste de la cámara u otra fuente de vídeo	13
Activación y desactivación del seguimiento de EagleEye Director en una llamada	15
Configuración y uso de los preajustes de la cámara	16
Control de la escucha	17
Ajuste del volumen	17
Silencio del micrófono	18
Sonido estéreo en las videollamadas	18
Presentación de contenidos	19
Presentación de contenidos con IP de People+Content	19
Presentación de contenidos desde un equipo conectado directamente a sistemas RealPresence Group	20

Uso de las anotaciones del directorio y de los contactos	23
Búsqueda de contactos de directorio	24
Inclusión de múltiples sitios en las llamadas	25
Realización de llamadas multipunto	25
Colgar una llamada multipunto	26
Contraseñas para las llamadas multipunto	26
Plantillas de visualización multipunto	27
Modificación del modo de respuesta a las llamadas	28
Rechazo temporal de llamadas	28
Respuesta automática a las videollamadas	28
Silencio en las videollamadas de respuesta automática	29
Uso de un auricular IP 7000 de Polycom SoundStation® con un sistema Polycom RealPresence Group	29
Utilización del calendario de Microsoft Outlook	31
Visualización de reuniones programadas	32
Realización de llamadas desde reuniones de la agenda	32
Realización de tareas que impliquen contactos de Microsoft Office Communications Server o Microsoft Lync	33
Visualización de los estados de presencia de los contactos	33
Llamadas multipunto mediante Centralized Conferencing Control Protocol (CCCP)	34
Silenciamiento en una llamada CCCP	34
Utilización de funciones de red de Avaya con videollamadas	35
Personalización del espacio de trabajo	36
Permiso para que el sistema de sitio remoto controle la cámara local	36
Permiso para mostrar vídeos en la Web	36
Utilización de un teclado USB	37
Solución de problemas	37
Realización de una llamada de prueba	38
Acceso a las pantallas Información del sistema, Estado y Diagnósticos	38
Información del sistema	38
Diagnóstico del sistema	41
Visualización de estadísticas de llamada	44
Visualización de estadísticas de llamada	44
Buscar respuestas en la documentación del producto	45
Uso de la Knowledge Base	45
Cómo ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica y de soluciones	46
Servicio de asistencia técnica de Polycom	46
Asistencia de soluciones de Polycom	47
Notificaciones reglamentarias	47

Guía del usuario de Polycom® RealPresence® Group Series

Versión 4.1.1

Esta guía incluye información general que puede resultar útil a los usuarios que se inicien en el manejo de los sistemas de videoconferencia o si necesita refrescar sus conocimientos. También incluye instrucciones detalladas paso por paso para efectuar tareas de videoconferencia cotidianas.

Esta guía describe los siguientes sistemas:

- Sistemas RealPresence Group 300 y RealPresence Group 500



- Sistema RealPresence Group 700



Los sistemas Polycom RealPresence Group pueden configurarse para mostrar sólo las opciones que se utilicen en la organización. Por lo tanto, esta guía puede incluir opciones que no estén disponibles en su sistema. Para obtener más información sobre estas opciones, póngase en contacto con el administrador.

Uso del control remoto

El control remoto sirve para realizar llamadas, ajustar el volumen, hacer zoom con la cámara, desplazarse por las pantallas y seleccionar opciones.



Recarga de la batería del control remoto

La hoja de configuración del sistema muestra cómo se debe cargar la batería del control remoto la primera vez. Cuando la carga de la batería del control remoto es igual o inferior al 10%, se muestra una notificación en la pantalla de inicio. Aunque otras notificaciones puedan invalidar la de batería baja, dicha notificación volverá a aparecer una vez que las anteriores se hayan descartado. La notificación de batería baja no se muestra mientras el sistema esté realizando una llamada.

En los siguientes pasos se describe cómo recargar la batería.

Para recargar la batería del control remoto:

- 1** Tire de la batería hacia fuera del extremo del control remoto.
- 2** Inserte la clavija USB de la batería en un puerto USB 2.0 como el de su sistema.

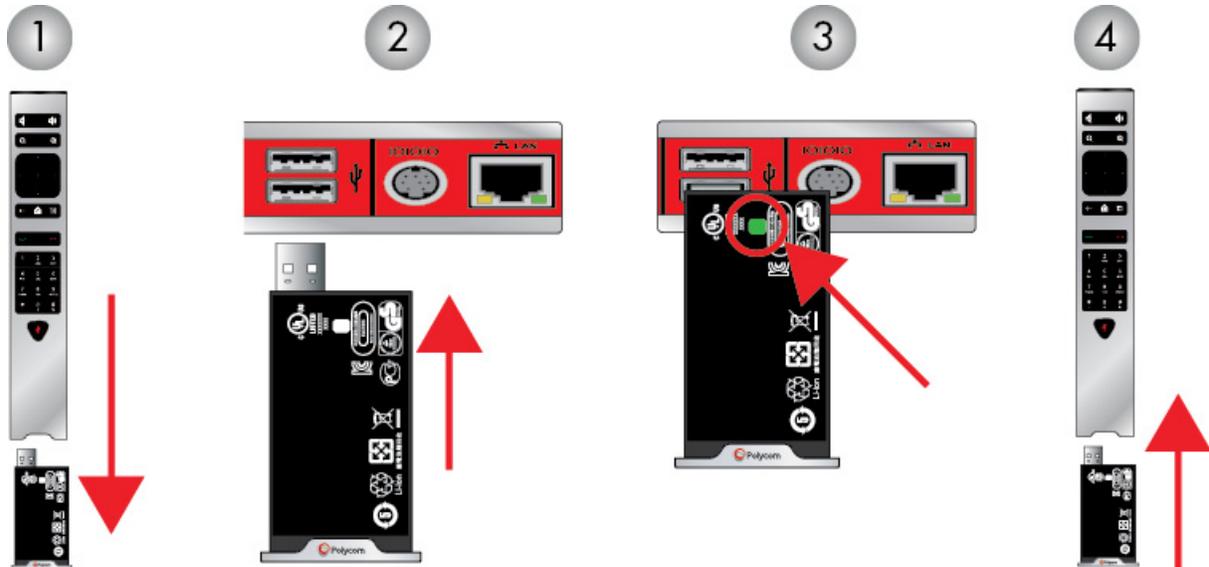
Los sistemas RealPresence Group 300 y RealPresence Group 500 disponen de dos puertos USB 2.0 en la parte posterior del sistema, mientras que RealPresence Group 700 dispone de un puerto USB 2.0 en la parte frontal del sistema y dos puertos USB 3.0 en la parte posterior.

- 3** Espere a que la luz de estado de la batería se ilumine de color verde antes de desconectarla del puerto.

La batería puede tardar en recargarse desde 20 minutos hasta varias horas.

- 4** Introduzca la batería cargada en el control remoto.

La siguiente figura ilustra estos pasos para los sistemas RealPresence Group 300, 500 y 700.



Si dispone de un sistema RealPresence Group 700, también podrá recargar la batería mediante el puerto USB que se encuentra en la parte frontal del sistema.

Encendido y apagado

Encender y apagar el sistema es muy fácil, pero es importante realizar las operaciones en determinado orden. Asegúrese de que el sistema está apagado antes de conectar los dispositivos. Conecte y encienda el Sistema RealPresence Group tras conectar todo el equipo que vaya a utilizar con él.

Es importante recalcar que los Polycom RealPresence Group 300, 500 y 700 no tienen el tradicional *botón* de encendido, sino que cuentan con un *sensor de proximidad* para tal fin. En lugar de pulsar un botón real que se mueve, debe tocar el sensor (o una ubicación próxima al sensor) que indique el encendido

 en la parte frontal del sistema.

Para encender el Sistema RealPresence Group:

Lleve a cabo una de estas acciones:

- Pulse cualquier botón del control remoto o coja el control remoto para activar el sistema si se encuentra inactivo.

- Mantenga pulsado el sensor de encendido  en la parte frontal del sistema. Debido a que el sensor de encendido es sensible al tacto, puede tocar con el dedo en el sensor o cerca de él.

Aparecerá la pantalla de bienvenida de Polycom en unos segundos.

Para apagar el Sistema RealPresence Group:

- 1 Toque el sensor de encendido que se encuentra situado en la parte frontal del sistema.

El indicador luminoso cambia de color y parpadea, lo que indica que el sistema se está apagando.

- 2 Suelte el sensor de encendido una vez que el indicador luminoso cambie de color.

Autoprueba de encendido (POST)

Una vez encendidos, los sistemas RealPresence Group llevan a cabo comprobaciones del estado del sistema automáticamente antes de que los sistemas se inicialicen. Este proceso se conoce como Autoprueba de encendido o POST. El estado de la secuencia POST se muestra mediante la luz del indicador LED que se encuentra en la parte frontal del dispositivo o, en el caso del sistema RealPresence Group 700, en la pantalla del campo de texto que se encuentra en la parte frontal del sistema. Todos los resultados de la prueba se registran en la memoria del sistema. Si desea obtener más información acerca del significado de los colores del indicador, consulte la *Guía del administrador de Polycom RealPresence Group Series*.

Una vez completada la secuencia POST sin errores graves, el sistema RealPresence Group se inicia con normalidad. Si apareciese alguna advertencia durante la secuencia POST, podrá verse una vez que el sistema se haya iniciado accediendo a  > **Información del sistema** > **Estado** > **Alertas activas**. Si desea obtener más información, utilice su control remoto para seleccionar **Más información**. Si se produce un error grave durante el inicio, el sistema no se iniciará. Póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Polycom.

Navegación por la interfaz de usuario

Pase por los iconos que se encuentran en la parte inferior de la pantalla de inicio para acceder a las funciones del sistema. Para llevar a cabo tareas, puede pulsar los botones directamente en su control remoto o utilizar este para navegar por los menús que se encuentran a la izquierda de la interfaz de usuario local.

Los iconos disponibles en la pantalla de inicio varían en función del modo en que su administrador configuró el sistema.

La dirección IP del sistema, la extensión y la dirección SIP pueden mostrarse en la pantalla de inicio si el administrador las configuró como visibles.

-  **Menú:** muestra la pantalla del menú, que le permite efectuar una llamada, cambiar las cámaras, mostrar contenidos en una llamada y mostrar la Automirada (PIP).
-  **Realizar una llamada:** muestra el teclado para que pueda introducir números o letras para efectuar una llamada.
-  **Contenido:** le permite enviar contenidos desde un dispositivo compatible.
Este icono aparece sólo cuando se detecta una fuente de contenido.
-  **Configuración:** muestra la pantalla de configuración, que le permite abrir una de las siguientes pantallas:
 -  **Información del sistema:** muestra la pantalla de información del sistema, que le permite obtener detalles del sistema, ver el estado de este, ejecutar pruebas de diagnóstico y ver estadísticas de llamadas.
 -  **Configuración del usuario:** muestra la pantalla de configuración del usuario, que le permite cambiar los ajustes básicos de la cámara y configurar las preferencias de llamadas y reuniones.
 -  **Administración:** muestra la pantalla de administración, que le permite configurar los ajustes de ubicación, especificar propiedades de LAN y administrar algunos ajustes de seguridad del usuario.

Para volver a la pantalla de inicio:

>> En el control remoto, pulse .

Para abrir el menú:

>> Lleve a cabo una de las siguientes operaciones mediante el control remoto:

- Pulse .
- En la pantalla de inicio, seleccione .

Para volver a la pantalla anterior:

>> Lleve a cabo una de las siguientes operaciones mediante el control remoto:

- Pulse .
- Localice < **Atrás** y selecciónelo.

Realización y recepción de llamadas

Para realizar, responder y finalizar llamadas, consulte las secciones siguientes:

[Realizar una llamada](#) en la página 7

[Respuesta a una llamada](#) en la página 9

[Finalización de una llamada](#) en la página 10

Realizar una llamada

Puede utilizar su sistema para efectuar una videollamada de cualquiera de las siguientes formas:

- Mediante la introducción de un número o un nombre en la pantalla  > **Realizar una llamada > Teclado.**
- Eligiendo un nombre de una lista de contactos o de llamadas recientes:
 -  > **Realizar una llamada > Contactos**
 -  > **Realizar una llamada > Llamadas recientes**
- En la pantalla de inicio, seleccionando una entrada de **marcación rápida**. Esta opción debe ser configurada por su administrador.
- En la pantalla de inicio, seleccionando **Unirse** en una reunión anotada en su agenda. Para aprender a configurar este método para llamar, consulte [Utilización del calendario de Microsoft Outlook](#) en la página 31.

Realización de llamadas mediante la introducción de nombres o números

Para realizar una llamada mediante la introducción de nombres o números:

- 1 Para efectuar una llamada, lleve a cabo una de las siguientes acciones mediante su control remoto:
 - Pulse .
 - Vaya a  > **Realizar una llamada > Teclado.**

- 2 En el campo de marcación, introduzca la información de marcación del modo siguiente:

Números: para introducir números, seleccione cada número del teclado con el control remoto o introduzca números en este.

Letras: Para escribir texto, seleccione **Teclado**. Luego, utilice el control remoto para seleccionar cada letra del teclado en pantalla. También puede utilizar el método de introducción de texto utilizado más comúnmente en los teléfonos móviles para seleccionar las letras directamente en el control remoto.



El botón **Teclado** no aparecerá en la pantalla de su sistema si tiene conectado un teclado USB al puerto USB del sistema. En cuanto desconecte el teclado USB del puerto del sistema, se volverá a mostrar el botón **Teclado**.

Retroceso: Para borrar un número o una letra, pulse  en el control remoto.

En función de las capacidades de su sistema y del sistema al que llame, la información de marcación se mostrará como se indica en estos ejemplos:

- 10.11.12.13 (dirección IPv4; es necesario incluir los puntos)
- 2555 (extensión E.164 para H.323 o SIP)
- stereo.polycom.com (nombre de host)
- usuario@dominio.com (SIP)

- 3 Introduzca toda la información adicional necesaria para realizar la llamada. Las opciones disponibles dependen del tipo de llamada y de la configuración del sistema.
- 4 Pulse  en el control remoto para efectuar la llamada o seleccionar **Realizar una llamada**.

Realización de llamadas desde la pantalla de contactos

Si el administrador del sistema ha añadido un directorio y contactos favoritos, podrá ver sus favoritos y buscar contactos registrados en el mismo servidor de directorio global.

Para realizar una llamada desde la pantalla de contactos:

- 1 Vaya a  > **Realizar una llamada** y seleccione **Contactos**.
- 2 Con el control remoto, resalte la entrada en la pantalla del sistema RealPresence Group y seleccione **Llamar** o pulse .
Para ver más detalles acerca de una entrada, seleccione **Información**.

- 3 Para buscar una entrada en el directorio, seleccione **Buscar** y, a continuación, el nombre del contacto.
- 4 Haga clic en  en el teclado en pantalla.

Realización de llamadas a partir de la lista de llamadas recientes

Puede elegir rápidamente un número al que llamar de la lista con los sitios a los que ha llamado recientemente. En la pantalla Llamadas recientes se incluyen los detalles de todas las llamadas entrantes y salientes, incluida la duración de éstas.

Para realizar una llamada a partir de la pantalla Llamadas recientes:

- 1 Vaya a  > **Realizar una llamada** y seleccione **Llamadas recientes**.
- 2 Resalte la entrada y seleccione **Llamar** o seleccione  en el control remoto.
Puede filtrar la lista de todas las llamadas mediante la selección de las opciones **Perdidas**, **Recibidas** o **Realizadas**.
Para ver información detallada acerca de una de las llamadas incluidas en la pantalla Llamadas recientes, seleccione una llamada de la lista.

Realización de llamadas a una entrada de marcación rápida

Si el administrador del sistema configuró la marcación rápida, puede llamar rápidamente a un contacto de su directorio.

Para realizar una llamada a una entrada de marcación rápida:

Lleve a cabo lo siguiente mediante el control remoto:

- 1 En la parte superior de la pantalla de inicio, seleccione la ficha **Marcación rápida**.
- 2 Seleccione una entrada de marcación rápida a la que desee llamar.
- 3 Para efectuar la llamada, pulse el botón **Seleccionar** o diríjase a **Llamar**.

Respuesta a una llamada

La forma de tratar las llamadas entrantes de un Sistema RealPresence Group depende de su configuración. Responde a la llamada automáticamente, rechaza la llamada automáticamente o le indica que responda la llamada manualmente.

Para responder las llamadas manualmente:

>> Mediante el control remoto, seleccione **Responder** o pulse .

Para obtener más información sobre responder llamadas, consulte [Modificación del modo de respuesta a las llamadas](#) en la página 28.

Finalización de una llamada

Para colgar una llamada:

>> En el control remoto, pulse .

Si se le indica, confirme que desea colgar.

Utilización del modo de quiosco

El modo quiosco simplifica la pantalla de inicio al mostrar solamente entradas de marcación rápida y reuniones de la agenda (si esta opción está habilitada). Así pues, en este modo puede llamar a números de marcación rápida, unirse a reuniones de la agenda y responder llamadas.

Para poder usar el modo quiosco, su administrador debe crear números de marcación rápida y habilitar el modo. Encontrará más información sobre cómo agregar entradas de marcación rápida, habilitar la marcación rápida y el modo de quiosco en la *Guía del administrador de Polycom RealPresence Group Series*. Para obtener más información sobre el uso de Polycom Conferencing Add-In for Microsoft Outlook, consulte [Asistencia de soluciones de Polycom](#) en la página 47.



Consideraciones sobre el modo de quiosco:

Este modo está habilitado por defecto. Si su administrador habilita el modo de quiosco:

- Se deshabilitarán el menú de la pantalla de inicio, el menú Fuera de llamada y otros iconos.
- Las alertas sacan la interfaz local del modo de quiosco hasta que son borradas.
- Estando en una llamada, puede seguir usando el control remoto para ajustar el volumen, controlar la cámara y silenciar/reactivar el micrófono.
- Puede ver el menú En una llamada pulsando **Menú** en el control remoto.

Para usar el modo de quiosco para marcación rápida:

- 1 Seleccione la ficha **Marcación rápida**.

- 2 Use las teclas de flecha del control remoto para pasar de la pantalla al bloque de marcación rápida.
- 3 Pulse el número del control remoto que corresponda con el número de marcación rápida al que quiera llamar.
Otra opción es que use las teclas de flecha para resaltar el número de marcación rápida al que desee llamar y pulse **Aceptar**.

Para usar el modo de quiosco para llamar desde la agenda:

- 1 Seleccione la ficha **Agenda**.
- 2 Use las teclas de flecha del control remoto para pasar de la pantalla al bloque de la agenda.
- 3 Use las teclas de flecha para resaltar la reunión en la que quiera participar y haga clic en **Unirse**.

Tipos de videollamadas posibles

Según la configuración del sistema, podrá realizar llamadas a través de H.323 o SIP. Mediante la marcación de sitios de redes de llamadas y de sitios públicos podrá utilizar estos protocolos:

- URI de SIP
- Formato E.164
- Nombre de host
- Dirección IP

Participar en una llamada codificada

Si la codificación está habilitada en el sistema, aparecerá un icono  en forma de candado cerrado en la pantalla del monitor que indicará que la llamada está codificada. Si la llamada no está codificada, aparecerá un candado abierto en la pantalla del monitor.

- Si está en una llamada punto a punto o en una llamada multipunto realizada por otro sistema, el icono en forma de candado indicará el estado de su conexión.
- Si está realizando una llamada multipunto, el icono en forma de candado muestra el estado combinado de todas las conexiones: codificado si todas las conexiones de la llamada están codificadas, sin codificar si una o más conexiones de la llamada están sin codificar.

En una llamada, puede haber conexiones codificadas a la vez que conexiones sin codificar. No obstante, el icono en forma de candado puede que no indique con precisión si una llamada es codificada cuando la llamada está en cascada o incluye un punto final de sólo audio. Si el sistema exige codificación, el sitio remoto debe admitir la codificación o, de lo contrario, no podrá realizar la llamada. Para evitar riesgos para la seguridad, Polycom recomienda que todos los participantes comuniquen verbalmente el estado de su icono en forma de candado cuando empiece la llamada.

Control de la visualización

Puede controlar los siguientes ajustes visuales en su sistema RealPresence Group:

[Ver detalles sobre su sistema](#) en la página 12

[Cambio de visualización entre el vídeo en pantalla completa y la pantalla de inicio](#) en la página 13

[Selección y ajuste de la cámara u otra fuente de vídeo](#) en la página 13

[Activación y desactivación del seguimiento de EagleEye Director en una llamada](#) en la página 15

[Configuración y uso de los preajustes de la cámara](#) en la página 16

Ver detalles sobre su sistema

Tal vez necesite ver determinados detalles del sistema para realizar tareas de videoconferencia, como vincular, o llevar a cabo pruebas para solucionar problemas y facilitar información a su administrador o al servicio técnico.

Para ver los detalles de su sistema:

>> Seleccione  >  e **Información del sistema**.

Se muestran los siguientes detalles:

- Nombre del sistema
- Modelo
- Versión de hardware
- Software del sistema
- Número de serie
- Dirección MAC
- Dirección IP

Cambio de visualización entre el vídeo en pantalla completa y la pantalla de inicio

Cuando se conecta la llamada, el sistema muestra automáticamente el vídeo en pantalla completa. Se puede volver a la pantalla de inicio en el transcurso de una llamada para por ejemplo, ajustar una opción de usuario, siempre que el sistema esté configurado para permitir esta acción.

Para ver la pantalla Inicio:

>> Pulse  en el control remoto.

Para ver la pantalla completa:

>> Pulse  en el control remoto.

Selección y ajuste de la cámara u otra fuente de vídeo

El control remoto puede utilizarse para seleccionar y ajustar la cámara principal o cualquier otra fuente de vídeo del sitio local o remoto, como cámaras de documentos o equipos. Además, se pueden ajustar otras cámaras auxiliares o del sitio remoto que admitan movimientos de panorámica, inclinación y zoom. Puede ajustar la cámara del sitio remoto únicamente si la configuración de esta le permite hacerlo.

Mientras se encuentra en el modo de control de la cámara, puede mantener pulsado un número para guardar un preajuste. Para obtener más información sobre los preajustes, consulte [Configuración y uso de los preajustes de la cámara](#) en la página 16.

Para seleccionar una cámara del sitio remoto o local u otra fuente de vídeo:

Si no se encuentra en una llamada:

- Mediante el control remoto, diríjase a  > **Cámaras** > **Seleccionar cámara**. A continuación, seleccione la cámara u otra fuente de vídeo que desee utilizar de la lista.

Si se encuentra en una llamada:

- Seleccione  > **Cámaras**. A continuación, seleccione **Cámaras de usted** para el control de sitio local o **Cámaras de ellos** para el control de sitio remoto.
- Para alternar entre **Cámaras de usted** y **Cámaras de ellos** sin necesidad de acceder al menú, pulse **Seleccionar** en el control remoto mientras se encuentre en una llamada.

Para regresar a una pantalla anterior después de establecer los ajustes de su cámara o los de la de ellos, seleccione .

Para ajustar un Polycom EagleEye HD, Polycom EagleEye II, Polycom EagleEye Acoustic, Polycom EagleEye 1080, Polycom EagleEye View, Polycom EagleEye Director o Polycom EagleEye III mediante el control remoto:

- 1 Seleccione la fuente de vídeo local o remota que desea controlar. En el transcurso de una llamada multipunto realizada por un sistema que participe en la llamada, sólo se puede ajustar la cámara del sitio remoto que se esté utilizando para hablar en ese momento.

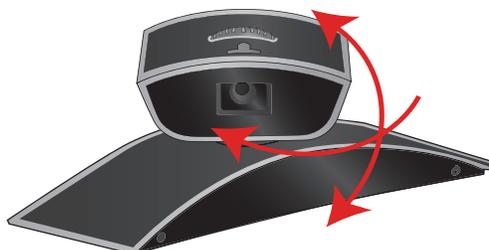


Si está utilizando una cámara EagleEye Director y el seguimiento de la cámara se encuentra activado, deberá desactivarlo antes de ajustar la cámara.

- 2 Pulse los botones de navegación del control remoto para mover la cámara hacia arriba, abajo, a la derecha y a la izquierda.
- 3 En el control remoto, pulse  para alejar o  acercar el zoom.

Para ajustar una cámara Polycom EagleEye View:

- 1 Desplace manualmente la cámara a la derecha, izquierda, arriba o abajo para encuadrar la vista.



- 2 Haga girar la rueda de enfoque para ajustarlo.



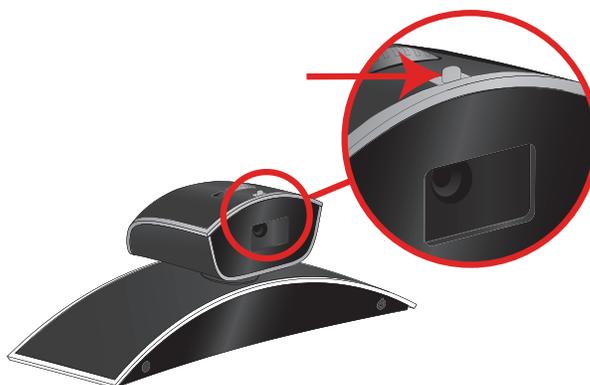
- 3 Para seleccionar la cámara, seleccione  > **Cámaras**. A continuación, seleccione **Cámaras de usted** para el control de sitio local o **Cámaras de ellos** para el control de sitio remoto.

- 4 Pulse  para alejar el zoom o  para acercarlo.

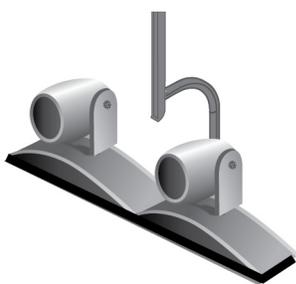
Si acerca el zoom, puede realizar movimientos panorámicos o inclinaciones de la cámara electrónicamente pulsando los botones de navegación.

Para abrir o cerrar el obturador de privacidad en la cámara Polycom EagleEye View:

- >> Mueva el control deslizante a la derecha para cerrar el obturador de privacidad, o a la izquierda para abrirlo. Cuando el obturador esté cerrado, aún podrá realizar y recibir llamadas, pero las personas en el sitio remoto no podrán verle.



Activación y desactivación del seguimiento de EagleEye Director en una llamada



Si el seguimiento de EagleEye Director se encuentra activado, la cámara sigue a la persona o personas que están hablando. Esta opción de seguimiento, también denominada colocación automática de la cámara, puede iniciarse o detenerse de forma manual.

Puede que esté en una llamada y quiera deshabilitar el seguimiento de EagleEye Director. Si se detiene el seguimiento de la cámara desde el menú, los botones **Silenciar** y **Activar sonido** no afectan al seguimiento. Debe iniciar el seguimiento de la cámara desde el menú antes para que los botones **Silenciar** y **Activar sonido** afecten nuevamente al seguimiento. Una vez terminada la llamada, EagleEye Director regresa a su configuración predeterminada.

Para deshabilitar el seguimiento de EagleEye Director en una llamada:

- >> Use el control remoto para seleccionar  > **Cámaras** > **Detener seguimiento de cámara**. Una vez deshabilitado el seguimiento de esta manera, las funciones Silenciar y Activar sonido del micrófono dejarán de afectar al seguimiento.

Para habilitar el seguimiento de EagleEye Director en una llamada:

>> Use el control remoto para seleccionar  > **Cámaras > Iniciar seguimiento de cámara.** Las funciones de seguimiento Silenciar y Activar sonido del micrófono y del control remoto funcionarán ahora.

Configuración y uso de los preajustes de la cámara

Los preajustes de cámara son posiciones de cámara guardadas que puede crear antes o durante una llamada. El sistema utiliza el preajuste 0 como posición predeterminada de la cámara para todas las posiciones de preajuste de la cámara. Se alejará el zoom de esta posición predeterminada de la cámara, se efectuará el movimiento panorámico hacia delante con inclinación horizontal.

Los preajustes permiten:

- Dirigir la cámara rápidamente hacia ubicaciones predefinidas de una sala.
- Seleccionar una fuente de vídeo como una cámara de documentos o una cámara auxiliar.

Si la cámara del sistema admite las funciones de movimiento panorámico, inclinación y zoom, podrá crear hasta 10 posiciones de preajuste de cámara para la cámara local. Cada preajuste almacena la siguiente información:

- Número de la cámara
- Nivel de zoom de la cámara
- Dirección hacia la que está orientada la cámara

Estos preajustes siguen activos hasta que los cambie.

Si se permite el control de la cámara del sitio remoto, puede crear 10 preajustes para esta. Estos preajustes sólo se guardarán el tiempo que dure la llamada. También se pueden utilizar los preajustes que se crearon en el sitio remoto para controlar la cámara de este.



Puntos a tener en cuenta acerca del control de la cámara y las plantillas:

- Mientras se encuentra en una llamada, la selección del control de la cámara local permite efectuar el movimiento panorámico y aplica el zoom de la cámara local sin necesidad de cambiar la plantilla.
- Cuando no se encuentra en una llamada, la selección del control de la cámara permite cambiar la automirada de Picture-In-Picture (PIP) a pantalla completa.
- Las llamadas entrantes anulan la plantilla de automirada de pantalla completa.

Para ver preajustes almacenados:

>> Seleccione  > **Cámaras > Preajustes**. Los iconos correspondientes a los preajustes de 1 a 10 aparecen en la pantalla.

Para mover la cámara a una posición de preajuste guardada:

- 1 Seleccione  > **Cámaras > Preajustes**.
- 2 Pulse un número del control remoto o navegue hasta la instantánea y selecciónela.

Para guardar un preajuste:

- 1 Seleccione  > **Cámaras > Preajustes**.
- 2 Ajuste el ángulo de la cámara o acerque o aleje el zoom de la cámara hasta la posición que desee.
- 3 Mantenga presionado un número para guardar la posición de preajuste.
Se tomará una instantánea que sustituirá a los preajustes existentes que se encuentren almacenados en el número introducido.



No es posible eliminar un preajuste. En su lugar, sobrescriba un preajuste existente con una nueva posición de la cámara.

Control de la escucha

Puede controlar los siguientes ajustes de audio en su sistema RealPresence Group:

[Ajuste del volumen](#) en la página 17

[Silencio del micrófono](#) en la página 18

[Sonido estéreo en las videollamadas](#) en la página 18

Ajuste del volumen

Puede subir o bajar el volumen de la reunión. El cambio de volumen sólo afecta al sonido que se escucha en el sitio local.

Para ajustar el volumen:

>> En el control remoto, mantenga pulsado  o  para aumentar o reducir el volumen del sitio local.

Silencio del micrófono

Puede silenciar el micrófono para que en el sitio remoto no oigan las conversaciones de su sitio.

Para silenciar o restaurar el sonido del micrófono:

>> Pulse  en el control remoto.

Si hay un micrófono Polycom de escritorio conectado al sistema, también puede tocar  en el micrófono para silenciar la llamada.

Los indicadores del micrófono se iluminan de color rojo cuando el audio está silenciado. El icono  del sitio local también aparece en el monitor del dispositivo.



Consideraciones sobre silenciar el micrófono:

- Silenciar el micrófono no significa silenciar el audio que procede de cualquier dispositivo conectado a las entradas de audio de contenido.
- El indicador rojo de silenciamiento en la parte delantera de la cámara Polycom EagleEye View se enciende cuando se silencia el sistema o cuando un micrófono Polycom está conectado y silenciado.
- Puede que el micrófono se silencie automáticamente cuando el sistema responda a llamadas entrantes de forma automática y si el sistema está configurado para silenciar llamadas respondidas automáticamente.

Sonido estéreo en las videollamadas

Si la sala de videoconferencias permite el uso de sonido estéreo, las entradas derecha e izquierda del micrófono se configurarán durante la instalación del sistema. Es importante no mover los micrófonos ya que si se mueven, el sonido estéreo perderá calidad.



El sonido estéreo sólo está disponible en las videollamadas de 256 kbps o más.

Presentación de contenidos

Para mostrar personas y contenido al mismo tiempo, deben configurarse los sistemas RealPresence Group para el contenido. Puede mostrar lo siguiente a los sistemas del sitio remoto:

- Cualquier información que se encuentre almacenada en un ordenador que esté conectado directamente a un sistema Polycom RealPresence Group o a un
- Documentos de papel u objetos de una cámara de documentos
- Un reproductor de VCR o DVD conectado directamente a un sistema Polycom RealPresence Group
- Contenido de la aplicación de IP de Polycom People+Content™ (instalada en un ordenador y conectada al sistema Polycom RealPresence Group)

Puede mostrar un origen de contenido y una fuente de vídeo de personas a la vez, y cambiar a otro tipo de contenido o fuente de vídeo de personas si es necesario. Los participantes de otros sitios también pueden mostrar contenidos o fuentes de vídeo de personas. El contenido mostrado es de un solo sitio; si otro sitio comparte contenido, este reemplaza al contenido que se está compartiendo.

Cuando muestra contenidos, en el monitor principal aparece un mensaje. Si además ve el contenido en el monitor o en el proyector depende de cómo haya configurado el sistema.



Para mostrar contenidos en un sistema RealPresence Group 300, debe utilizar la aplicación de IP de People+Content.

Presentación de contenidos con IP de People+Content

La aplicación de IP de People+Content le permite enviar contenidos desde un equipo que no se encuentre conectado directamente al sistema RealPresence Group.

Para instalar People+Content IP en un equipo:

- 1 En un equipo con sistema operativo Microsoft® Windows XP, Windows Vista, Windows 7 o Windows 8, entre en <http://www.polycom.com>. En el recuadro de búsqueda, escriba "PPCIP application download".
- 2 Descargue e instale el software People+Content IP.



Consideraciones sobre People+Content IP:

- People+Content IP proporciona contenido de sólo vídeo. No permite compartir audio.
- People+Content IP admite cualquier tipo de resolución de escritorio de equipo de color de hasta 16 bits o superior.
- En el caso de los sistemas RealPresence Group 300, 500 y 700, puede ajustar la resolución de su equipo a cualquier valor, aunque People+Content IP ajustará el tamaño de la imagen a 1024x768 o 1280x720.
- La aplicación People+Content IP debe estar instalada en un equipo.

Para comenzar la presentación de contenidos:

- 1 En el equipo, inicie la aplicación People+Content IP de Polycom.
- 2 Introduzca la dirección IP o el nombre de host del sistema RealPresence Group y la contraseña de reunión (si existe).
Para ver la dirección IP del sistema RealPresence Group, seleccione  > **Información del sistema** > **Detalle del sistema**.
- 3 En el ordenador, haga clic en **Conectar**.
- 4 En People+Content IP, abra el contenido que desee mostrar y haga clic en .



Si está utilizando varias pantallas en su equipo, mueva el icono People+Content IP a la ventana que desee compartir.

Para detener la presentación de contenidos:

- 1 Si la barra de herramientas de People+Content IP está minimizada, haga clic en el icono de la barra de tareas para maximizarla.
- 2 Haga clic en  en People+Content IP.
- 3 Haga clic en **Desconectar**.

Presentación de contenidos desde un equipo conectado directamente a sistemas RealPresence Group

Antes de proceder a mostrar el contenido, compruebe que la salida de vídeo del equipo esté configurada para utilizar una de las resoluciones y velocidades de actualización admitidas que se muestran a continuación. Para obtener la máxima calidad de vídeo, utilice velocidades de actualización de 60 Hz o inferiores.

Resolución	Velocidades de actualización (Hz)
800 x 600	56, 60, 72, 75, 85
1024 x 768	60, 70, 75, 85
1280 x 720	50, 60
1280 x 768	60
1280 x 1024	60, 75, 85
1600 x 1200	60
1680 x 1050	60
1920 x 1080	60
1920 x 1200	60

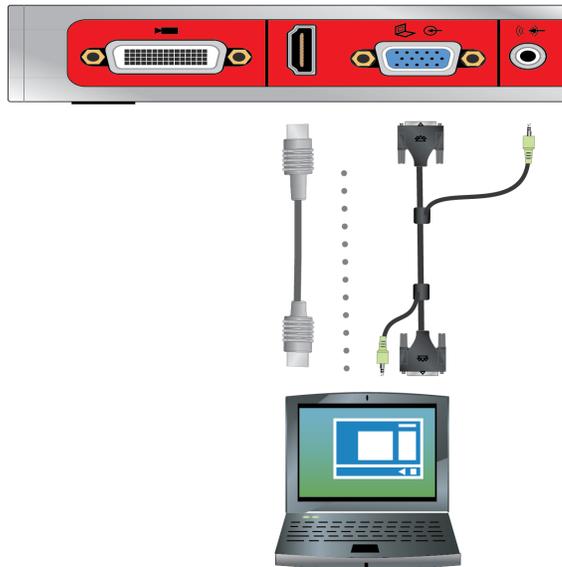


El modo de configuración de la resolución y la velocidad de actualización difieren según el tipo de sistema operativo que utilice. Consulte el manual del equipo o los temas de ayuda para conocer el procedimiento apropiado.

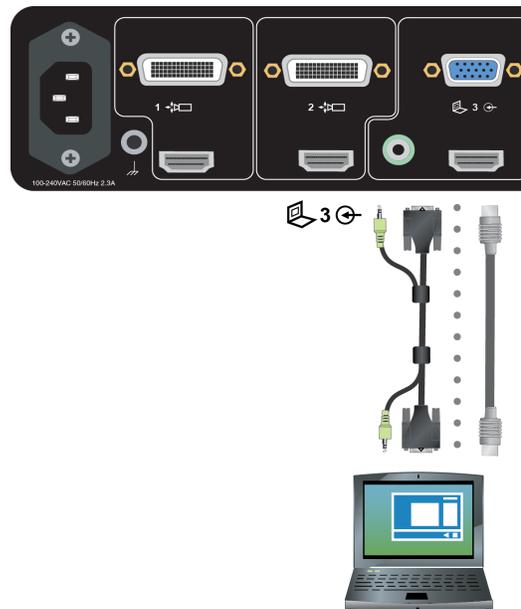
Para configurar su sistema RealPresence Group para mostrar contenidos:

- >> Asegúrese de que el ordenador esté encendido y conectado al sistema RealPresence Group. Puede conectar un ordenador a la entrada de vídeo HDMI o VGA.

Conexiones de un sistema RealPresence Group 500



Conexiones de un sistema RealPresence Group 700



Para comenzar a mostrar contenido de una fuente conectada a un sistema RealPresence Group:

>> Mediante su control remoto, seleccione  y, a continuación, seleccione su fuente de contenido de la lista.

Mientras se encuentra en una llamada, seleccione  > **Seleccionar** en su control remoto para activar y desactivar la última fuente de contenido utilizada.



Consideraciones sobre mostrar contenidos:

- El audio de la entrada de contenido está silenciado a menos que se seleccione la entrada de contenido como fuente de vídeo.
- Si se encuentran conectadas las entradas digital y analógica, solamente se enviará el contenido digital. Para enviar contenidos analógicos, desconecte las entradas digitales y analógicas, espere 15 segundos y, a continuación, conecte solamente la entrada analógica.

Para detener la presentación de contenidos:

>> Mediante el control remoto, seleccione  > **Ocultar** y el nombre de su fuente de contenido, por ejemplo, **Ocultar portátil**.

Uso de las anotaciones del directorio y de los contactos

El directorio del Sistema RealPresence Group almacena la información de marcación que permite realizar llamadas de forma rápida y sencilla. Cuando un sitio que se encuentre en el directorio realiza una llamada a su sistema, el sistema muestra el nombre en la pantalla al recibirla. Si un sitio que no está incluido en su directorio realiza una llamada, se le preguntará si desea guardar la información de contacto en el directorio cuando finalice la llamada.

Si su sistema se ha registrado con un servidor de directorio global, puede buscar información acerca de otros sitios activos que estén registrados con el mismo servidor de directorio global. Estas anotaciones están guardadas en el servidor del directorio global y no se pueden modificar.



Para obtener más información acerca del uso de un directorio de Microsoft Office Communications Server o Microsoft® Lync™ Server, consulte [Realización de tareas que impliquen contactos de Microsoft Office Communications Server o Microsoft Lync](#) en la página 33.

Los sitios que ha añadido se guardan en su Sistema RealPresence Group como Contactos. Todos los usuarios de su sitio que utilizan el sistema pueden utilizar las entradas de contactos para efectuar llamadas. Los usuarios de otros sitios no pueden acceder a los contactos de su sistema.

Los Polycom Sistema RealPresence Group admiten hasta 2.000 contactos. También admiten lo siguiente:

- Un número ilimitado de contactos cuando el sistema RealPresence Group se ha registrado en Microsoft Office Communications Server 2007 R2 o Microsoft Lync Server 2010 o 2013.
- Hasta 200 contactos adicionales con presencia si se ha registrado con un sistema Polycom Converged Management Application™ (CMA®).

Para obtener más información acerca de esta y otras consideraciones de interoperabilidad entre Microsoft y Polycom, consulte la *Polycom Unified Communications Deployment Guide for Microsoft Environments* (Guía de uso de la integración de Polycom Unified Communications para entornos de Microsoft).

Búsqueda de contactos de directorio

Si quiere llamar a alguien que no estén en su lista de favoritos o de contactos, tal vez tenga que hacer un búsqueda en el directorio.

Para buscar contactos de un directorio:

- 1 Con el control remoto, seleccione  > **Realizar una llamada > Contactos**.
- 2 Para introducir un nombre en el campo de búsqueda:
 - Introduzca el nombre mediante el teclado en pantalla.
 - Utilice el método de introducción de texto utilizado más comúnmente en los teléfonos móviles para seleccionar las letras directamente en el control remoto.
- 3 Seleccione **Buscar** para localizar una entrada en el directorio.



Las búsquedas en el directorio sólo muestran las entradas que incluyan apellidos al principio de la cadena de búsqueda. No inicie una cadena de búsqueda con un nombre de pila.

Inclusión de múltiples sitios en las llamadas

Durante una llamada multipunto, los distintos sitios participantes se pueden ver y oír entre sí. Las llamadas multipunto también permiten compartir contenido, del mismo modo que las llamadas punto a punto.

Todos los sistemas pueden participar en llamadas multipunto. Para realizar llamadas multipunto, su sistema RealPresence Group 500 o 700 debe disponer de una tecla de opción instalada. Las llamadas multipunto se pueden realizar con un sistema de videoconferencia que disponga de esta capacidad o mediante el uso de un puente como Polycom RMX 1000 o Polycom RMX 2000.



No se pueden realizar llamadas multipunto mediante un sistema RealPresence Group 300.

Realización de llamadas multipunto

El modo en que se realizan las llamadas multipunto depende de si se utiliza un Sistema RealPresence Group que admita este tipo de llamadas o un puente como el de la plataforma de conferencias Polycom RMX. El número de sitios permitidos en la llamada se determinará en función de las capacidades del sistema que realice la llamada.

Para realizar una llamada multipunto mediante la adición de sitios:

- 1 Llame al primer sitio.
- 2 En cuanto se conecte la llamada, pulse  en el control remoto para abrir el teclado de marcación.
- 3 Realice una llamada al siguiente sitio. Para obtener más información, consulte [Realizar una llamada](#) en la página 7.
- 4 Repita los pasos anteriores hasta conectar con todos los sitios.



Una vez efectuada la primera llamada, se visualizará el menú **Añadir una llamada** en lugar del menú **Realizar una llamada**.

Para efectuar una llamada multipunto usando los contactos:

- 1 Mediante el control remoto, seleccione  > **Realizar una llamada** o **Añadir una llamada** y seleccione **Contactos**.
- 2 Resalte una entrada en la lista **Contactos**.
- 3 Para efectuar la llamada, pulse  o diríjase a **Llamar**.

Su sistema intenta llamar al sitio usando una lista predefinida de tipos de llamada si está configurado para ello. Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener más información.

Para efectuar una llamada multipunto usando las llamadas recientes:

- 1 Mediante el control remoto, seleccione  > **Realizar una llamada o Añadir una llamada** y seleccione **Llamadas recientes**.
- 2 Resalte una entrada en la lista **Llamadas recientes**.
- 3 Para efectuar la llamada, pulse  o el botón **Seleccionar**.

Su sistema intenta llamar al sitio usando una lista predefinida de tipos de llamada si está configurado para ello. Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener más información.

Colgar una llamada multipunto

Para colgar una llamada individual dentro de una llamada multipunto:

>> Mediante el control remoto, diríjase a la llamada que desee colgar y pulse .

Para colgar todas las llamadas de una conferencia multipunto:

>> Mediante el control remoto, diríjase a **Finalizar todas**.

Contraseñas para las llamadas multipunto

Puede que se le solicite que introduzca una contraseña de reunión para unirse a una llamada multipunto. Y puede pedir que los sitios remotos introduzcan una contraseña de reunión para evitar que participantes no autorizados se unan a llamadas multipunto alojadas en su Sistema RealPresence Group.



Puntos a tener en cuenta acerca de las contraseñas y las llamadas multipunto:

- Si necesita generar marcaciones por tonos (tonos DTMF) mientras se encuentra en una llamada, pulse la tecla # del control remoto y se mostrará el mensaje “Touch tones are enabled” (Las marcaciones por tonos están activadas). A continuación, utilice los botones numéricos para introducir números.
- Las llamadas SIP no admiten contraseñas de reunión. Es posible que los puntos finales SIP que llamen a una llamada multipunto protegidos mediante una contraseña no puedan unirse a la llamada.

Para introducir una contraseña de reunión:

- Si aparece una solicitud de contraseña en la pantalla, utilice el control remoto o el teclado de la pantalla para introducir la contraseña.
- Si escucha una solicitud sonora, utilice el control remoto para generar tonos DTMF.

Para configurar una contraseña de reunión:

- 1 En la pantalla de inicio, seleccione  >  > **Reuniones**.
- 2 Escriba la contraseña en el campo **Contraseña de reunión** mediante uno de estos métodos:
 - Pulse los botones numéricos del control remoto del mismo modo que si utilizara el método habitual de introducción de texto en un teléfono móvil.
 - Utilice el teclado de la pantalla para introducir la contraseña.
- 3 Pulse  para guardar los cambios y volver a la pantalla Inicio.

Plantillas de visualización multipunto

Lo que se ve durante una llamada multipunto depende de la configuración del Sistema RealPresence Group, del número de sitios que participen, del número de monitores que esté usando y de si se comparte o no contenido. La plantilla de visualización multipunto configurada en el sistema host es la que se utiliza en la llamada. Para obtener más información sobre estas plantillas, póngase en contacto con el administrador del Sistema RealPresence Group.



Si no se encuentra en una llamada RMX, la única opción de plantilla disponible será **Examinar**.

Para cambiar las plantillas durante una llamada multipunto:

- 1 Con el control remoto, seleccione  > **Plantilla**.
- 2 Seleccione una de las siguientes opciones:
 - Ficha **Examinar**: Esta opción permite regresar al vídeo principal para que pueda cambiar entre las plantillas disponibles. Las plantillas disponibles dependen de determinados factores, como el número de participantes en la llamada o el estado del contenido.
 - Ficha **Automirada**: Esta opción le permite determinar dónde se visualiza su PIP.

- 3 Seleccione una plantilla que desee utilizar para la llamada actual.
Se mostrará la plantilla, permitiéndole mantenerla o cambiar a otra plantilla.

Modificación del modo de respuesta a las llamadas

Para cambiar el modo en que se responden las llamadas, tal vez le convenga modificar la configuración predeterminada de su sistema como se describe en las siguientes secciones:

[Rechazo temporal de llamadas](#) en la página 28

[Respuesta automática a las videollamadas](#) en la página 28

[Silencio en las videollamadas de respuesta automática](#) en la página 29

Rechazo temporal de llamadas

Si el administrador del sistema ha permitido el acceso, puede rechazar automáticamente las llamadas entrantes si no quiere que le molesten. La persona que llama recibirá un mensaje informándole que la llamada ha sido rechazada, y usted no recibirá ninguna notificación sobre las llamadas entrantes. No obstante, podrá realizar llamadas.

Para rechazar temporalmente las llamadas entrantes:

- 1 Vaya a  >  > **Reuniones**.
- 2 Lleve a cabo una de estas acciones:
 - Seleccione **No molestar** para **Respuesta auto. de vídeo punto a punto**.
 - Desmarque la opción **Respuesta auto. de vídeo multipunto**.

Respuesta automática a las videollamadas

Si el administrador del sistema ha permitido el acceso a la configuración del usuario, se puede determinar si las videollamadas entrantes se responderán automáticamente o si el sistema las anunciará y esperará a que alguien las responda manualmente.



Precaución. Responder automáticamente a las llamadas es cómodo, pero puede conllevar problemas de seguridad. Un interlocutor inesperado podría interrumpir una reunión en curso o ver el equipo y las notas olvidadas en una sala vacía.

Para responder automáticamente a las videollamadas:

- 1 Vaya a  >  > **Reuniones**.
- 2 Seleccione una o las dos siguientes opciones:
 - **Sí para Respuesta auto. de vídeo multipunto**
 - **Respuesta automática de vídeo multipunto**

Silencio en las videollamadas de respuesta automática

Si el administrador del sistema ha permitido el acceso a la configuración del usuario, se puede optar por silenciar el sonido al conectar las videollamadas de respuesta automática. Esto evita que los autores de las llamadas entrantes escuchen conversaciones o reuniones que no les conciernen. Una vez

conectada la llamada, pulse  en el control remoto cuando esté preparado para restaurar el sonido de los micrófonos.



Si habilita el silenciamiento automático durante una llamada, el audio de la reunión en curso no se verá afectado.

Para silenciar las videollamadas de respuesta automática:

- 1 Vaya a  >  > **Reuniones**.
- 2 Seleccione **Silenciar llamadas de respuesta automática**.

Cuando una llamada esté silenciada, se mostrará este icono  en su monitor. Cuando una llamada no esté silenciada, se mostrará  en la pantalla del monitor.

Uso de un auricular IP 7000 de Polycom SoundStation® con un sistema Polycom RealPresence Group

Cuando conecte el auricular IP 7000 de Polycom SoundStation® a un Polycom Sistema RealPresence Group, el auricular se convierte en otra interfaz para realizar llamadas de audio o de vídeo. El auricular funciona como un micrófono, y como altavoz en las llamadas de sólo audio.

Consulte la documentación de SoundStation IP 7000 disponible en la página web de Polycom para obtener más información.

Para responder llamadas con un auricular SoundStation IP 7000 conectado:

>> Pulse la tecla **Responder** en el auricular.

Para realizar llamadas punto a punto con un auricular SoundStation IP 7000 conectado:

- 1 Pulse  en el auricular y, a continuación, pulse la tecla de software **Vídeo** o **Teléfono**.
- 2 En el teclado del auricular, introduzca una de las siguientes opciones:
 - La dirección IP (por ejemplo, 10*11*12*13) del sitio al que desee llamar
 - El número de teléfono (por ejemplo, 19784444321) del sitio al que desee llamar
 - Para introducir letras, pulse la tecla ABC. Para introducir un asterisco, pulse el botón **Vídeo** y, a continuación, pulse  en el teclado del SoundStation IP 7000 dos veces.
 - Para introducir un punto o el símbolo @, pulse la tecla ABC y, a continuación,  varias veces.

También se pueden realizar llamadas a partir del directorio del auricular o de la tecla de volver a marcar.

Cuando el equipo está realizando una llamada y el audio no está silenciado, los indicadores del auricular son de color verde.

Para realizar llamadas multipunto con un auricular SoundStation IP 7000 conectado:

- 1 Llame al primer sitio.
- 2 Cuando la llamada se conecte, pulse la tecla de software **Agregar vídeo** o **Agregar teléfono** en el auricular.
- 3 Realice una llamada al siguiente sitio.
- 4 Repita los pasos segundo y tercero hasta que todos los sitios estén conectados.

Para controlar el volumen de una llamada con un auricular SoundStation IP 7000 conectado:

>> Pulse  y  en el auricular para ajustar el volumen del audio del sitio remoto.

También puede ajustar el volumen mediante los botones de volumen del control remoto del Sistema RealPresence Group.

Para silenciar el audio de una llamada con un auricular SoundStation IP 7000 conectado:

>> Pulse  en el auricular.

También puede silenciar el audio mediante el botón silenciar del control remoto del Sistema RealPresence Group o en un micrófono de un sistema RealPresence Group conectado.

Los indicadores del auricular son de color rojo cuando el audio está silenciado.

El icono  del sitio local también aparece en el monitor del dispositivo.

Para finalizar una llamada con un auricular SoundStation IP 7000 conectado:

- Pulse  en el auricular para finalizar la llamada.
- Pulse la tecla **Más** y, a continuación, la tecla de software **Administrar** para colgar una conexión en una llamada multipunto.



Únicamente puede mostrar contenidos en un sistema RealPresence Group 300 mediante la utilización de la aplicación de IP de People+Content.

Para empezar o parar de mostrar contenido en un auricular SoundStation IP 7000 conectado:

- >> Pulse la tecla **Contenido** en el auricular. El contenido se reproduce en la siguiente entrada si ésta está configurada para Contenido:
- Sistema RealPresence Group 500: se puede conectar una cámara a la entrada de vídeo 2.
 - Sistema RealPresence Group 700: se puede conectar una cámara a la entrada de vídeo 3.

Póngase en contacto con el administrador del sistema para obtener más información.

Utilización del calendario de Microsoft Outlook

Si su sistema está configurado para conectarse a Microsoft Exchange Server, podrá visualizar reuniones programadas en la pantalla de inicio de RealPresence Group Series. Si ha realizado los pasos de configuración, también puede llamar desde reuniones de la agenda. Para ver o unirse a reuniones, consulte las secciones siguientes:

[Visualización de reuniones programadas](#) en la página 32

[Realización de llamadas desde reuniones de la agenda](#) en la página 32

Visualización de reuniones programadas

Si el Sistema RealPresence Group está configurado para conectarse a Microsoft Exchange Server, podrá visualizar reuniones programadas en la pantalla de inicio. Si no aparece ninguna reunión en la pantalla de inicio, se da una de las siguientes condiciones en su sistema:

- No está conectado al servidor de Microsoft Exchange
- No hay ninguna reunión programada en Outlook

Para ver más información acerca de una reunión en el calendario, resalte la reunión. En función del modo en que esté configurado el sistema, es posible que los detalles de las reuniones privadas no estén visibles. También podrá visualizar recordatorios en el sistema poco antes de cada reunión.

Realización de llamadas desde reuniones de la agenda

Los Sistema RealPresence Group pueden conectarse a Microsoft Exchange Server 2010 o 2013 y recuperar información de la agenda, incluidos detalles de reuniones. Si la reunión se ha creado usando Polycom Conferencing Add-in for Microsoft Outlook, Sistema RealPresence Group puede:

- Identificar las reuniones que tienen habilitada la funcionalidad de vídeo con un icono  en la agenda del sistema.
- Permitir a los usuarios unirse a la reunión sin conocer los detalles de conexión.



Para obtener más información sobre el uso de Polycom Conferencing Add-In for Microsoft Outlook, consulte [Asistencia de soluciones de Polycom](#) en la página 47.

Si el sistema RealPresence Group está configurado para conectarse a Microsoft Exchange Server y el complemento Polycom Conferencing for Microsoft Outlook está instalado en su sitio, podrá unirse a una reunión programada desde la pantalla Agenda. Si la pantalla de inicio no muestra información de agenda, el sistema no está registrado con Microsoft Exchange Server. Si no hay reuniones programadas, se muestra un mensaje “No hay reuniones hoy”.

Para unirse a una reunión programada desde la pantalla de inicio:

- 1 En Microsoft Outlook, seleccione la ficha **Complementos** y haga clic en **Schedule Polycom Conference** (Planificar conferencia Polycom).
- 2 En el encabezamiento de la agenda, añada direcciones de correo electrónico en el cuadro de texto **Para** e introduzca un **Asunto** para la reunión.
- 3 En el mensaje de la agenda, debajo de **Detalles de la reunión**, introduzca el **número de vídeo** para sustituir el número actual en el mensaje.
- 4 Para enviar la invitación a la reunión, haga clic en **Enviar**.

- 5 Con el control remoto, seleccione una reunión en la pantalla de inicio.
- 6 Seleccione **Unirse** para llamar y unirse a la reunión. Si no aparece **Unirse**, debe obtener el complemento Polycom Conferencing Add-In for Microsoft Outlook.

Si la pantalla Agenda aparece en blanco, significa que estos criterios no se han cumplido o que no hay ninguna reunión programada en Microsoft Outlook.

Realización de tareas que impliquen contactos de Microsoft Office Communications Server o Microsoft Lync

Dependiendo de la configuración del sistema, podrá realizar búsquedas en un directorio de Microsoft Office Communications Server, ver una lista de contactos de Microsoft Office Communications Server (OCS) o Microsoft Lync, ver si los contactos están en línea y llamar a estos contactos sin conocer o recordar sus direcciones. La serie RealPresence admite Microsoft OCS 2007 R2 y Microsoft Lync Server 2010 y 2013.

Los contactos de Office Communicator y Microsoft Lync aparecen en el Sistema RealPresence Group y en la pantalla Contactos.



Los sistemas Polycom Sistema RealPresence Group no admiten los grupos de listas de distribución de Office Communicator o Microsoft Lync, que se crean en Microsoft Exchange Server y generalmente se utilizan para enviar mensajes de correo electrónico a grupos de personas.

Visualización de los estados de presencia de los contactos

Si el sistema se aprovisiona y registra automáticamente en un servidor de directorio global, el directorio puede incluir miembros del grupo LDAP predeterminado y un máximo de 200 contactos globales almacenados con el servicio de presencia.

En un entorno integrado, los sistemas Polycom Sistema RealPresence Group y los usuarios de OCS o Microsoft Lync utilizan los siguientes iconos de presencia para indicar los diferentes estados:

Icono	Presencia	Descripción
	Disponible	El usuario se encuentra disponible tanto si está efectuando una llamada como si no
	No molestar	El usuario está ajustado en No molestar u Ocupado
	Presencia desconocida	El estado de presencia del usuario es desconocido o fuera de línea
	Inactivo	El usuario está inactivo o ausente

Llamadas multipunto mediante Centralized Conferencing Control Protocol (CCCP)

Si un sistema Polycom Sistema RealPresence Group se implementa en un entorno Microsoft Lync Server 2010 o 2013 y el protocolo Centralized Conferencing Control Protocol (CCCP) se encuentra activado, puede realizar y participar en llamadas multipunto alojadas por servidores de audio y vídeo de Microsoft.

Si desea obtener más información acerca de las llamadas multipunto CCCP, consulte *Guía de uso de la integración de Polycom Unified Communications para entornos de Microsoft* o póngase en contacto con el administrador del sistema.

Silenciamiento en una llamada CCCP

Un cliente de Microsoft Lync que actúe como organizador de la llamada puede silenciar a todos los participantes en la llamada. No podrá activar el sonido hasta que el organizador active el sonido de los participantes, excepto en caso de que esté designado como presentador. Si el organizador de la reunión ha silenciado su sistema Polycom Sistema RealPresence Group de manera selectiva, podrá activar el sonido de su sistema aunque el organizador no lo haga. Es importante comprender que nadie más puede restaurar el sonido de su micrófono. Sólo pueden solicitar que lo restaure.

Si su estado de silenciamiento cambia debido a que el organizador de un cliente de Microsoft Lync silencia o activa el sonido de todos los participantes, se mostrará una notificación en el monitor del sistema Polycom Sistema RealPresence Group.

Utilización de funciones de red de Avaya con videollamadas

En función de la configuración de su sistema, podrá usar funciones de red de telefonía de Avaya® como, por ejemplo, el desvío o transferencia de llamadas y la adición de sitios adicionales en una conferencia sólo de audio.

Para activar el reenvío de llamadas:

- 1 Asegúrese de que el sistema Polycom no se encuentra realizando actualmente una llamada.
- 2 Desde la pantalla Realizar una llamada del sistema Polycom, marque el código de acceso a funciones que le proporcione el administrador de Avaya Communication Manager seguido de la extensión E.164 del sistema a la que desea reenviar las llamadas. Por ejemplo, marque *22016 si *2 es el código de acceso a funciones y 2016 es el E.164 del sistema.
- 3 Espere a oír la señal de confirmación.

Para desactivar el reenvío de llamadas:

- 1 En la pantalla Realizar una llamada del sistema Polycom, marque el código de acceso a funciones que le proporcionó el administrador de Avaya Communication Manager. Por ejemplo, #2 si #2 es el código de acceso a funciones para desactivar el reenvío de llamadas.
- 2 Espere a oír la señal de confirmación.

Para transferir una llamada:

- 1 Durante una llamada, pulse la tecla # en el control remoto del sistema Polycom para acceder al teclado multitonos.
- 2 Pulse el botón **Seleccionar** para activar el colgado rápido. El primer sistema de sitio remoto queda en espera.
- 3 Espere un tono de llamada y, a continuación, marque la extensión del sistema de sitio remoto a la que desea transferir la llamada. La llamada conecta el audio y el vídeo entre el sistema local y el segundo sistema de sitio remoto. El primer sistema de sitio remoto sigue en espera.
- 4 Cuelgue al sistema de sitio local. Si las capacidades lo permiten, los dos sistemas de sitio remoto quedan conectados en una llamada con audio y vídeo.

Para agregar un sistema a una llamada:

- 1 Durante una llamada, pulse la tecla # en el control remoto del sistema Polycom para acceder al teclado multitonar.
- 2 Pulse el botón **Seleccionar** para activar el colgado rápido. El sistema de sitio remoto queda en espera.
- 3 Espere un tono de llamada y, a continuación, marque la extensión del sistema que desee agregar a la llamada.
- 4 Pulse el botón **Seleccionar** de nuevo. La llamada se convierte en una conferencia sólo de audio con todos los sistemas. Si las capacidades lo permiten y si el sistema que marcó el colgado rápido cuelga, los otros sistemas quedarán conectados en una llamada con audio y vídeo.

Personalización del espacio de trabajo

Lo que se ve en la pantalla puede personalizarse según la configuración del sistema.

Permiso para que el sistema de sitio remoto controle la cámara local

Si el administrador del sistema ha permitido el acceso a la configuración del usuario, puede permitir que el sistema del sitio remoto controle la cámara local. Los participantes remotos también podrán configurar y emplear los preajustes de la cámara local si sus sistemas admiten los preajustes.

Para permitir que el sitio remoto controle su cámara:

- 1 En la pantalla de inicio, seleccione  >  > **Cámaras**.
- 2 Seleccione **Control remoto de la cámara local**.



La modificación de este ajuste se aplica inmediatamente, incluso si la llamada está en curso.

Permiso para mostrar vídeos en la Web

Si el administrador del sistema ha permitido el acceso a la configuración de usuarios, puede elegir si permitir ver la sala donde se encuentra el sistema o el vídeo de las llamadas en las que participa el sistema.



Precaución. El valor predeterminado es no permitir mostrar vídeos. Asegúrese de comprobar si el administrador del sistema desea que se cambie este ajuste.

Para permitir mostrar vídeos en la Web:

- 1 Vaya a  >  > **Reuniones**.
- 2 Seleccione **Permitir mostrar vídeos en la Web**.

Utilización de un teclado USB

Para introducir datos y moverse por la interfaz local de su sistema, puede conectar un teclado USB estándar a uno de los puertos USB del sistema.

Al conectar un teclado USB a un sistema RealPresence Group, puede introducir sólo números con el control remoto en las pantallas **Realizar una llamada > Teclado** o **Realizar una llamada > Contactos** de la interfaz local. Para introducir letras, desconecte el teclado del puerto USB, luego seleccione el botón **Teclado** mostrado ahora en la pantalla de su sistema. Para obtener más información sobre cómo introducir letras en el teclado virtual, consulte [Realización de llamadas mediante la introducción de nombres o números](#) en la página 7.

Solución de problemas

Si está teniendo problemas para hacer una llamada o necesita ver información o diagnósticos, consulte las siguientes secciones:

[Realización de una llamada de prueba](#) en la página 38

[Acceso a las pantallas Información del sistema, Estado y Diagnósticos](#) en la página 38

[Visualización de estadísticas de llamada](#) en la página 44

[Buscar respuestas en la documentación del producto](#) en la página 45

[Uso de la Knowledge Base](#) en la página 45

Realización de una llamada de prueba

Para solucionar problemas a la hora de efectuar videollamadas, llame a un sitio de vídeo de Polycom para probar su configuración. Tiene a su disposición una lista de números de todo el mundo que puede utilizar para probar el Polycom Sistema RealPresence Group en la página www.polycom.com/videotest.

Pruebe estos métodos de prácticas recomendadas:

- Asegúrese de que el número que ha marcado es correcto y, a continuación, vuelva a intentar realizar la llamada. Por ejemplo, es posible que necesite marcar el 9 para una línea externa o incluir un código de acceso de larga distancia o código del país.
- Para averiguar si el problema está en su sistema, pida a la persona con la que intentaba contactar que le llame.
- Averigüe si el sistema al que llama está conectado y funciona correctamente.
- Si puede realizar llamadas pero no recibirlas, asegúrese de que su sistema está configurado con el número correcto.

Acceso a las pantallas Información del sistema, Estado y Diagnósticos

Puede revisar información sobre llamadas, uso de la red y rendimiento en las pantallas de los diversos sistemas RealPresence Group.



Los menús del sistema disponibles varían en función del modo en que su administrador configuró el sistema. Por lo tanto, esta sección puede incluir opciones que no estén disponibles en su sistema. Para obtener más información sobre estas opciones, póngase en contacto con el administrador.

Información del sistema

Para acceder a las pantallas de diagnóstico:

>> Vaya a  >  > **Información.**

La pantalla Información del sistema presenta las siguientes opciones:

- Información
- Estado
- Diagnósticos

Información

En esta pantalla se incluyen los siguientes detalles:

Pantalla de diagnóstico	Descripción
Detalle del sistema	Muestra la siguiente información acerca del sistema: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del sistema • Modelo • Versión de hardware • Software del sistema • Número de serie • Dirección MAC • Dirección IP
Red	Muestra la siguiente información acerca de la red: <ul style="list-style-type: none"> • Dirección IP • Nombre de host • Nombre de H.323 • Extensión H.323 (E.164) • Dirección de SIP • Enlace-Local • Sitio-Local • Dirección global
Uso	Muestra la siguiente información acerca del uso: <ul style="list-style-type: none"> • Duración de la última llamada • Duración total de llamadas • Número total de llamadas

Estado

Cuando un servicio o dispositivo del sistema se encuentra con una incidencia, aparece una alerta junto al botón Sistema del menú. En esta pantalla se incluye la siguiente información detallada sobre el estado tanto si está efectuando una llamada como si no:

Información de estado si no se encuentra en una llamada

Pantalla de estado	Descripción
Alertas activas	Muestra el estado de los dispositivos o servicios en la lista de las pantallas de estado con un indicador rojo. Las alertas aparecen según el orden en que se produjeron.
Control de llamadas	Muestra el estado de los ajustes Respuesta automática punto a punto y Contraseña de la reunión .
Audio	Muestra el estado de conexión de los dispositivos de audio, como los micrófonos, SoundStation IP y SoundStructure.
EagleEye Director	Muestra el estado de la conexión de EagleEye Director, si hay uno conectado. Si el sistema de la cámara no está conectado, la opción no será visible en la pantalla.
LAN	Muestra el estado de la conexión de la red IP.
Servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre muestra el equipo selector y el servidor de registro de SIP. • Muestra los servidores de directorio global activo, LDAP o Microsoft. • Si está habilitado, muestra los servicios de aprovisionamiento, agenda o presencia.
Administración de registros	<p>Muestra el estado del ajuste del umbral de registros. Si el sistema Polycom RealPresence Group detecta una cámara EagleEye Director, se mostrará una línea de estado para el dispositivo.</p> <p>Cuando un servicio o dispositivo del sistema se encuentra con una incidencia, aparece una alerta junto al botón Sistema del menú.</p>

Información de estado si se encuentra en una llamada

Pantalla de estado	Descripción
Estadísticas de llamada	Muestra información acerca de la llamada en curso. En llamadas multipunto, las pantallas de estadística de la llamada muestran casi toda esta información en todos los sistemas de la llamada. Para obtener más información acerca de esta pantalla, consulte Visualización de estadísticas de llamada en la página 44.



Puntos a tener en cuenta acerca de la información de estado del sistema:

- Si el sistema Polycom RealPresence Group detecta una cámara EagleEye Director, se mostrará una línea de estado para el dispositivo.
- Cuando se produzca un cambio en el estado del sistema o un problema potencial, verá un aviso al lado del botón **Sistema** en el menú.

Diagnóstico del sistema

Para acceder a información acerca del diagnóstico de su sistema:

En su interfaz local, puede ver la información del sistema y realizar pruebas de vídeo y de audio de la siguiente manera.

>> Seleccione  >  > **Diagnósticos**.

En esta pantalla se incluye la siguiente información detallada sobre el diagnóstico del sistema:

Pantalla de diagnóstico	Descripción
Ciclo de sitio local	<p>Comprueba los codificadores y decodificadores de audio internos, los micrófonos y altavoces externos, los codificadores y decodificadores de vídeo internos, el audio de hardware y los micrófonos, altavoces, cámaras y monitores externos.</p> <p>El monitor 1 muestra el vídeo y reproduce el audio que se enviaría al sitio remoto en una llamada.</p> <p>Esta prueba no está disponible cuando hay una llamada en curso.</p>
PING	<p>Comprueba si el sistema puede establecer contacto con la dirección IP del sitio remoto especificada.</p> <p>PING devuelve resultados de protocolo de los mensajes de control de Internet abreviados. A su vez, devuelve información H.323 solamente si el sitio remoto se encuentra configurado para H.323. Devuelve información SIP solamente si el sitio remoto se encuentra configurado para SIP.</p> <p>Si se supera la prueba, el sistema Polycom RealPresence Group muestra un mensaje.</p>

Pantalla de diagnóstico	Descripción
Rastrear ruta	<p>Comprueba la ruta entre el sistema local y la dirección IP seleccionada.</p> <p>Si se supera la prueba, el sistema Polycom RealPresence Group indica una lista de los saltos entre el sistema y la dirección IP especificada.</p>
Barras de color	<p>Comprueba la configuración de color del monitor para obtener una calidad de imagen óptima.</p> <p>Si las barras de color generadas durante la prueba no son nítidas o los colores no parecen correctos, será necesario ajustar el monitor.</p>
Prueba de altavoz	<p>Comprueba las conexiones de los cables de audio. Un tono de audio de 473 Hz indica que las conexiones locales de audio son correctas.</p> <p>Si ejecuta la prueba desde el sistema durante una llamada, también se escuchará el tono en el sitio remoto.</p>
Medidor de audio	<p>Mide la potencia de las señales de audio procedentes de los micrófonos, de audio del sitio remoto, del audio de la videgrabadora y de cualquier dispositivo conectado a la entrada de línea de audio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hable por el micrófono para comprobar su nivel de audio. • Para comprobar el audio del sitio remoto, pida a uno de los participantes del sitio remoto que hable o llame a un teléfono de la sala del sitio remoto para escuchar cómo suena. <p>El medidor de audio indica los niveles de señal máximos. Establezca los niveles de señal de forma que los valores máximos se sitúen entre +3 dB y +7 dB para discurso y material de programa normales. Los valores máximos esporádicos de +12 dB a +16 dB para ruidos esporádicos altos son aceptables. Una lectura del medidor de +20 dB corresponde a 0 dBFS para el audio del sistema Polycom RealPresence Group. Es probable que una señal a este nivel distorsione el sistema de audio.</p> <p>Los medidores funcionan sólo cuando la entrada asociada está activada.</p> <p>Nota: Algunos medidores de audio no se encontrarán disponibles cuando el mezclador digital SoundStructure se encuentre conectado al sistema Polycom RealPresence Group.</p>

Pantalla de diagnóstico	Descripción
Seguimiento de cámara	<p>Proporciona diagnósticos específicos de la cámara EagleEye Director.</p> <p>Audio</p> <p>Verifica la funcionalidad del micrófono. Para utilizar esta función, hable en alto y compruebe que puede ver indicaciones de señal dinámica para dos micrófonos verticales y cinco horizontales. Si no aparece ninguna indicación de señal para un micrófono específico, apague manualmente EagleEye Director y, a continuación, vuelva a encenderlo.</p> <p>También compruebe la señal de audio de referencia: establezca una videollamada. Permita al interlocutor del sitio remoto hablar en alto y compruebe que puede ver indicaciones de señal dinámica para los dos medidores de audio de referencia. Si no aparece ninguna indicación de señal para un micrófono específico, asegúrese de que el cable de referencia se encuentre firmemente conectado.</p> <p>Después de verificar la funcionalidad del micrófono, calibre la cámara de nuevo.</p> <p>Vídeo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cámara izquierda muestra el vídeo correspondiente a la cámara izquierda. • Cámara derecha muestra el vídeo correspondiente a la cámara derecha. • Barras de color muestra la pantalla de prueba de las barras de color.
Sesiones	<p>Muestra la siguiente información sobre cada sesión conectada al sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de conexión, como interfaz web o local • ID asociado con la sesión, normalmente Administrador o Usuario • Dirección IP remota (las direcciones de la gente que haya iniciado sesión en el sistema RealPresence Group desde sus ordenadores)

Pantalla de diagnóstico	Descripción
<p>Restablecimiento de sistema</p>	<p>Nota: No utilice este ajuste a no ser que su administrador así se lo indique.</p> <p>Si está definida una contraseña, debe introducirla para restaurar el sistema.</p> <p>Restablece el sistema a su configuración predeterminada. Si usa el control remoto para seleccionar este ajuste, tiene las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conservar la configuración del sistema (por ejemplo, el nombre y la configuración de red) o restablecer los ajustes del sistema. • Conservar o eliminar el directorio almacenado en el sistema. El restablecimiento del sistema no afecta al directorio global. • Mantener o eliminar todos los certificados de infraestructura de claves públicas (PKI) y listas de revocación de certificados (CRL). <p>Antes de restablecer el sistema, tal vez convendría pedirle al administrador que se descargue el informe detallado de llamada (CDR) y el archivo CDR. Encontrará más información sobre estos informes en <i>Guía del administrador de Polycom RealPresence Group Series</i>.</p>

Visualización de estadísticas de llamada

Las pantallas de diagnóstico con estadísticas de llamada permiten ver información sobre la llamada en curso. Se puede ver información sobre los participantes y también sobre lo que estos emiten.

Visualización de estadísticas de llamada

Para ver información sobre una llamada punto a punto en curso:

>> Vaya a **Configuración > Información del sistema > Estadísticas de llamada**.

Las emisiones asociadas a un participante aparecen debajo de los datos del mismo. Para ver más información sobre una emisión concreta, vaya hasta la emisión deseada y seleccione **Más información**.

Para ver información sobre una llamada multipunto en curso:

- 1 Vaya a **Configuración > Información del sistema > Estadísticas de llamada**.
- 2 Se muestra la lista de las personas que participan en la llamada.
- 3 Las estadísticas de llamada se muestran en un formato cuando las llamadas son punto a punto y en otro cuando son llamadas multipunto. Lleve a cabo una de estas acciones:

Llamadas punto a punto

Las emisiones asociadas a un participante aparecen debajo de los datos del mismo. Para ver más información sobre una emisión concreta, vaya hasta la emisión deseada y seleccione **Más información**.

Llamadas multipunto

Se muestra la lista de las personas que participan en la llamada. Lleve a cabo una de estas acciones:

- Para ver los detalles de un participante, seleccione **Participantes**, vaya hasta el participante deseado y seleccione **Más información**. Las emisiones activas del participante aparecen debajo de los datos del mismo. Para ver más información sobre una emisión concreta, vaya hasta la emisión deseada y seleccione **Más información**.
- Para acceder rápidamente a información sobre una emisión o emisiones concretas asociadas a un usuario particular, vaya a **Emisiones** en el caso de llamadas que usen codificación de vídeo avanzada (AVC) o **Emisiones de participante** en el caso de llamadas que utilicen codificación de vídeo escalable (SVC). Use los botones **Atrás** y **Siguiente participante** para ir hasta el participante con la emisión o emisiones que desee ver. Vaya hasta la emisión deseada y seleccione **Más información**.
- Para acceder rápidamente a una lista de todas las emisiones activas de audio, vídeo y contenido dentro de la llamada, vaya a **Emisiones activas** (esta opción está disponible solamente en llamadas SVC). Seleccione la emisión deseada y seleccione **Más información**.

Buscar respuestas en la documentación del producto

Puede encontrar documentación acerca de productos Polycom en la página support.polycom.com. Vaya a **Vídeo y telepresencia > Group Series**, seleccione su tipo de sistema y luego busque el documento deseado. Los documentos están agrupados por número de versión, empezando por la más reciente.

Uso de la Knowledge Base

Para obtener más información acerca de la solución de problemas, consulte el centro de información Knowledge Base en la página support.polycom.com.

Cómo ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica y de soluciones

Antes de llamar al servicio de asistencia técnica, consulte [Solución de problemas](#) en la página 37. Una vez probadas dichas soluciones sin éxito, tal vez tenga que ponerse en contacto con alguno de los siguientes grupos de asistencia de Polycom:

[Servicio de asistencia técnica de Polycom](#) en la página 46

[Asistencia de soluciones de Polycom](#) en la página 47

Servicio de asistencia técnica de Polycom

Si no puede realizar llamadas de prueba de forma satisfactoria y ha comprobado que el equipo está instalado y configurado correctamente, póngase en contacto con su distribuidor de Polycom o con el servicio de asistencia técnica de Polycom.

Para ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica de Polycom, vaya a la página support.polycom.com.

Introduzca la siguiente información acerca de su sistema RealPresence Group y, a continuación, formule una pregunta o describa el problema. Esta información nos ayudará a responder con mayor rapidez a su problema:

Información del sistema	Ubicación de la interfaz de usuario
Número de serie del sistema (14 dígitos)	Vaya a  >  > Detalle del sistema o localice el número en la parte trasera del sistema.
Versión del software	Vaya a  >  > Detalle del sistema .
Mensajes de alertas activas	Vaya a  >  > Estado > Alarmas activas para ver los mensajes generados por el sistema.
Estado de red	Vaya a  >  > Red .

Además, indique las pruebas de diagnóstico que haya realizado o las medidas de solución de problemas que ya haya probado.

Asistencia de soluciones de Polycom

Los servicios de Implementación y Mantenimiento de Polycom proporcionan soporte únicamente para los componentes de las soluciones de Polycom. Puede obtener otros servicios para entornos de Comunicaciones unificadas (CU) de terceros integrados en las soluciones de Polycom de los Servicios globales de Polycom y sus socios certificados. Estos servicios adicionales ayudan a los clientes en el diseño, implementación, optimización y gestión con éxito de la comunicación visual de Polycom en sus entornos de CU de terceros.

Los Servicios profesionales para la Integración con el software de Microsoft son necesarios para las videoconferencias de Polycom en integraciones con Microsoft Outlook, Microsoft Office Communications Server y Microsoft Lync Server 2010 o 2013. Para obtener información adicional y detallada, consulte la página http://www.polycom.com/services/professional_services/index.html o póngase en contacto con el representante local de Polycom.

Notificaciones reglamentarias

Las notificaciones reglamentarias describen consideraciones sobre seguridad y legales para utilizar los siguientes sistemas Polycom RealPresence Group:

- Sistema Polycom RealPresence Group 300 (modelo: Group 300; tipo: P001)
- Sistema Polycom RealPresence Group 500 (modelo: Group 500; tipo: P001)
- Sistema Polycom RealPresence Group 700 (modelo: Group 700; tipo: P002)



Si dispone de una cámara EagleEye Acoustic, asegúrese de utilizarla únicamente con Equipos de tecnologías de la información homologados según las directrices de UL o equipos con homologaciones similares.

Para obtener más información acerca de normas, consulte *Información normativa de Polycom RealPresence Group Series* en support.polycom.com > **Telepresencia y vídeo**. Seleccione el nombre de su sistema para localizar el documento correcto.

