

Ayuda Técnica

1. NO REGISTRA UNO O VARIOS INTERNOS	1
El teléfono prende, pero no inicia correctamente (no adquiere los parámetros de red):	2
El teléfono inicia correctamente pero no registra la línea:	2
No logro registrar la línea en IPLAN SPHONE:	3
No logro registrar la línea en un Softphone genérico:	3
2. NO PUEDO EMITIR NI RECIBIR LLAMADAS	4
El teléfono registra pero no puedo emitir ni recibir llamadas:	4
El Softphone registra pero no puedo emitir ni recibir llamadas:	4
3. NO PUEDO RECIBIR LLAMADAS	5
No puedo recibir llamados desde un proveedor externo (teléfonos fijos y/o celulares), pero puedo emitir llamados y recibo llamados de otros internos correctamente:	5
No puedo recibir llamados entre internos o líneas de Central Virtual IPLAN, pero puedo emitir llamados y recibo llamados de orígenes externos correctamente:	6
No recibo desde ningún origen:	6
4. NO PUEDO EMITIR LLAMADOS	7
No puedo emitir llamados a números de larga distancia nacional y/o internacional:	7
No puedo emitir llamadas a orígenes externos (teléfonos fijos y celulares) pero puedo recibir correctamente:	7
No puedo emitir llamados entre internos pero puedo recibir correctamente:	7
5. CALIDAD DEL AUDIO EN LAS COMUNICACIONES	8
Inconvenientes en la calidad del audio en cualquier comunicación:	8
Inconvenientes en la calidad del audio en comunicaciones de larga distancia nacional y/o internacional:	9
6. PROBLEMAS CON EL IVR (AUTO ATTENDANT)	9
No recibo llamadas a través del IVR, es posible comunicarse al IVR pero luego no realizar la transferencia:	9
No recibo llamadas a través del IVR, no es posible comunicarse al IVR:	10
7. PROBLEMAS PARA TRANSFERIR LLAMADOS	10
Al realizar una transferencia, el llamado queda mudo, se corta, o se pierde el audio en un sentido:	10
8. SE PIERDE EL AUDIO EN 1 O 2 SENTIDOS	11
Puedo emitir y recibir llamados pero alguna de las 2 partes se queda sin audio, esto sucede entre internos:	11
9. PROBLEMAS CON EL VOICEMAIL (BUZÓN DE VOZ)	11
Una locución me indica que no se puede completar la operación en algún punto del árbol del voicemail:	11
10. EL APARATO TELEFÓNICO NO ENCIENDE	11
El teléfono / adaptador no enciende eléctricamente:	11

1. NO REGISTRA UNO O VARIOS INTERNOS

El teléfono prende, pero no inicia correctamente (no adquiere los parámetros de red):

1. Verificar que el teléfono esté conectado correctamente acorde a los instructivos de conexionado.
2. Desconectar 5 segundos el cable de alimentación eléctrica del teléfono y conectarlo nuevamente. Si el teléfono funciona por PoE (Power Over Ethernet), alcanzará con desconectar 5 segundos el cable de red y conectarlo nuevamente.
3. Intercambiar el teléfono con otro que funcione correctamente (cambiar de ubicación física el teléfono) usando el cable de red del equipo que funciona.
 - Si la falla se traslada a la nueva ubicación, el problema puede estar en el teléfono. Dirigirse al paso 4.
 - Si la falla se presenta exclusivamente en la ubicación anterior del teléfono, deberá verificar la red interna:
 - Verificar conexionado e integridad del cableado y las bocas de red.
 - Verificar conexionado, integridad y configuración en switches intermediarios.
 - Si la falla se resuelve, probar en la ubicación anterior del teléfono pero con el nuevo cable, en caso que se resuelva era un problema del cable. Repetir la prueba regresando todo a la normalidad, si la falla se resuelve, era una falla temporal.
4. Realizar la prueba de conectar el teléfono directamente al Router.
5. Si la falla no se resuelve, en el caso de que el teléfono haya sido adquirido por cuenta propia, resolver el problema con la garantía del mismo. En el caso de que el teléfono haya sido contratado a IPLAN bajo la modalidad comodato, generar un Ticket Web.

El teléfono inicia correctamente pero no registra la línea:

1. Realizar los pasos 1 a 4 descritos en el punto anterior y verificar si la falla se resuelve
2. En el caso de que el teléfono esté bajo modalidad de venta o sea adquirido por cuenta propia, verificar la configuración del teléfono siguiendo los pasos de los instructivos de configuración. En el caso de que el teléfono haya sido contratado a IPLAN bajo la modalidad comodato, generar un Ticket Web.

3. En la configuración Web del teléfono, pisar la clave SIP de la línea por aquella brindada en el mail de activación. Realizar lo mismo pero esta vez ingresando con su Usuario (línea) y clave WEB en la plataforma <https://cvi.iplan.com.ar/>, elegir la opción Cambiar la Contraseña SIP. En caso de no conocer la Contraseña SIP, solicitarla al Administrador de la Central Virtual. Finalmente, reiniciar el teléfono.
4. Desconectar el teléfono y probar la línea en un Softphone (por ejemplo, X-Lite o EyeBeam) siguiendo los pasos del [instructivo](#) y usando la clave SIP. Desconectar el Softphone y reconectar el teléfono al finalizar la prueba.
5. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

No logro registrar la línea en IPLAN SPHONE:

1. Verificar que IPLAN SPHONE haya sido instalado acorde a lo indicado en los [instructivos del Centro de Ayuda](#).
2. En caso de que la configuración sea correcta, asegurarse de que la clave WEB utilizada sea la misma que aquella brindada en el mail de activación. Se puede modificar la clave WEB ingresando con su Usuario (línea) y clave WEB en la plataforma <https://cvi.iplan.com.ar/>, elegir la opción Cambiar Contraseña de Acceso.
3. Probar con otro Softphone (por ejemplo, X-Lite o EyeBeam) siguiendo los pasos del [instructivo](#) y usando la clave SIP.
4. Probar los pasos 1 a 3 en una PC distinta dentro de la red.
5. Probar los pasos 1 a 3 en una PC en una red distinta a la utilizada habitualmente.
6. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

No logro registrar la línea en un Softphone genérico:

1. Verificar que la configuración del Softphone esté acorde a lo indicado en el [instructivo](#).
2. En caso de que la configuración sea correcta, asegurarse de que la clave SIP utilizada sea la misma que aquella brindada en el mail de activación. Pisar la clave SIP por aquella brindada en el mail de activación

ingresando con su Usuario (línea) y clave WEB en la plataforma <https://cvi.iplan.com.ar/>, elegir la opción Cambiar la Contraseña SIP.

3. Probar con otro Softphone (por ejemplo, X-Lite o EyeBeam), siguiendo los pasos del [instructivo](#) y usando la clave SIP.
4. Probar los pasos 1 a 3 en una PC distinta dentro de la red.
5. Probar los pasos 1 a 3 en una PC en una red distinta a la utilizada habitualmente.
6. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

2. NO PUEDO EMITIR NI RECIBIR LLAMADAS

El teléfono registra pero no puedo emitir ni recibir llamadas:

1. Verificar en <http://centralvirtual.iplan.com.ar/Login/> que esté permitido recibir llamadas para esos orígenes en los planes de llamadas.
2. Verificar que no haya otro Softphone / teléfono / adaptador que esté intentando registrar la misma línea. Si este es el caso, deberá configurar la función de Aspecto Compartido en los dispositivos y en la plataforma <http://centralvirtual.iplan.com.ar/Login/> siguiendo el instructivo [Aspecto Compartido de llamadas](#).
3. Desconectar 5 segundos el cable de alimentación eléctrica del teléfono y conectarlo nuevamente. Si el teléfono funciona por PoE (Power Over Ethernet), alcanzará con desconectar 5 segundos el cable de red y conectarlo nuevamente.
4. Desconectar el teléfono y probar la línea en un Softphone (por ejemplo, X-Lite o EyeBeam), siguiendo los pasos del [instructivo](#) y usando la clave SIP. Desconectar el Softphone y reconectar el teléfono al finalizar la prueba.
5. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

El Softphone registra pero no puedo emitir ni recibir llamadas:

1. Cerrar el Softphone y volverlo a abrir.

2. Verificar en <http://centralvirtual.iplan.com.ar/> que esté permitido recibir llamadas para esos orígenes en los planes de llamadas.
3. Verificar que no haya otro Softphone / teléfono / adaptador que esté intentando registrar la misma línea. Si este es el caso, deberá configurar la función de Aspecto Compartido en los dispositivos y en la plataforma de <http://centralvirtual.iplan.com.ar/> siguiendo el instructivo [Aspecto Compartido de llamadas](#).
4. Probar con otro Softphone (por ejemplo, X-Lite o EyeBeam), siguiendo los pasos del [instructivo](#) y usando la clave SIP.
5. Probar los pasos 1 a 3 en otra PC o celular de la misma red. Probar también una PC o celular externos a la red.
6. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

3. NO PUEDO RECIBIR LLAMADAS

No puedo recibir llamados desde un proveedor externo (teléfonos fijos y/o celulares), pero puedo emitir llamados y recibo llamados de otros internos correctamente:

1. Verificar en <http://centralvirtual.iplan.com.ar/> que esté permitido recibir llamadas para esos orígenes en los planes de llamadas.
2. Verificar que no haya funcionalidades activas en el interno como pueden ser desvíos o "no molestar" tanto en el equipo como en la plataforma <http://centralvirtual.iplan.com.ar/>.
3. Probar la línea en un Softphone (por ejemplo, X-Lite o EyeBeam), siguiendo los pasos del [instructivo](#) y usando la clave SIP.
4. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

No puedo recibir llamados entre internos o líneas de Central Virtual IPLAN, pero puedo emitir llamados y recibo llamados de orígenes externos correctamente:

1. Probar de marcar el número directo completo para evitar confusiones respecto del número abreviado de interno. Verificar si la falla persiste.

2. Verificar con el administrador en <http://centralvirtual.iplan.com.ar/> el número de interno que se usa para emitir y para recibir la llamada ingresando en: Perfil > Usuarios > Buscar > Editar (eligiendo el número en cuestión) > Direcciones

2. Realizar los pasos 1 a 3 descritos en el punto anterior y verificar si la falla se resuelve.

3. Verificar que los internos se encuentren dentro de la misma red IP. En caso contrario, no podrán comunicarse correctamente.

4. Verificar que el router utilizado para el servicio no tenga activas características incompatibles con Central Virtual IPLAN, como puede ser un Firewall de Aplicación (Application Layer Gateway o ALG) aplicado al protocolo SIP. Esta funcionalidad genera inconvenientes en llamados y transferencias entre internos, dado que manipula la información de los paquetes enviados y recibidos, quitándole información necesaria para poder realizar comunicaciones internas. Para corregir este inconveniente de funcionamiento, es necesario desactivar este protocolo, para que los paquetes no sufran cambios. Según su router, las opciones a tener en cuenta son:

- Equipo Cisco PIX - Opción: Fixup
- Equipo: Cisco ASA - Opcion: Speck
- Equipo: Mikrotik SIP ALG - puede llamarse SIP Helper y está situado puertos en / IP> Firewall> Servicio.
- En otros routers se conoce como ALG o SIP ALG

5. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

No recibo desde ningún origen:

1. Verificar en <http://centralvirtual.iplan.com.ar/> que esté permitido recibir llamadas desde grupos externos e internos.

2. Verificar que no haya funcionalidades activas en el interno como pueden ser desvíos o "no molestar" tanto en el equipo como en la plataforma <http://centralvirtual.iplan.com.ar/>.
3. Probar la línea en un Softphone (por ejemplo, X-Lite o EyeBeam) siguiendo el [instructivo](#) y usando la clave SIP.
4. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

4. NO PUEDO EMITIR LLAMADOS

No puedo emitir llamados a números de larga distancia nacional y/o internacional:

1. Verificar en <http://centralvirtual.iplan.com.ar/> que esté permitido emitir llamadas hacia esos destinos en los planes de llamadas.
2. Verificar que el número que usted esté marcando sea un número válido y tenga el formato correcto.
3. Volver a probar reiteradas veces luego de cierto tiempo.
4. Registrar algunos de los números de teléfono destino que usted probó y no pudo comunicarse. Adicionalmente identificar qué es lo que sucede (si escucha alguna locución, si da ocupado, si queda llamando, si queda mudo, etc). Con esa información generar un Ticket Web: Problemas en el servidor destino.

No puedo emitir llamadas a orígenes externos (teléfonos fijos y celulares) pero puedo recibir correctamente:

1. Realizar el mismo procedimiento usado para los números de larga distancia.

No puedo emitir llamados entre internos pero puedo recibir correctamente:

1. Probar de marcar el número directo completo para evitar confusiones respecto del número abreviado de interno. Verificar si la falla persiste.

2. Verificar que no haya funcionalidades activas en el interno destino como pueden ser desvíos o "no molestar" tanto en el equipo como en la plataforma <http://centralvirtual.iplan.com.ar/>.

2. Verificar en <http://centralvirtual.iplan.com.ar/> que el interno afectado tenga permitido emitir llamadas hacia números internos en los planes de llamadas. También verificar a la inversa, es decir que los destinos puedan recibir llamados desde ese grupo/departamento de origen.

3. Verificar que los internos se encuentren dentro de la misma red IP. En caso contrario, no podrán comunicarse correctamente.

4. Verificar que el router utilizado para el servicio no tenga activas características incompatibles con Central Virtual IPLAN, como puede ser un Firewall de Aplicación (Application Layer Gateway o ALG). Esta funcionalidad genera inconvenientes en llamados y transferencias entre internos, dado que manipula la información de los paquetes enviados y recibidos, quitándole información necesaria para poder realizar comunicaciones internas. Para corregir este inconveniente de funcionamiento, es necesario desactivar este protocolo, para que los paquetes no sufran cambios. Según su router, las opciones a tener en cuenta son:

- Equipo Cisco PIX - Opción: Fixup
- Equipo: Cisco ASA - Opcion: Speck
- Equipo: Mikrotik SIP ALG - puede llamarse SIP Helper y está situado puertos en / IP> Firewall> Servicio.
- En otros routers se conoce como ALG o SIP ALG

5. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

5. CALIDAD DEL AUDIO EN LAS COMUNICACIONES

Inconvenientes en la calidad del audio en cualquier comunicación:

1. En caso de que los teléfonos estén en modalidad venta, o sean adquiridos a terceros, verificar en la configuración de los mismos que los códecs habilitados sean G711u, G711a y G729 en ese orden.

2. Verificar la red interna, tanto las cuestiones físicas como las de configuración.

3. Realizar una prueba de velocidad del enlace de Internet. Esta prueba se debe realizar 2 veces: 1 sin generar consumo en el enlace de internet, y otra realizándolo con el consumo habitual.

4. Verificar que la red de Internet y telefonía estén dimensionados acorde a los [requisitos técnicos del Servicio](#).
5. Verificar manualmente el enlace de Internet con una PC directa al modem. También probar con un teléfono directamente conectado al router de internet, sin nada más conectado.
6. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

Inconvenientes en la calidad del audio en comunicaciones de larga distancia nacional y/o internacional:

1. Si hay posibilidad, confirmar si la falla se replica también desde un proveedor alternativo a IPLAN.
2. En caso de que los teléfonos estén en modalidad venta, o sean adquiridos a terceros, verificar en la configuración de los mismos que los códecs habilitados sean G711u, G711a y G729 en ese orden.
3. Registrar algunos de los números de teléfono destino que usted probó y no pudo comunicarse. Adicionalmente identificar qué es lo que sucede (si escucha alguna locución, si da ocupado, si queda llamando, si queda mudo, etc).
4. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

6. PROBLEMAS CON EL IVR (AUTO ATTENDANT)

No recibo llamadas a través del IVR, es posible comunicarse al IVR pero luego no realizar la transferencia:

1. Verificar la configuración del preatendedor.
2. Verificar que el destino al cual se esté derivando el llamado sea un destino valido, que pueda llamarse correctamente si se marca el número directo. También verificar que no haya funcionalidades activas en el interno como pueden ser desvíos o "no molestar" tanto en el equipo como en la plataforma <http://centralvirtual.iplan.com.ar/>.
3. Configurar el IVR para que desvíe hacia otro número de teléfono distinto para descartar que el problema lo tenga el IVR.
4. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

No recibo llamadas a través del IVR, no es posible comunicarse al IVR:

1. Verificar que el preatendedor esté definido en <http://centralvirtual.iplan.com.ar/> y tenga asignado el número correspondiente.
2. Confirmar si la falla ocurre desde cualquier origen o solamente desde aquellos externos a Central Virtual IPLAN y generar un Ticket Web.

7. PROBLEMAS PARA TRANSFERIR LLAMADOS

Al realizar una transferencia, el llamado queda mudo, se corta, o se pierde el audio en un sentido:

1. Verificar procedimiento de transferencia según los instructivos de uso de los teléfonos/adaptadores.
2. Verificar que el router utilizado para el servicio no tenga activas características incompatibles con Central Virtual IPLAN, como puede ser un Firewall de Aplicación (Application Layer Gateway o ALG). Esta funcionalidad genera inconvenientes en llamados y transferencias entre internos, dado que manipula la información de los paquetes enviados y recibidos, quitándole información necesaria para poder realizar comunicaciones internas. Para corregir este inconveniente de funcionamiento, es necesario desactivar este protocolo, para que los paquetes no sufran cambios. Según su router, las opciones a tener en cuenta son:
 - Equipo Cisco PIX - Opción: Fixup
 - Equipo: Cisco ASA - Opcion: Speck
 - Equipo: Mikrotik SIP ALG - puede llamarse SIP Helper y está situado puertos en / IP> Firewall> Servicio.
 - En otros routers se conoce como ALG o SIP ALG
3. Conectar 2 teléfonos directamente al router de internet, sin nada más conectado. Verificar si la falla persiste.
4. Si la falla no se resuelve, generar un Ticket Web.

8. SE PIERDE EL AUDIO EN 1 O 2 SENTIDOS

Puedo emitir y recibir llamados pero alguna de las 2 partes se queda sin audio, esto sucede entre internos:

1. Verificar los pasos 1 a 3 del punto anterior.
2. Generar Ticket Web.

9. PROBLEMAS CON EL VOICEMAIL (BUZÓN DE VOZ)

Una locución me indica que no se puede completar la operación en algún punto del árbol del voicemail:

1. Verificar configuración del voicemail según los instructivos Password Recovery del usuario Administrador vía Portal IPLAN y Buzón de Voz (Voicemail).
2. Generar Ticket Web.

10. EL APARATO TELEFÓNICO NO ENCIENDE

El teléfono / adaptador no enciende eléctricamente:

1. Verificar el conexionado del equipo acorde a los Instructivos de conexionado.
2. Probar de conectar el equipo en otro tomacorriente. Si está en una zapatilla, tratar de ubicar un tomacorriente directo. Si el teléfono se alimenta por PoE (Power Over Ethernet), verificar cambiando el cable de red y el puerto.
3. Intercambiar la fuente con la de otro teléfono que funcione.
4. Generar Ticket Web.