

➡ Directorio de números de servicio

Ciudad	Servicio al Cliente	Acceso Voice Mail
Bogotá	6500500	7505050
Medellín	4482020	5808080
Cali	6532121	3707070
Armenia	7340000	7353030
Manizales	8900000	8909090
Pereira	3440000	3445050

TELMEX VOZ

© 2006 TV Cable Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

Contáctenos: contactovoz@telmex.net.co - www.telmexvoz.com.co

Indice

¿Qué es TELMEX VOZ?
¿Qué incluye el servicio TELMEX VOZ que adquirió?
¿Qué tarifas de larga distancia me aplicarán?
¿Qué cargos me aplicarán por llamada a teléfonos celulares?
¿Cuáles son los atributos de TELMEX VOZ?
¿Cómo es la secuencia de llamada de un número TELMEX VOZ?
¿Cuáles son las funcionalidades de TELMEX VOZ?
¿En qué consisten, dónde y cómo se activan / desactivan las funcionalidades de TELMEX VOZ?
Otras preguntas sobre las Funcionalidades
¿Qué es el softphone?
¿Cuáles son las funciones básicas del softphone?
¿Cuáles son las funciones adicionales del softphone?
¿Cuáles son los requerimientos del computador?
¿Cómo es el proceso de instalación del softphone?
¿Cómo realizar y recibir llamadas desde un softphone?
¿Cómo se configura la carpeta de llamadas grabadas del softphone? 2
¿Cómo se configura el Ring tone?
¿Qué es la mensajería unificada?
¿Qué servicios ofrece la mensajería unificada?
¿Cómo se accede al servicio de mensajería unificada?
¿Cómo manejo mis claves para consulta telefónica?
¿Qué es el servicio de fax?
¿Cómo se configura el e-mail para recibir mensajes de voz y fax?
¿Qué características tiene el mensaje que contiene el correo de voz y fax? 2
¿Qué es el portal?
¿Cuáles son las características del portal?
¿Cómo el usuario accede al portal?
¿Qué puede hacer el usuario en el portal?

¿Qué hacer si olvidó su contraseña?
¿Qué prevenciones debe tener el usuario con el manejo de las claves? 32
¿Qué es un número virtual y qué es una línea virtual?
¿Qué ventajas tienen los números virtuales?
¿Qué es una línea virtual?
¿Qué es el eMTA?
¿Cuáles son los indicadores del eMTA Motorola?
¿Cuáles son los indicadores del eMTA Arris?
¿Cómo funciona el eMTA para los usuarios SMART?
Otros servicios de TELMEX VOZ
¿Cómo realizar una búsqueda?
¿Cómo buscar el indicativo de un país?
¿Cómo buscar teléfonos de interés general?
¿Qué es el 113 de TELMEX VOZ?
Condiciones del servicio 113 de TELMEX VOZ
Resolución de fallos
¿Cómo resolver problemas de la línea TELMEX VOZ?
¿Cómo resolver problemas del Softphone?
¿Cómo resolver problemas de la mensajería unificada?
¿Cómo hacer un uso adecuado del servicio?
¿Qué conexiones no son permitidas?
¿Qué responsabilidades tiene el usuario sobre los equipos?
Recomendaciones para el usuario
Otras preguntas
Directorio de números de servicio 44

≥¿Qué es TELMEX VOZ?

TELMEX VOZ es un servicio de comunicación diferente y fácil, que une lo mejor de dos mundos, la telefonía tradicional y la de Internet.

Es tan simple como el servicio de telefonía convencional que usted conoce de toda la vida, más otras herramientas basadas en Internet, que hacen que su teléfono fijo sea un concepto avanzado en comunicación de voz.

Además de no perder sus llamadas, saber quién lo llama, hablar ilimitadamente entre teléfonos fijos de Su ciudad y tener números de otros países, podrá controlar su línea desde Internet, sin depender de nadie.

Con TELMEX VOZ usted podrá hablar con cualquier número fijo, celular, larga distancia nacional e internacional. Lo mejor es que no necesita computador ni Internet, solo requiere de un teléfono convencional.



¿Qué incluye el servicio TELMEX VOZ que adquirió?

Un número fijo de Su ciudad para que hable, ilimitadamente, a cualquier teléfono fijo local, acceso a



más de 20 funcionalidades, un softphone, mensajería unificada y el portal www.telmexvoz.com.co donde podrá administrar su servicio.

Adquirir líneas y números telefónicos de otros países o de Colombia (líneas y números virtuales) y llamadas que realice a celulares y larga distancia, no están incluidas en el valor del servicio, tienen un costo adicional.

¿Qué tarifas de larga distancia me aplicarán?

Como cliente TELMEX VOZ tendrá acceso a las mismas tarifas que ofrecen los proveedores de larga distancia. Consulte en ETB, TELECOM y ORBITEL los precios que tienen establecidos para el lugar destino de su llamada.

¿Qué cargos me aplicarán por llamadas a teléfonos celulares?

Como cliente TELMEX VOZ tendrá acceso a las mismas tarifas que ofrecen los proveedores de celulares. Consulte en COMCEL, MOVISTAR y TIGO los precios que tienen establecidos para las llamadas que se originan desde un teléfono fijo.



¿Cuáles son los atributos de TELMEX VOZ?

Mejor calidad de voz

Llamadas nítidas y sin ruido, gracias a la tecnología digital que soporta el servicio.

Consumo ilimitado

Hable todo lo que quiera a números fijos de su ciudad sin preocuparse por el tiempo. Siempre pagará lo mismo.

Increíble multiplicidad de usos y funcionalidades

Acceso a una gran variedad de funcionalidades tanto en su teléfono como en el softphone. Conferencia entre 3, transferencia de llamadas, despertador y muchas más.

Movilidad del número fijo por la Web *

Lleve su número a donde quiera, sólo necesita un computador y una conexión de banda ancha.

Mensajería unificada, sus mensajes en donde esté *

Una todos los mensajes en su e-mail, incluyendo los de voz y fax. También podrá consultarlos en su teléfono o escucharlos remotamente desde cualquier número.

Control total de las funcionalidades del servicio en la web*

Facilidad para administrar su servicio a través de www. telmexvoz.com.co. Podrá tener acceso al Sotfphone, activar y desactivar las funcionalidades y revisar sus mensajes de voz y fax.

Llamar desde cualquier parte del mundo a costo local*

Con el softphone puede hacer llamadas locales desde cualquier lugar, como si estuviera en su casa. No le costará más.

Tener una línea telefónica de cualquier parte del mundo (próximamente)*

Línea virtual: podrá adquirir, por un costo fijo, una línea telefónica de Estados Unidos y otros países, para que reciba y realice llamadas ilimitadas como si estuviera allí. Es una llamada local.

Número virtual: si tiene familiares o negocios en otro país y habla mucho con ellos, podrá adquirir un número de ese lugar y recibir todas sus llamadas, de manera ilimitada. Para ellos será una llamada local.

* Servicio de valor agregado (permite el uso de la línea desde internet)

Llama y pide información a nuestra línea 113.

¿Cómo es la secuencia de llamada de un número TFI MFX VO7?

TELMEX VOZ está diseñado para que el usuario nunca pierda sus llamadas y siempre esté en contacto. Por eso tiene la posibilidad de atender una llamada desde su teléfono fijo a través de softphone, y además, consultar los mensajes de voz en su e-mail.

¿Cómo funciona?

· Si el softphone está activo:

Al llamar a un número de TELMEX VOZ, este timbrará cuatro veces. Si el usuario no contesta, la llamada se transferirá al softphone y timbrará tres veces. Si no es contestado, la llamada ingresa a la mensajería unificada.



· Si el sottphone no está activo:

Al llamar a un número de TELMEX VOZ, éste timbrará cuatro veces. Si no se contesta, la llamada ingresará a la mensajería unificada.



¿Cómo llamar entre el softphone y el fijo?

- Desde un teléfono de TELMEX VOZ el usuario puede llamar al softphone y viceversa.
- Desde el teléfono de TELMEX VOZ marque * más el código de su ciudad más el número fijo del usuario y se conectará con el softphone. Desde el softphone, marque el número y timbrará su teléfono.



- Si el teléfono está ocupado, descolgado o no es contestado, la llamada se transferirá al softphone.
- Si el softphone también está ocupado o está inactivo, la llamada se enviará a la mensajería unificada.



Nota: Si el usuario cambia la configuración de la funcionalidad "Transferencia de llamadas", perderá el desvío del teléfono al softphone.



≥ ¿Cuáles son las funcionalidades de TELMEX VOZ?

Las funcionalidades le facilitan la vida. No tiene que pagar una tarifa adicional porque están incluidas en la mensualidad del servicio. Son sencillas de programar y las puede administrar desde su teléfono o desde www.telmexvoz.com.co.

Funcionalidades de bloqueo:

Restringen o permiten la salida de llamadas locales, celulares, local extendido, larga distancia nacional e internacional y líneas especiales.

- Realizar sólo llamadas locales 🕥 🔏
- Bloqueo de llamadas nacionales 🕥 🐴
- Bloqueo de llamadas internacionales 🕥 🖈
- Bloqueo de llamadas nacionales e internacionales)
- Bloqueo de llamadas a celular 🕥 🥠
- Bloqueo de llamadas a líneas especiales

• Funcionalidades de ahorro de tiempo:

Ayudan a programar marcaciones rápidas y rediscados.

- Rediscado automático de llamada ocupada
- Rediscado automático de última llamada recibida
- Marcado rápido 1 dígito 🌒 🥕
- Marcado rápido 2 dígitos 🕥 🥎



Funcionalidades de privacidad:

Restringen las llamadas entrantes a conveniencia del usuario.

- Identificador de llamadas (3)
- Bloqueo de identificador de llamadas 🕥
- Identificador de llamadas en espera (3)
- No molestar ① ① 🗍 🗐
- Rechazo de llamadas sin identificación 🕦 🥎
- Rechazo selectivo de llamadas para su teléfono y su softphone 省 🗑
- Aceptación selectiva de llamadas para su teléfono y su softphone 👚 🖫

Funcionalidades de transferencia:

Permite el direccionamiento de su teléfono a otro número.

- Transferencia de llamadas 🕽
- Transferencia selectiva de llamadas

Funcionalidades de asistente:

Facilitan actividades cotidianas como llamada en espera, conferencia entre tres, despertador, entre otras.

- Llamada en espera 🕽
- Cancelar llamada en espera
- Conferencia entre tres ① 🗐
- Despertador ③
- Tono diferenciado de llamada en espera 🕽
- Timbre diferenciado de llamadas anónimas 🏐

¿En qué consisten, dónde y cómo se activan / desactivan las funcionalidades de TELMEX VOZ?

Desde el momento de la instalación, el usuario podrá realizar llamadas a donde desee, porque TELMEX VOZ es entregado abierto para llamar a cualquier número. Esto significa que todos los bloqueos, inicialmente, se encuentran DESACTIVADOS.

Si usted no ha modificado esta funcionalidad en www. telmexvoz.com.co, podrá bloquear todas las llamadas que le generan cobro marcando *20 e ingresando su PIN.

El PIN por defecto corresponde a los 4 últimos dígitos de su teléfono (con esta clave se cumple con la resolución 087 de la CRT de ofrecerle el servicio de bloqueo de llamadas o Código Secreto). El manejo de la clave es privado y debe ser cambiado, regularmente, para mayor seguridad.

En caso de que haya modificado el tipo de bloqueo en www.telmexvoz.com.co, al activarlo telefónicamente, quedará bloqueado lo que usted seleccionó en el portal.

TELMEX VOZ le permite administrar varios tipos de bloqueo. Escoja uno para no restringir todas sus llamadas.

Bloqueo

7	Funcionalidad	Activar	Desactivar
21	Realizar sólo llamadas locales		
	Este servicio permite realizar llamadas a números fijos de su ciudad únicamente.		telmexvoz.com.co en la sección de
31	Bloqueo de llamadas nacionales	Realizar sólo lla	ipo de bloqueo que quiere activar / desactivar:
	Este servicio bloquea la salida de llamadas de larga distancia nacional.	Llamadas nacio	nales
21	Bloqueo de llamadas Internacionales	 Llamadas inter 	nacionales
	Este servicio bloquea la salida de llamadas fuera de Colombia.	Lamadas nacio	nales e internacionales
7	Bloqueo de llamadas nacionales e	 Celular 	
	internacionales	 Líneas especial 	es
	Con este servicio se bloquea la salida de llamadas de larga distancia, tanto nacional como internacional.	Ahora que escogió u teléfono:	n tipo de bloqueo, siga estas indicaciones en su
71	Bloqueo de llamadas a celular	1. Marque *20 y e	spere el menú principal.
	Este servicio bloquea la salida de llamadas a operadores de celulares.	. ,	activar el servicio.
21	Bloqueo de llamadas a líneas especiales	3. Presione 2 para	ingresar o modificar el pin.
	Este servicio bloquea las llamadas a números que generen cobro, como consulta de horóscopos, líneas calientes, concursos, etc	4. Cuando termin	e la programación de bloqueo, cuelgue.



Ahorro de tiempo

21	Funcionalidad	Activar	Desactivar
31	Rediscado automático de Ilamada ocupada	Si recibe un tono de ocupado al llamar a un número de TELMEX VOZ, cuelgue.	
	Cuando llame a un número de TELMEX VOZ y esté ocupado, ya no tendrá que marcarlo repetidamente. Tan pronto se desocupe la línea, su teléfono sonará para avisarle que la llamada está en proceso. (Sólo aplica para llamadas entre usuarios de TELMEX VOZ)	 Marque *66 y espere la confirmación de la activación de este servicio. Cuando el número que programó se desocupe, el teléfono timbrará para avisar que la llamada se está realizando. 	Marque *86 para cancelar la función de rediscado automático y cuelgue.
31	Rediscado automático de última llamada recibida	Marque *69 y recibirá la información del último número que lo llamó.	
	Con esta función podrá marcarle al último número de TELMEX VOZ del cual recibió una llamada, haya sido contestada o no. (Sólo aplica para llamadas entre usuarios de TELMEX VOZ).	2. Si quiere comunicarse con este número presione 1 y automáticamente se marcará.	Marque *89 para cancelar la función y cuelgue.
71	Marcado rápido 1 dígito	1. Marque *74 y presione 1 para activar la función.	
	Este servicio permite grabar hasta ocho (8) números telefónicos que use con mayor frecuencia. Pueden ser locales, nacionales, internacionales o celulares.	2. Presione 2 y seleccione un dígito entre el 2 y el 9 y asígnelo como dígito de Marcado rápido.	1. Marque *75 y presione 1 para desactivar el servicio.
		 Digite el número telefónico que quiera grabar incluyendo todos los dígitos que marca habi- tualmente. 	2. Presione 3 para modificar un número asignado.
		4. Para llamar a un número con marcado rápido, presione el código de un dígito que le asignó.	
21	Marcado rápido 2 dígitos	1. Marque *76 y presione 1 para activar el servicio.	
	Este servicio permite grabar hasta treinta (30) números telefónicos que use con mayor frecuencia. Pueden ser locales, nacionales, internacionales o	2. Presione 2 y seleccione dos dígitos entre el 20 y el 49 como dígito de marcado rápido.	1. Marque *96 y presione 1 para desactivar el servicio.
	celulares.	 Marque el número telefónico que quiera grabar incluyendo todos los dígitos que marca habi- tualmente. 	2. Presione 3 para modificar un número asignado.
		 Para llamar a un número con marcado rápido presione el código de dos dígitos que le asignó. 	

Privacidad

71	Funcionalidad	Activar	Desactivar
<u> </u>	Identificador de llamadas		
	Cuando timbre su teléfono sabrá quién llama sin necesidad de levantar el auricular. Sólo se necesita un teléfono con identificador de llamadas incorporado y podrá saber el número, la hora y la fecha en que lo llamaron. Si el que llama es usuario de TELMEX VOZ también aparecerá el nombre.	Habilitado por defecto.	N/A
21	Bloqueo de identificador de llamadas Este servicio impide que su número de teléfono se muestre en el identificador de llamadas de la persona a la que le marcó. Se debe activar cada vez que se realice una llamada. Al colgar, el identificador volverá a activarse y su número será visto nuevamente.	 Marque *67 y el número telefónico al que va a llamar. Al colgar la llamada, el identificador volverá a su condición normal, es decir, activado. 	N/A
<u> </u>	Identificador de llamadas en espera		
	Si el usuario está hablando y tiene activa esta función, conocerá el número de la llamada en espera que entra a su teléfono y podrá tomar la decisión de atenderla. Si el que llama es usuario de TELMEX VOZ también aparecerá el nombre.	Habilitado por defecto.	N/A
	No molestar		
	Esta función impide recibir llamadas durante el período de tiempo que programe. En este caso, las llamadas entran al softphone si está activado, si no, entran a la mensajería unificada. La activación de esta funcionalidad NO afecta las llamadas siguientes. (Ver cómo funciona en el softphone en la página 14)	Marque *78 y luego puede colgar.	Marque *79
31	Rechazo de llamadas sin identificación Esta función rechaza llamadas de teléfonos que tengan bloqueada la información del identificador de llamadas. La persona que llama recibirá un mensaje de no aceptación de llamadas que tengan bloqueado el identificador.	Marque *77 y cuelgue.	Marque *87
<u>u</u>	Rechazo selectivo de llamadas	1. En www.telmexvoz.com.co podrá inscribir hasta	
	Esta función permite rechazar llamadas de teléfonos que el usuario haya incluido en la lista de no admitidos. La persona que llama recibirá un mensaje de no aceptación de la llamada. (Ver cómo funciona en el softphone en la página 14)	12 números a los que desee bloquear la entrada a su teléfono fijo.2. Al bloquearlos tampoco podrán entrar al softphone.	N/A
21	Aceptación selectiva de llamadas	En www.telmexvoz.com.co podrá inscribir	
	Con este servicio sólo ingresarán las llamadas de los números telefónicos que están en una lista que el usuario definió como llamadas aceptadas. (Ver cómo funciona en el softphone en la página 14)	hasta 12 números de los que desees aceptar la llamada.	N/A



Transferencia

21	Funcionalidad	Activar	Desactivar
3	Transferencia de llamadas Con este servicio el usuario puede transferir automáticamente todas las llamadas que lleguen a su línea TELMEX VOZ, hacia cualquier número telefónico programado, así las llamadas no se perderán.	 Marque *72 seguido por el número telefónico al que desea transferir las llamadas Presione la tecla numeral # [Ejemplo, *7275XXXXX #] Al escuchar el tono intermitente queda confirmado que la transferencia incondicional de llamadas está activada. 	Marque *73 y cuando escuche la confirmación, la transferencia de llamadas se desactivará.
31	Transferencia selectiva de llamadas Este servicio programa el teléfono para que transfiera únicamente las llamadas de números que haya seleccionado.	En www.telmexvoz.com.co ingrese hasta 12 números que desea que sean desviados al teléfono que seleccionó para atender las llamadas.	N/A

ACLARACIÓN: Si el usuario redirecciona su línea fija a un celular o número de larga distancia, el costo de las llamadas entrantes será asumido por él y no por la persona que originó la llamada.

^{*} **SECUENCIA DE LLAMADA:** En este caso el teléfono timbra en la línea fija y luego al número que se desvió la llamada. No timbra en el softphone y no hay acceso a la mensajería unificada cuando se activa esta funcionalidad.

Asistente

21	Funcionalidad	Activar	Desactivar
21	Llamada en espera Permite responder una llamada mientras el usuario tiene una conversación en curso.	 Cuando escuche un tono mientras mantiene una conversación, oprima la tecla Flash y responderá la segunda llamada. Para regresar a la primera llamada, oprima nuevamente la tecla Flash o presione la tecla de colgar rápidamente, para intercambiar las llamadas. 	N/A
31	Cancelar llamada en espera Permite eliminar la llamada en espera cuando el	1. Marque *70 y el número telefónico al que quiere llamar [Ejemplo,	
	usuario no desee ser interrumpido. Este servicio debe ser activado por cada llamada. Al colgar, el servicio de llamada en espera se activa nuevamente.	*7075XXXXX].	N/A
71	Conferencia entre tres	Marque el primer número y cuando contesten oprima Flash y realice la segunda llamada.	
	Es el servicio que le permite mantener una conversación simultánea entre tres interlocutores, sin ayuda de un operador. (Ver cómo se configura en el softphone en la página 14)	Cuando tenga a la segunda persona en línea, oprima nuevamente Flash y estarán las tres personas en conversación.	N/A
		3. Si el teléfono no tiene la tecla Flash, use la tecla de colgar para activar la conferencia.	
31	Despertador Este servicio programa el teléfono del usuario para que timbre a una hora determinada. El timbre durará un minuto.	 Marque *98, ingrese la hora en formato de 24 horas, dos dígitos para la hora y dos para los minutos. [Ejemplo: 16:20; 08:30, etc.] y cuelgue. A la hora programada sonará el teléfono y, al contestar el usuario, recibirá el anuncio, "Esta es la llamada de despertador que usted 	Marque
	* No aplica para el softphone.	solicitó son las xx:xx minutos" . NOTA: Sólo permite una programación. Si el usuario desea ser levantado todos los días a la misma hora, debe programar el despertador diariamente.	*99
Ä	Tono diferenciado de llamada en espera		
	Si tiene una llamada en curso y recibe una segunda llamada, el tono diferenciado de la llamada en espera le ayuda al usuario a identificar la llamada entrante.	En www.telmexvoz.com.co puede seleccionar hasta 12 números que generen un tono diferenciado de llamada en espera.	N/A
21	Timbre diferenciado de llamadas anónimas		
	Esta función puede programar un timbre que sonará con una frecuencia diferente en el teléfono para llamadas entrantes sin identificación.	Habilitado por defecto	N/A



Otras preguntas sobre las Funcionalidades

¿Si redirecciono mi teléfono a un celular o a un número de larga distancia y me llaman, quién paga la llamada?

Funciona como si hubiera llamado de su casa a su celular o a un número de larga distancia. Esto significa que, si lo llaman y se redirecciona a su celular o a un número de larga distancia, la llamada la asume usted como usuario.

¿Cuál es la diferencia entre llamada en espera y tono diferenciado para llamada en espera?

Con la llamada en espera usted oirá el mismo tono para cualquier llamada entrante, mientras que el tono diferenciado es útil cuando está esperando una llamada de una persona en especial. Este último sonará diferente para que la identifique.

¿Si mi teléfono es de pulsos y no de tonos puedo activar las funcionalidades?

No es posible. En ese caso lo mejor es activarlas desde el portal. Algunas no podrá ejecutarlas porque es necesario que tenga un teléfono de tono.

¿Por qué, en algunos casos no me sale el nombre de la persona que me llama?

La primera razón puede ser porque el teléfono no tiene esa opción. Recuerde que el nombre aparece cuando lo llama un número de TELMEX VOZ. Si la llamada proviene de otro operador, sólo verá el número de teléfono.

¿Puedo desactivar una llamada en espera si ya estoy en medio de una llamada?

No. Solo antes de realizar la llamada puede desactivar la llamada en espera.

¿Qué sucede si entra una tercera llamada mientras estoy usando llamada en espera?

La llamada será direccionada a la mensajería unificada.

≥¿Qué es el softphone?

Es un software que funciona como su línea fija de TELMEX VOZ. Con el softphone puede realizar llamadas desde cualquier lugar del mundo sin pagar más. Sólo necesita un computador y una conexión de banda ancha a Internet.

El softphone de TELMEX VOZ se puede descargar en www.telmexvoz.com.co

¿Qué servicios ofrece el softphone?

- Acceso a su línea fija de TELMEX VOZ, desde un computador portátil o un PC conectado a Internet.
- Ingreso al servicio de mensajería unificada.
- · Identificador de llamadas.
- · Contestación automática.
- · Grabación de llamadas.
- · No molestar.
- · Conferencia entre tres.
- · Autoconferencia.
- Menú de llamadas recibidas, perdidas, realizadas y bloqueadas.
- · Lista de contactos.
- Rechazo selectivo de llamadas.
- · Aceptación selectiva de llamadas.

¿Cuáles son las funciones básicas del softphone?



¿Cuáles son las funciones adicionales del softphone?





Contestar automáticamente

Con esta función, las llamadas que entran al softphone del usuario se contestarán automáticamente, sin necesidad de oprimir botones y sin timbres previos.

· Record (grabar)

Con oprimir este botón el usuario puede grabar sus llamadas en el disco duro del computador.

Hold (mantener llamada)

El usuario puede dejar una llamada en espera oprimiendo este botón.

Flash

Con esta función el usuario puede realizar una segunda llamada mientras mantiene la otra en la línea.

Redial

Con este botón el usuario remarca el último número discado.

No molestar

Impide recibir llamadas durante el período en que el usuario lo mantenga activado. Sólo debe dar click en la tecla DND. Las llamadas salientes no se ven afectadas.

Conferencia entre tres

Es el servicio que permite mantener una conversación simultánea entre tres interlocutores, sin ayuda de un operador. Marque el primer número y cuando contesten realice la segunda llamada. Cuando tenga la segunda persona en la línea, oprima el botón "Conferencia" y estarán las tres personas en conversación.

Auto-conferencia

Este botón activa la conferencia entre tres interlocutores de manera automática. Antes de llamar oprima el botón "Autoconferencia", marque el primer número, en seguida realice la segunda llamada y estarán las tres personas en conversación.

Menú llamadas perdidas, recibidas, realizadas y bloqueadas

Con esta función el usuario puede consultar el registro de las llamadas perdidas, recibidas, realizadas, y bloqueadas el número telefónico, hora y fecha.

Lista de contactos

Con esta función el usuario puede crear un directorio telefónico agrupado por categorías como: familiares, amigos, compañeros de trabajo.

Rechazo selectivo de llamadas

Esta función permite rechazar llamadas de teléfonos que el usuario haya incluido en la lista de bloqueados de su softphone. La persona que llama recibirá un mensaje de no aceptación de la llamada.

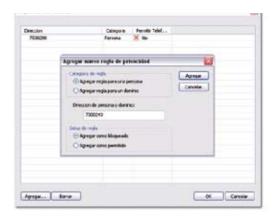
Para rechazar una llamada ingrese al menú de llamadas entrantes, recibidas o perdidas, escoja el número que desea bloquear, dé click derecho y seleccione la opción bloquear a esta persona.



También puede rechazar una llamada ingresando en el menú, reglas de privacidad.



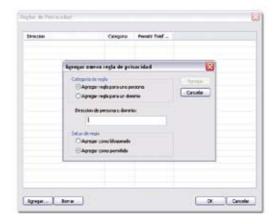
Escoja la opción agregar, ingrese el número del teléfono y marque en estatus de regla: agregar como bloqueado.



· Aceptación selectiva de llamadas

Con este servicio sólo ingresarán las llamadas de los números telefónicos que están en una lista que el usuario definió como llamadas aceptadas.

Para aceptar una llamada eliga el menú reglas de privacidad, ingrese el número de teléfono y seleccione la opción agregar como permitido.



Nota: Para cambiar el estado de las llamadas aceptadas y rechazadas, seleccione ✓ para aceptar una llamada o la × para rechazarla.



¿Cuáles son los requerimientos del computador?

Para la instalación y correcto funcionamiento del softphone se requiere que el computador del usuario cuente con las siguientes características:

Requerimientos operativos				
	Básico (Audio & IM)			
Procesador	Mínimo Intel® Pentium II 400 MHz o equivalente	Optimo Pentium III® 1.3 GHz o equivalente		
Memoria	128 MB RAM	128 MB RAM		
Espacio en el disco duro	15 MB	30 MB		
	Windows® 98 Segunda Edición			
	Windows NT®			
Sistema Operativo	Windows® 2000			
	Windows® XP			
	Mac OS X versión 10.1 a 10.5			
Conexión	IP network connection (banda ancha, LAN, wireless)			
Adaptador de sonido	Full-duplex, 16-bit			

IMPORTANTE: EL SOFTPHONE FUNCIONA ÚNICAMENTE EN VERSIONES SUPERIORES DE WINDOWS 98 SEGUNDA EDICIÓN.

Tanto la capacidad de procesamiento del equipo de cómputo, como la velocidad de la conexión, afectan el desempeño del aplicativo y la calidad de la voz. Se recomienda conectar al computador una diadema con audífonos y micrófono para obtener una mejor calidad de sonido.

¿Cómo es el proceso de instalación del softphone?

Para instalar el softphone siga estos pasos:

1. Ingrese al portal y registre sus claves de acceso (ver pág. 28).



2. Haga click en el link **Softphone**. Seleccione la línea que desea instalar. Usted recibirá la información para activarlo en el correo electrónico que configuró en www.telmexvoz.com.co

Si usted no recibe este mensaje, verifique su carpeta de correos no deseados. Es posible que su programa de correo haya rechazado la dirección de este e-mail.





¿Cómo puedo recordar o modificar la contraseña?

Nota 1: Si el usuario olvida o pierde la contraseña del Softphone, podrá solicitarla nuevamente (sólo aplica para suscriptores) con la opción "enviar", luego podrá revisar en una cuenta de correo el nuevo código del servicio y el anterior gueda inactivo.

Nota 2: Si instala su Softphone en varios computadores y desea utilizar el servicio, no podrá usarlo simultáneamente; si intenta realizar una segunda conexión, la primera se caerá.

3. Después de verificar el correo, con las instrucciones, y ejecutar el archivo, comenzará a visualizar la siguiente pantalla, por favor dar click en Next.





4. Cuando aparezcan los términos de la licencia marque la opción de "l accept the agreement" o digitar a para aceptar las condiciones y luego dar click en Next (Siguiente).



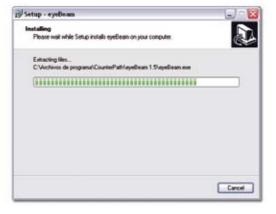
5. En la siguiente pantalla aparecerá la ruta donde va a quedar instalado el aplicativo. Por defecto es C:\Archivos de programa\CounterPath\eyeBeam 1.5. Si desea elegir otra ruta, haga click en Browse y búsquela. Una vez la haya elegido, elegir la opción Next (Siguiente).



6. Aparecerá la pantalla de selección de tareas adicionales.Por defecto, están habilitadas "Create a desktop icon" para crear un ícono en el escritorio y "Launch the application when Windows starts" para que se inicie el softphone al iniciar el sistema operativo. Dar click en Next.



7. Se iniciará la instalación del aplicativo. Se debe esperar a que termine satisfactoriamente.



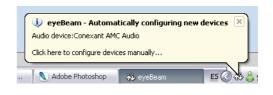
8. Finalmente, aparecerá la confirmación de que se ha terminado la instalación. Dar click en Finish. Si está activa la opción de "Launch eye Beam", una vez haga click en "Finish", se abrirá la aplicación.



9. En el espacio "Usuario" digite el código de la ciudad + el número de la línea telefónica y en "Contraseña" digite el código asignado por TELMEX VOZ (recibido por correo electrónico). Si desea ingresar automáticamente, la próxima vez, haga click en Recordar Configuración. Luego dar click en Conectar.



10. El softphone, cuando inicia la primera vez, configura automáticamente los dispositivos de audio disponibles. Aparece un mensaje informando sobre este proceso en la parte inferior derecha de la pantalla, sobre el ícono del aplicativo en la barra de Windows.



11. Si quiere seleccionar otro dispositivo, ingrese al menú, eliga "Opciones" y haga click sobre el ícono de "Dispositivos". Allí se puede seleccionar de la lista de dispositivos reconocidos.







12. Finalice con "OK"

ADVERTENCIA:

Si el softphone se queda en estado login verifique que tenga navegación web y en el firewall esté permitida la comunicación con el softphone. Además, revise si el firewall de Windows está activo. Si es así, debe tener el aplicativo EyeBeam en la lista de excepciones.

¿Cómo realizar y recibir llamadas desde un softphone?

Realizar llamadas desde el softphone es muy sencillo, debe tenerlo activo y marcar el número deseado para generar la llamada.

- Para llamar desde un número de TELMEX VOZ al softphone, o de un softphone a otro softphone, marque * más el código de la ciudad, seguido por el número del usuario de TELMEX VOZ.
- Por ejemplo, si su línea TELMEX VOZ es 7500208 en Bogotá y quiere llamar al softphone marque *17500208 o cualquiera de otro usuario.
- Cuando alguien llama de una línea diferente a TELMEX VOZ, deberá esperar a que timbre cuatro veces para que sea redireccionada al softphone. Si el softphone no se encuentra activo se enviará a la mensajería unificada, así nunca perderá los mensajes que le envíen.

También podrá realizar llamadas simultáneas desde el softphone y su línea fija (es como si tuviera dos líneas). Además, podrá realizar llamadas desde su teléfono a su softphone y viceversa.

NOTA 1: El usuario debe instalar el softphone en computadores seguros, preferiblemente en el computador personal de la casa u oficina. Por seguridad, por medio del softphone, podrá realizar únicamente llamadas locales.

NOTA 2: Para salir y cerrar el softphone busque el ícono en el panel inferior derecho de la barra de tareas de Windows. Haga click sobre éste con el botón derecho y seleccione la opción salir.

¿Cómo se configura la carpeta de llamadas grabadas del softphone?

Para consultar o modificar la carpeta donde el usuario puede guardar las llamadas grabadas del softphone, debe seguir los siguientes pasos:

1. Ubique el botón "Menú principal"



2. Click en "opciones"



3. Click sobre "Aplicación"

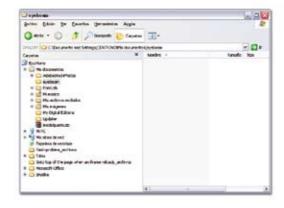




4. En la sesión Media "Folder para" haga un Click sobre el botón para indicar la ruta donde las grabaciones se guardarán automáticamente. Oprima "Aceptar" y luego "OK".



5. Las llamadas grabadas se guardarán en la carpeta seleccionada cada vez que el usuario active la funcionalidad "RECORD" o grabar llamadas.





¿Cómo se configura el Ring tone?

1. Ir al botón de "Menú Principal" y dar click sobre "Opciones"



2. Click sobre "Alertas y sonidos"



3. Importar el archivo con el ring tone preferido WAV en formato PCM.



4. Selecciona el archivo donde tienes el ring tone y click en "Aceptar".



5. Para dejar como predeterminado se debe aplicar el botón de configurar como predeterminado.





⇒¿Qué es la mensajería unificada?

Es el servicio que le permite al usuario recibir mensajes de voz y fax en un único buzón. Puede consultarlos a través de diferentes medios como el teléfono, el softphone, el correo electrónico y en www.telmexvoz. com.co.

¿Qué servicios ofrece la mensajería unificada?

- Consulta de mensajes, desde su línea de TELMEX VOZ o desde una línea de cualquier otro operador.
- Consulta de mensajes a través del softphone.
- · Recepción de mensajes y fax, vía e-mail.
- Tiempo máximo de grabación por mensaje de 1min.
- Grabación de hasta 20 mensajes de voz y/o fax.
- Recibe hasta 10 hojas por cada fax.
- Posibilidad de grabar un saludo inicial personalizado de 30 segundos.
- Permanencia de los mensajes almacenados por un tiempo de 7 días en el buzón de voz e ilimitado en el correo electrónico seleccionado por el usuario.
- Administración de los mensajes para reenviarlos, guardarlos o eliminarlos.
- Alerta de capacidad cuando el buzón esté llegando al límite. Un anuncio en el teléfono o en el e-mail le avisará al usuario de esta situación.

¿Cómo se accede al servicio de mensajería unificada?

Consulta telefónica

Si el usuario tiene mensajes nuevos en su teléfono, el tono que escuchará al levantar el auricular será diferente, puede consultar sus mensajes por teléfono, a través de las siguientes opciones:

- Marque *123 desde su teléfono de TELMEX VOZ, ingrese la clave telefónica y escuchara los mensajes.
- Marque su número de TELMEX VOZ, desde cualquier otro operador, espere a que ingrese al buzón y marque *, ingrese la clave telefónica para escuchar los mensajes.
- Marque el número de voice mail desde cualquier otro teléfono, ingrese su clave telefónica, enseguida su numero de teléfono y escuchara los mensajes.

Consulta web

A través de www.telmexvoz.com.co, el usuario puede consultar los mensajes recibidos y cambiar sus opciones.

- Los mensajes de voz serán almacenados en la mensajería unificada y enviados al e-mail que el usuario haya configurado dentro ésta.
- Los mensajes de voz los recibirá dentro de un correo normal, con un archivo adjunto en formato wav para mensajes de voz y formato .tiff para fax.
- Para escuchar los mensajes en el e-mail, el usuario sólo tiene que hacer click y esperar a que el reproductor del computador (Windows media player, real player, winamp, etc.) abra el mensaje.

Si usted no recibe los correos en el e-mail que inscribió, verifique su carpeta de correos no deseados. Es posible que su programa de correo haya rechazado la dirección de TELMEX VOZ de donde provienen.

¿Cómo manejo mis claves para consulta telefónica?

- Ingrese al buzón por alguna de las 3 opciones y espere el menú principal. Ingrese la clave predeterminada (los últimos cuatro dígitos de su teléfono) cuando entre por primera vez a su mensajería unificada, se le solicitará cambio de clave.
- 2. Cambie la clave por un número conformado entre 4 y 8 dígitos.
- En el caso de olvidar o perder la clave debe comunicarse con la línea de servicio al cliente al número de servicio al cliente.

NOTA 1: El ingreso al buzón se bloquea por 10 minutos si el usuario ingresa más de 3 veces una contraseña que no corresponda a la registrada. Después de transcurridos los 10 minutos se desbloquea automáticamente.

NOTA 2: Si olvida su clave debe llamar a TELMEX para que le asignen una nueva contraseña. En el portal podrá ver la clave y modificarla.

¿Qué es el servicio de fax?

El servicio de fax le permite al usuario recibir documentos enviados desde una máquina de fax, sin requerir de un aparato físico. Cuando al usuario le vayan a enviar un fax, el remitente debe llamar al número de teléfono de TELMEX VOZ y esperar que ingrese al buzón de voz (no deberá contestar el teléfono ni el softphone) y seguir las instrucciones para envío de fax.

Consulta Telefónica: A través del teléfono, el usuario puede reenviar el fax recibido en el buzón a otro número de TELMEX VOZ, o a una máquina de fax. Para realizar este procedimiento el usuario debe ingresar a consultar su buzón de voz, ubicar el mensaje de fax y seguir las instrucciones para reenviar el documento.

Consulta Web: En la dirección electrónica que el usuario inscribió recibirá el fax enviado, en formato .tiff, como un archivo adjunto, sólo debe hacer click

en el archivo para visualizar el documento.

¿Cómo se configura el e-mail para recibir mensajes de voz y fax?

Con este servicio el usuario recibirá los mensajes de voz en la dirección de correo electrónico de su preferencia, adicionalmente, siempre tendrá una copia de los mensajes en www.telmexvoz.com.co

Ingrese a mensajería



· Vaya a opciones





• Haga click a filtros de correo



• Vaya a edite la configuración



• Habilite "Reenvío de todos los mails".

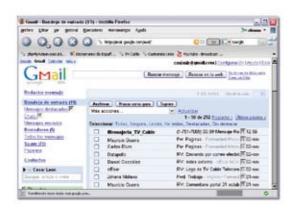


Nota: Si desea mantener copia de mensajes en la web, habilite "Mantener copia".

• Agregue los e-mails de los que desee que le lleguen mensajes.

¿Qué características tiene el mensaje que contiene el correo de voz o fax?

1. El mail lo recibirá de parte de mensajería TELMEX.



 El archivo adjunto se descargará o ejecutará para ser escuchado (si es un mensaje de voz) o visualizado (si es un Fax).



• El cuerpo del mensaje indicará los detalles del mensaje.



• Si lo quiere abrir, el sistema de correo se lo pedirá y lo asociará a la aplicación, según el computador.





¥¿Qué es el portal?

Es la página web de TELMEX VOZ www.telmex voz.com.co diseñada para que el usuario administre las funcionalidades, descargue el Softphone, compre y gestione líneas y números virtuales y solucione problemas frecuentes. Es el sitio donde controlará todas sus comunicaciones con TELMEX VOZ.

¿Cuáles son las características del portal?

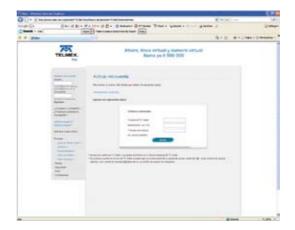
- Acceso desde un computador portátil o computador con acceso a Internet.
- Acceso a la administración de funcionalidades para activación y desactivación.
- · Acceso y descarga del Softphone cuantas veces se desee.
- Acceso a la administración de mensajería unificada.
- · Administración de líneas y números virtuales adquiridos.

¿Cómo el usuario accede al portal?

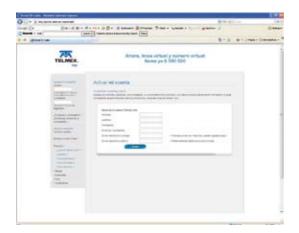
· Ingrese a: www.telmexvoz.com.co



- Si el ingreso lo realiza por primera vez, se le solicitará al suscriptor los siguientes datos:
 - Número de cuenta.
 - Número de identificación (NIT, CC, Cédula de extranjería, pasaporte).



- Los datos que ingrese el suscriptor, serán validados por el sistema, y si están correctos, la página le solicitará registrar la siguiente información:
 - Nombre de usuario para el portal.
 - Contraseña.
 - Correo electrónico personal de contacto.
- El suscriptor debe asegurarse de ingresar correctamente el correo electrónico solicitado, allí recibirá información confidencial, como las claves de administración de los servicios de TELMEX VOZ, también recibirá los mensajes del voice mail y fax.





Nota 1: Si el suscriptor olvida su usuario, debe ingresar al link "olvido de usuario". Su nombre de usuario será enviado al correo nuevamente.

Nota 2: Si el suscriptor olvida el Password, debe ingresar al link "olvido de Password" e ingresar su usuario. El password será enviado al correo electrónico personal de contacto.

Nota 3: Si el suscriptor olvida todos los datos, debe comunicarse con la línea de servicio al cliente, y la información será borrada, así podrá iniciar el proceso de registro nuevamente.

¿Qué puede hacer el usuario en el portal?

• Administración de funcionalidades.

Activación y desactivación de funcionalidades desde www.telmexvoz.com.co

Funcionalidades de bloqueo	Realizar sólo llamadas locales, bloqueo de llamadas nacionales, bloqueo de llamadas internacionales, bloqueo de llamadas nacionales e internacionales, bloqueo de llamadas a celular, bloqueo de llamadas a líneas especiales.
Funcionalidades de ahorro de tiempo	Marcado rápido de un dígito, marcado rápido de dos dígitos.
Funcionalidades de privacidad	No molestar, rechazo de llamadas sin identificación, rechazo selectivo de llamadas, aceptación selectiva de llamadas.
Funcionalidades de transferencia	Transferencia de llamadas, transferencia selectiva de llamadas.
Funcionalidades de asistente	Tono diferenciado de llamada en espera.



• Administración de la mensajería unificada.

Consultar, guardar, reenviar o eliminar los mensajes de la mensajería unificada.

Modificar la configuración del correo electrónico, para la recepción de mensajes de voz y de fax.

Cambio de password o regeneración, en caso de olvido.

• Instalación del Softphone.

El usuario puede descargar el software del softphone cuantas veces lo requiera, para las diferentes líneas que tenga activadas.

Solicitud del envío y reenvío del código de activación del softphone.

En el caso de olvidar el código de activación del softphone, el usuario puede solicitar uno nuevo, así el anterior queda inactivo.

• Administración de líneas y números virtuales adquiridos.

Adquirir un línea o número virtual de cualquier lugar del mundo.

• Consulta de preguntas frecuentes y solución de problemas.

Contáctenos:

Escríbanos, para conocer sus dudas, comentarios o sugerencias a contactovoz@telmex.net.co

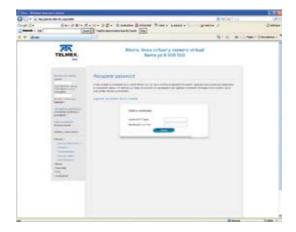
¿Qué hacer si olvidó su contraseña?

Si por alguna razón perdió su contraseña siga los siguientes pasos para recuperarla:

1. Seleccionar el enlace "¿Olvidaste tu password?"



2. Ingrese sus datos en el formulario que aparecerá para reiniciar su contraseña.



3. Luego de validar esta información, aparecerá un enlace para generar un código de activación. Este se envía a la dirección de correo alterno registrado durante la activación.



4. Si el código es correcto, se generará una nueva contraseña y se enviará a través del correo electrónico.



5. Ahora entre nuevamente al portal y cambie la contraseña a una de fácil recordación.



6. Una vez se autentica nuevamente en el portal, se presentará una página de actualización de datos.



7. Al seleccionar el link "cambiarla" aparecerán los datos a modificar.



8. En esta pantalla podrá modificar su e-mail alterno y su contraseña, o sólo su contraseña.



9. Luego de aparecer el mensaje de cambio exitoso, podrá navegar, nuevamente, en el portal.



¿Qué prevenciones debe tener el usuario con el manejo de las claves?

Tome en cuenta estas recomendaciones para la protección de sus cuentas, contraseñas o claves de acceso, por Internet.

- Siempre que vaya a realizar transacciones en nuestro sitio, digite desde su navegador de Internet la dirección www.telmexvoz.com.co Nunca ingrese a través de enlaces en correos electrónicos o en otros sitios de Internet.
- TELMEX nunca solicitará información personal o de sus cuentas a través de correo electrónico.
- Realice transacciones por Internet desde sitios seguros, preferiblemente utilice el computador personal de su casa u oficina.
- Cambie periódicamente su clave, especialmente, si la ha utilizado en un sitio público.
- No comparta con nadie su contraseña, password o clave de acceso. La contraseña, es la llave de acceso a la operación de sus cuentas, por lo tanto, no debe compartirse con nadie bajo ninguna circunstancia.
- No escriba sus contraseñas ni las almacene en archivos electrónicos. Un descuido podría ocasionar que alguien más las conozca.
- Instale y mantenga actualizadas sus herramientas de seguridad informática (antivirus, antispyware, firewall y actualizaciones de su sistema operativo), las cuales protegen su computadora de vandalismo y espionaje cibernético.

\(\)¿Qué es una línea virtual y qué es un número virtual?

¿Qué es una línea virtual?

Con este servicio puede obtener una línea telefónica local, de Estados Unidos, Canadá y otros países, para hacer y recibir llamadas de manera ilimitada por una tarifa fija mensual adicional.

¿Qué es un número virtual?

Es un servicio de TELMEX VOZ que le permite al usuario obtener un número local del país que desee, aunque no se encuentre allí físicamente, por una tarifa fija mensual. Este servicio mensual es sólo para RECIBIR llamadas.

Todas las personas que llamen, de ese país, al número virtual adquirido por el usuario, estarán realizando llamadas locales y no tendrán que pagar ningún costo adicional por estas llamadas.

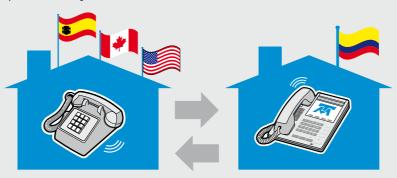
Nota: Consulte los países que TELMEX VOZ tiene disponibles en www.telmexvoz.com.co

¿Qué ventajas tienen los números virtuales?

RECIBIR llamadas ilimitadas provenientes del país escogido como si estuviera allí, por una tarifa fija mensual adicional. También, podrá recibir estas llamadas, en cualquier lugar del mundo, utilizando el servicio de softphone.

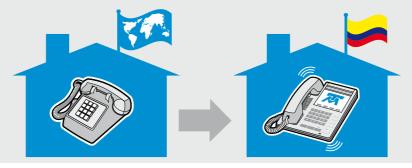
Ejemplos de línea virtual:

- Si tiene una empresa de servicios y se ganó un excelente negocio para brindar soporte a clientes en Estados Unidos, tiene la mejor opción de optimizar los costos de su empresa obteniendo una línea telefónica virtual de este país para realizar y recibir llamadas sin preocuparse por el consumo.
- Si vivió por mucho tiempo en Miami y ahora se encuentra en Su ciudad, puede adquirir un número local de Estados Unidos sin preocuparse por los minutos que esté gastando. Por un cargo fijo mensual, TELMEX VOZ lo comunica de manera ilimitada con sus amigos, familiares y contactos de negocio como si fuera una llamada local.



Ejemplos de número virtual:

- Si vive en Su ciudad y sus parientes se encuentran en Madrid, usted necesita un número de teléfono de esa ciudad. Puede adquirirlo en www.telmexvoz.com.co, y así, sus parientes podrán llamarlo a costo local. Este servicio tendrá un cargo fijo mensual, sin importar cuánto tiempo hable.
- Si tiene una empresa exportadora y desea tener oficinas virtuales en Shangai, Nueva York y Sydney, simplemente, solicite un número de teléfono de estas ciudades en www.telmexvoz.com.co. Así podrá agregar a su información de compañía estos números y recibir las llamadas en su oficina sin generarles un costo adicional a sus clientes.

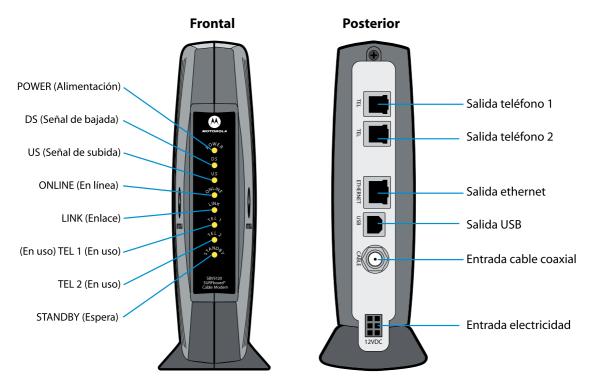


Llama ya al 6 500 500 o al 01800 3 200 200 y pide la información sobre estos productos

≥¿Qué es el eMTA?

El eMTA (embedded Multimedia Terminal Adapter), es un dispositivo parecido a un cablemódem que permite el funcionamiento de TELMEX VOZ y TELMEX BANDA ANCHA, en caso de tener el servico de Internet. Este equipo externo será ubicado al lado del PC en el momento de la instalación. Actualmente, se están instalando dos tipos de eMTAs, Motorola y Arris.

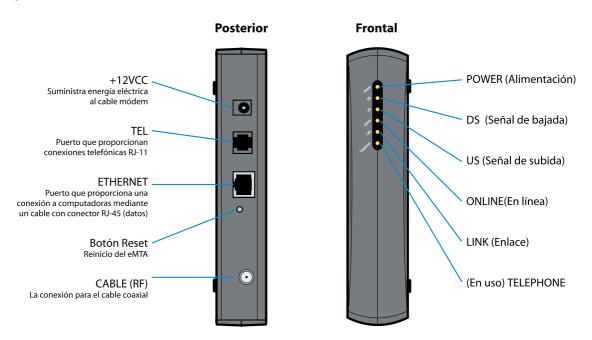
¿Cuáles son los indicadores del eMTA Motorola?





* Para posibles consultas sobre el funcionamiento del equipo, acuda al CD que viene dentro de la caja del eMTA que le entregaron el día de la instalación.

¿Cuáles son los indicadores del eMTA Arris?



^{*} Para posibles consultas sobre el funcionamiento del equipo, acuda al CD que viene dentro de la caja del eMTA que le entregaron el día de la instalación.

¿Cómo funciona el eMTA para los usuarios SMART?

Los usuarios de Smart, con Internet, ya cuentan con un cablemódem inalámbrico y adicionalmente, recibirán un eMTA.









→ Otros servicios de TELMEX VOZ

¿Qué es el directorio telefónico de TELMEX VOZ?

El directorio telefónico, es una herramienta de consulta fácil, rápida y gratuita a disposición de todos los usuarios de TELMEX VOZ. Podrá tener acceso a él, a través de un CD y en www.telmexvoz.com.co. Allí encuentre información de:

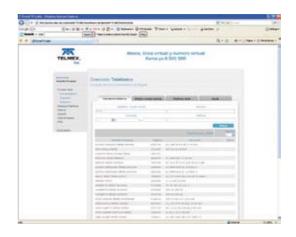
- Personas naturales o establecimientos.
- · Indicativos y zonas horarias de diferentes países.
- Teléfonos de interés general, emergencias ,hospitales, reclamos, operadoras, entre otros.

¿Cómo realizar una búsqueda?

Para tener acceso al directorio es importante que el suscriptor se registre previamente con su usuario y contraseña en www.telmexvoz.com.co (ver pág. 28)

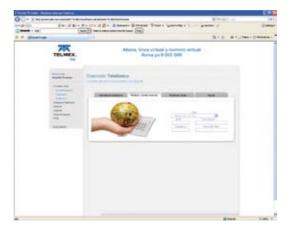
- En el home de registro, en el menú al lado izquierdo encontrará el link Directorio, haga clic aquí.
- Para realizar la búsqueda, lo mínimo que necesita completar es el campo de apellido / razón social o teléfono. Cualquier información adicional que desee incluir perfecciona la búsqueda.





¿Cómo buscar el indicativo de un país?

- 1. Haga clic en la pestaña superior, Prefijos y Zonas Horarias.
- Escoja un país del cual quiera conocer esta información. Haga clic para fijar la pantalla, aquí también encontrará las ciudades y sus respectivos indicativos.
- 3. En la parte superior de la pantalla encontrará el indicativo del país y la hora local en el momento de la consulta.



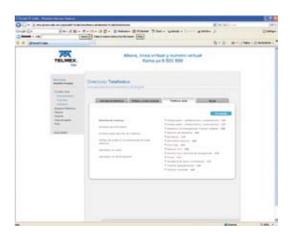


¿Cómo buscar teléfonos de interés general?

- Haga clic en la pestaña Teléfonos Útiles, aquí encontrará los más comunes como: emergencias, ambulancias, policía, bomberos, defensa civil, etc.
- Si desea ver más teléfonos como: Fiscalía General de la Nación, prevención y atención de desastres, información recreativa y cultural, cades y rapicades, entre otros; haga clic en Ver más.

NOTA: También encontrará una sección de ayuda a través de un demo que muestra cómo tener acceso a los diferentes tipos de consulta.





¿Qué es el 113 de TELMEX VOZ?

Es un servicio que le permitirá consultar cualquier tipo de información a través de un teléfono TELMEX VOZ. Con sólo marcar el 113, una operadora le brindará toda la información que usted requiera sobre:

- Teléfonos y direcciones de personas naturales, locales comerciales y empresas de cualquier operador de su ciudad.
- Información de interés general, como líneas de emergencia, guías de centros hospitalarios, carteleras de cine, guías de restaurantes, bares, centro comerciales, museos, universidades, colegios, entre muchos otros.

Condiciones del servicio 113.

- TELMEX VOZ le brinda además de la opciones gratuitas de información de directorio telefónico a través de www.telmexvoz.com.co y en CD, el servicio por operadora que tiene un costo por llamada de \$ 460 +IVA.
- En caso de realizar llamadas al 113 de TELMEX VOZ, se facturará en la respectiva cuenta de cobro, tal y como se hace con los servicios móviles y larga distancia.
- Los agentes que atienden el 113, brindarán un dato por llamada.
 No se dará información de planes y/o promociones de TELMEX HOGAR.



≥ Resolución de fallos.

Si tiene algún inconveniente con TELMEX VOZ, realice las verificaciones sugeridas en el siguiente cuadro. En caso de no solucionarse el inconveniente, comuníquese con las líneas de servicio al cliente para soporte técnico del servicio. (7 500 500 en Bogotá y 01800 3 200 200 en el resto del país.)

¿Cómo resolver problemas del eMTA?

→ PROBLEMA	SOLUCION		
LA LUZ VERDE POWER ESTÁ APAGADA	 Compruebe que el cable de alimentación esté conectado correctamente a la toma de corriente y al eMTA. Verifique que la toma de corriente esté funcionando. Cuando el indicador STAND BY está encendido, el de POWER no se apaga y el teléfono sirve. 		
NO SE PUEDEN ENVIAR NI RECIBIR DATOS	 Verifique las luces del panel frontal. Tome nota de la primera luz que esté apagada de arriba hacia abajo. Esta luz indica dónde se produjo el error. Si todas las luces están apagadas excepto la luz STAND BY, el eMTA está en Stand by. Presione el botón STAND BY para reconectar el servicio a Internet. Si tiene TV por cable verifique que su TV esté funcionando y que la imagen sea clara. Si no puede recibir sus canales de TV normalmente, es posible que su servicio de Internet no funcione. Verifique la correcta conexión en el eMTA y en la toma de corriente de la pared. Ajústelo manualmente si es necesario. Verifique la dirección IP. Siga los pasos en "Verificación de la dirección de datos en Windows 98 o Windows Me" o "Verificación de la Dirección IP en Windows 2000 o Windows XP" o en las opciones de red en Mac OS X versión 10.1 a 10.5. Verifique que el cable USB o Ethernet está correctamente conectado al eMTA y a su computador. 		

¿Cómo resolver problemas de la línea TELMEX VOZ?

21	PROBLEMA	SOLUCION	
2	NO HAY TONO PARA MARCAR	 Verifique que el cable que está entre el teléfono y el eMTA no esté roto o dañado. Revise que esté conectado correctamente el cable que une el teléfono y el eMTA En lo posible conecte otro teléfono a la línea para descartar problemas en el aparato. Revise que la conexión de corriente del eMTA esté conectada a la fuente de energía de 110V. Verifique que los indicadores del eMTA: POWER, DS, US, ONLINE y TEL 1 estén de color verde y estables Verifique si hay energía eléctrica en su residencia o en su conjunto. 	
***	NO TIMBRA EL TELEFONO CUANDO ME MARCAN / TENGO TONO Y PUEDO MARCAR	 Verifique si el teléfono tiene algún botón de volumen del "ring" y asegúrese que éste quede en ON (ENCENDIDO) en el volumen adecuado. Verifique el estado de las pilas cambiándolas por unas nuevas o revise si esta conectado el adaptador de corriente del teléfono. Revise su aparato telefónico y si es posible verifique la línea con otro teléfono. Ingrese al portal y verifique que las funcionalidades de no molestar y redireccionamiento estén desactivadas. 	
Ä	TENGO RUIDO DURANTE LA LLAMADA	 Si tiene motores, transformadores, aires acondicionados o cualquier dispositivo eléctrico que pueda generar interferencia, por favor, retire el teléfono de estas fuentes de ruido o apáguelos. En lo posible, conecte otro teléfono a la línea para descartar problemas en el aparato. 	



¿Cómo resolver problemas del Softphone?

7	PROBLEMA	SOLUCION
31	NO ABRE O NO ACTIVA EL SOFTPHONE	Reinstale el Softphone desde www.telmexvoz.com.co o hay problema de aprovisionamiento.
31	NO PUEDO REALIZAR LLAMADAS CON EL SOFTPHONE	Verifique que pueda navegar a los sitios web normalmente visitados.Verifique que el volumen esté activado.
31	INTERFERENCIA DURANTE LA LLAMADA	Revise que estén conectados correctamente, al computador, los auriculares, parlantes y micrófono.
3	MALA CALIDAD DE VOZ DURANTE LA LLAMADA	 Ajuste el volumen de los dispositivos de sonido en el PC. Baje un poco el volumen del Micrófono y los parlantes en el Softphone. Revise si tiene alguna aplicación que puede estar descargando o generando información de Internet. Revise que los dispositivos de sonido tengan las características mínimas requeridas. La información se encuentra en el portal www.telmexvoz.com.co. Verifique que esté conectado a una red de banda ancha.
3	NO PUEDO REGISTRARME	Revise que tenga acceso a Internet y también si existen equipos en el computador o en la red a la que está conectado, que restrinjan accesos, como firewalls.
3	SALE MENSAJE DE NO AUTORIZADO - UNAUTHORIZED	⇒ Llame a TELMEX para revisar que su cuenta esté activa.
31	SALE EL MENSAJE DE PROHIBIDO O FORBIDDEN	Revise si hay otro PC con su cuenta activa en ese momento.
3	SALE EL MENSAJE DE NO ENCONTRADO - 404 NOT FOUND	Nevise que el número que marca esté correcto y exista.

¿Cómo resolver problemas de la mensajería unificada?

21	PROBLEMA	SOLUCION	
3	NO LLEGAN LOS MENSAJES AL VOICE MAIL Y AL CORREO ELECTRÓNICO	Verifique las siguientes situaciones:	
		Que su cuenta de correo tenga espacio suficiente para recibir un nuevo mensaje. Pruebe enviando desde otra cuenta (o auto envío) un mensaje con un archivo adjunto a su cuenta configurada en el portal.	
		Revise, en el portal, que la cuenta configurada para la mensajería unificada, es la que está consultando.	
		Que esté activada la funcionalidad de notificación en el portal.	
		Que esté correctamente digitado el e-mail y que tenga espacio en su buzón.	
		Que su programa de correo no haya rechazado el mensaje o lo haya enviado a la carpeta de correos no deseados.	
31	NO ABRE EL ARCHIVO QUE LLEGA ADJUNTO EN EL MENSAJE	Guarde el archivo adjunto al mensaje. Seleccione el archivo y con el botón derecho, seleccione la opción "Abrir con Reproductor de Windows Media" para abrir el archivo que llega en el mensaje.	
3	NO PUEDO ESCUCHAR LOS MENSAJES En MI PC	Ajuste el volumen de los dispositivos de sonido en el PC reproduciendo una canción con el Reproductor de Windows. Revise si los parlantes tienen control de volumen y, además, está en 0.	
		Verifique que la aplicación con la que se abre el archivo de sonido tenga el volumen correcto. Suba el nivel de volumen.	
A	MI SERVICIO DE MENSAJERÍA UNIFICADA NO RECONOCE LA CONTRASEÑA.	Si está seguro de que es su contraseña, comuníquese con las líneas de servicio al cliente para informar su situación y pedir que le asignen una nueva contraseña. En el portal podrá ver el password y modificarlo.	
		Verifique si su contraseña está escrita o no con mayúscula.	

Si los problemas persisten llame al número de servicio al cliente: 7 500 500 en Bogotá y 01800 3 200 200 en el resto del país.



≥¿Cómo hacer un uso adecuado del servicio?

Las recomendaciones aquí enunciadas, tienen como objetivo que usted disfrute, de una forma más conveniente, del servicio TELMEX VOZ.

¿Cuáles son las conexiones permitidas?

Conecte el Terminal del teléfono en los puertos del eMTA que están nombrados con "TEL1" o "TEL2". Si tiene una segunda línea con TELMEX HOGAR, nunca la conecte en el puerto que dice "ETHERNET".

¿Qué conexiones no son permitidas?

- Nunca conecte la línea o dispositivos de otros operadores en los puertos telefónicos del eMTA, porque se quemará el dispositivo.
 Tampoco conecte equipos de otros servicios como Skype, Vonage, Voipidadores o similares.
- Mantenga siempre conectado el eMTA a la fuente de energía eléctrica. Si tiene conectado el eMTA a un regulador de voltaje, siempre debe estar encendido.
- Nunca conecte el teléfono al puerto de ETHERNET
- Conecte el teléfono en el puerto habilitado. Si tiene una línea, el puerto habilitado estará en puerto "TEL 1". Si lo conecta en el puerto "TEL 2", el teléfono no tendrá tono.

¿Qué responsabilidades tiene el usuario sobre los equipos?

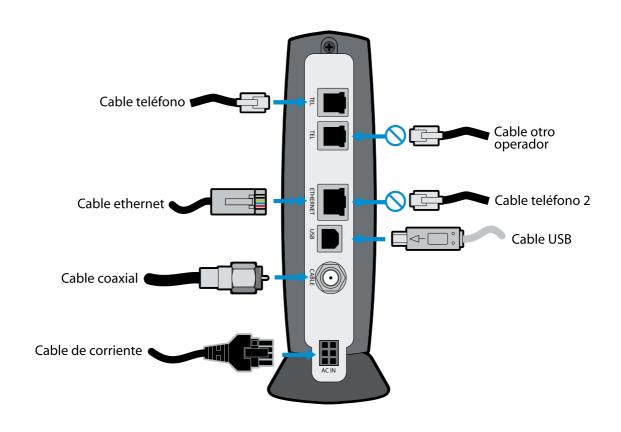
El suscriptor o usuario es el único responsable de garantizar la seguridad y buen estado de las instalaciones y acometidas internas y responderá por el daño, destrucción o pérdida de los equipos de propiedad de TELMEX HOGAR que hayan sido instalados para la prestación del servicio.

En los casos de terminación del contrato, se obliga a hacer la devolución inmediata de los equipos entregados de propiedad de TELMEX HOGAR, de lo contrario, deberá pagar una multa equivalente al doble del valor diario del servicio del último mes facturado.

Recomendaciones para el usuario

- Para un mejor servicio, no manipule (conecte o desconecte) las conexiones de TELMEX que tiene en su residencia u oficina.
- No apague el eMTA. Para que el equipo funcione, este debe estar encendido y conectado a una fuente de energía de 110 voltios.
- Verifique que las pilas estén con carga para que el teléfono funcione correctamente. De ser necesario cámbielas por unas nuevas. Si el teléfono utiliza adaptador de corriente verifique que siempre esté conectado a la energía.

Conexiones permitidas y no permitidas





№0tras preguntas.

¿Si estoy utilizando, al mismo tiempo, Internet y telefonía, se me va a deteriorar la calidad de la voz o voy a percibir deficiencia en la navegación de Internet?

Por el tipo de tecnología utilizada y la independencia de los servicios, cada uno tiene sus propios niveles de calidad, por lo tanto no se verá afectado ningún servicio por el uso del otro.

¿Qué pasa en el evento que existan fallos en el fluido eléctrico?

Todos los dispositivos que soportan nuestros servicios necesitan del fluido eléctrico para su funcionamiento, por consiguiente, si se presentan fallos, los servicios se verán afectados.

¿El servicio de TELMEX HOGAR es Voz sobre IP?

No. Es un servicio de telefonía digital que va sobre la red de TELMEX HOGAR y no sobre las redes públicas de Internet, como otros proveedores.

¿Sirve cualquier aparato para la conexión de la línea telefónica?

Sí. Cualquier teléfono convencional se puede instalar a la línea. Entre mejor sea el teléfono más disfrutará de todas las funcionalidades, por ejemplo, el identificador de llamadas.

¿Mi servicio de cable y de teléfono será cobrado en la misma factura?

Sí. En una sola factura encontrará los servicios que tenga contratados con TELMEX HOGAR.

⇒ Directorio de números de servicio

Ciudad	Servicio al Cliente	Acceso Voice Mail
Bogotá	6500500	7505050
Medellín	4482020	5808080
Cali	6532121	3707070
Armenia	7340000	7353030
Manizales	8900000	8909090
Pereira	3440000	3445050

