

Empresas.



Cercanía para llegar lejos.

Manual de usuario Fax Virtual

v1.0_201910



euskaltel



telecable

Grupo Euskaltel

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
2	¿QUÉ ES FAX VIRTUAL?	3
3	¿CÓMO FUNCIONA?	3
4	¿QUÉ VENTAJAS OFRECE?	3
5	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	4
6	¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?	4
7	ACCESO AL SERVICIO	4
8	ENVIAR UN FAX	7
9	CONSULTAR FAXES ENVIADOS	9
10	CONSULTAR FAXES RECIBIDOS	10
11	CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO	10
11.1	CONFIGURAR UNA PORTADA	11
11.2	CONFIGURAR EL REENVÍO DE LOS FAXES RECIBIDOS.....	12
11.3	CONFIGURAR NÚMERO DE FAX POR DEFECTO	12
11.4	PERMISOS Y NOTIFICACIONES.....	13
12	ASIGNAR USUARIOS A CADA BUZÓN DE FAX	14

1 Introducción

El presente manual muestra una guía sencilla de los pasos a seguir para poder disfrutar del servicio **Fax Virtual** de **R**.

En la propia web de **mundor.com** puedes encontrar la última versión actualizada de este manual.

2 ¿Qué es Fax Virtual?

El Fax Virtual es un servicio de fax en la nube que nos permite enviar y recibir faxes sin necesidad de disponer físicamente de una máquina de fax. De este modo, el usuario de Fax Virtual ahorra los costes de compra y mantenimiento del equipamiento y, consecuentemente, la gestión de consumibles, papel y la línea de teléfono física.

El servicio Fax Virtual permite enviar y recibir faxes desde un ordenador, tableta o móvil simplemente accediendo a la página web del servicio desde un navegador web.

3 ¿Cómo funciona?

El funcionamiento de Fax Virtual es muy sencillo. Para enviar o recibir un fax basta con acceder directamente a la web de servicio <http://fax.mundor.com> o a través de la lista de productos contratados en el área privada en <http://www.mundor.com>.

4 ¿Qué ventajas ofrece?

Usar Fax Virtual es **rápido, sencillo** y **ecológico**. Al no ser necesaria una máquina de fax tradicional ahorrarás los gastos asociados a la compra y mantenimiento, tanto de la máquina como de los consumibles.

El servicio está en la web, por lo tanto, es posible acceder desde cualquier localización y **cualquier dispositivo** que disponga de acceso a internet. Solamente es necesario un navegador web. De este modo tendrás una **gestión centralizada** de todos los faxes de manera segura.

No es necesaria la instalación de ninguna línea física. Puedes traer tu número de fax de siempre y usarlo como número de fax con el servicio Fax Virtual. Y, si lo prefieres puedes dar de alta un nuevo número fijo para dedicarlo exclusivamente al servicio de fax.

5 Características del servicio

El servicio Fax Virtual posee las siguientes características:

- ✓ Envío y recepción de fax a través de un navegador web.
- ✓ Envío y recepción de fax mediante PC, tableta o móvil (smartphone).
- ✓ Envío de documentos en formato PDF o JPEG (máximo 50 páginas o 20MB).
- ✓ Recepción de faxes en formato PDF.
- ✓ Notificación del estado del envío.
- ✓ Listado para consulta de faxes enviados y recibidos.
- ✓ Permite configurar el servicio en la propia web.
- ✓ Permite añadir una portada para los faxes a enviar.
- ✓ Configuración de una o varias direcciones de correo electrónico donde recibir una copia de los faxes recibidos.
- ✓ Gestión individual de los buzones de fax por distintos usuarios de la misma empresa.

6 ¿A quién va dirigido?

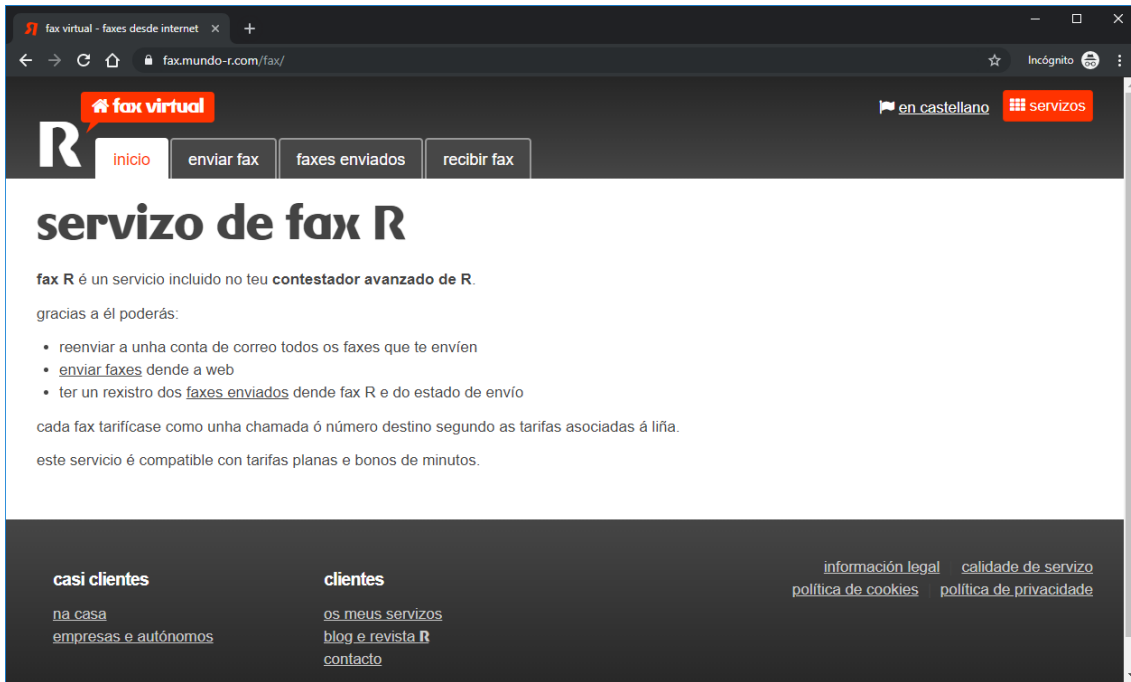
Fax Virtual puede ser usado por cualquier cliente que necesite hacer uso de un servicio de fax moderno y compatible con el servicio tradicional.

El servicio está especialmente indicado para autónomos, negocios y PYMEs con un uso no intensivo de fax. No hay limitación en el número de faxes mensuales a enviar, pero sí existe un límite en el tamaño máximo de cada fax a enviar (máx. 50 páginas o 20MB).

Igualmente, cualquier cliente particular que necesite enviar o recibir faxes puede hacer uso del servicio con total libertad siempre y cuando su línea de teléfono disponga del servicio de contestador avanzado de **R**.

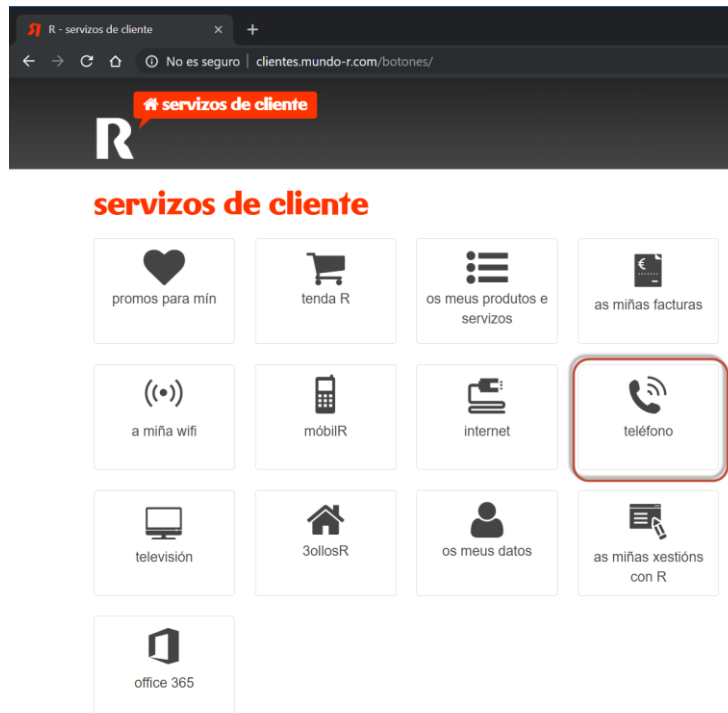
7 Acceso al servicio

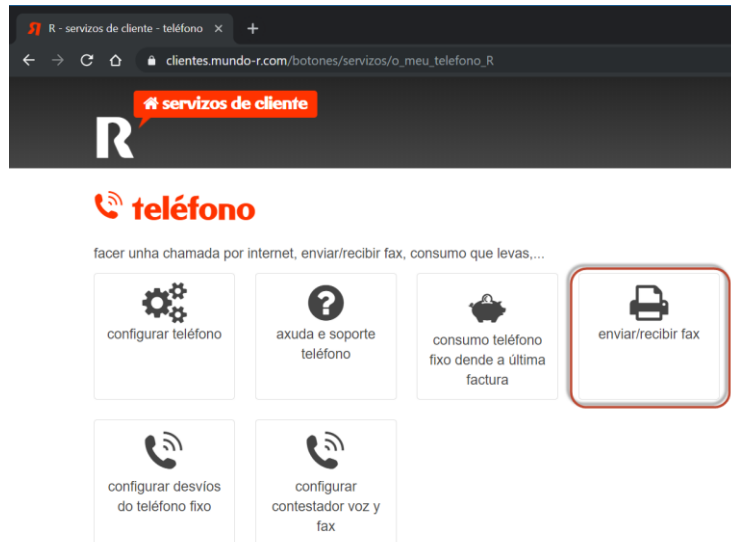
Para empezar a usar el servicio basta con acceder directamente a la web de gestión de Fax Virtual <http://fax.mundo-r.com/>



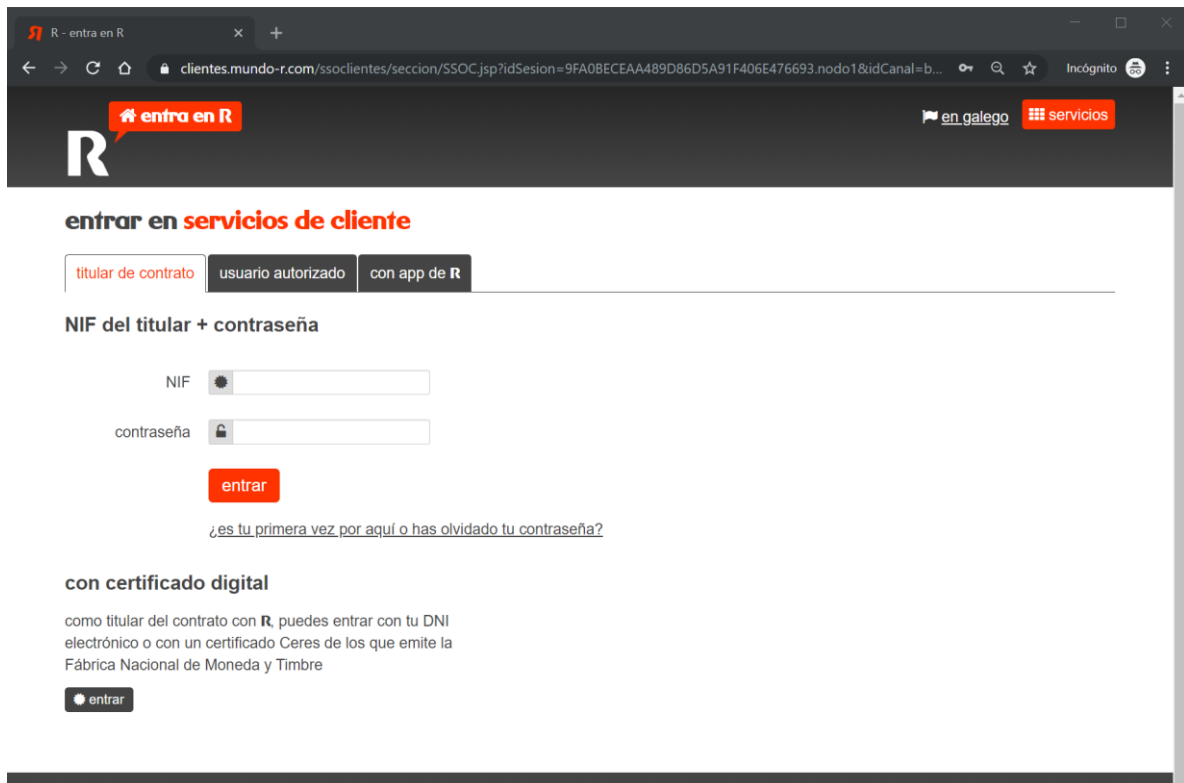
o a través de **servicios de cliente** en el área privada en <http://www.mundor.com>.

servicios de cliente > teléfono > enviar/recibir fax





introducir las credenciales de usuario. Ya sea como **titular del contrato** o como **usuario autorizado**.



y, se nos presentará la página principal de gestión del servicio.

fax virtual - faxes desde internet x +

fax.mundo-r.com/fax/

Administrador FAX salir en galego servicios

R inicio enviar fax faxes enviados faxes recibidos configuración

servicio de fax R

fax R es un servicio incluido en tu **contestador avanzado de R**.
gracias a él podrás:

- reenviar a una cuenta de correo todos los faxes que te envíen
- [enviar faxes](#) desde la web
- tener un registro de los [faxes enviados](#) desde fax R y el estado de envío

cada fax se tarifica como llamada al número destino según las tarifas asociadas a la línea.
este servicio es compatible con tarifas planas y bonos de minutos.

casi clientes
en casa
empresas y autónomos

clientes
mis servicios
blog y revista R
contacto

información legal
política de cookies

calidad de servicio
política de privacidad

Desde la página de inicio podremos **enviar faxes**, ver el histórico de **faxes enviados y recibidos** y modificar la **configuración** del servicio.

8 Enviar un fax

Para enviar un fax desde la web de servicio selecciona en el menú la opción **enviar fax**. A continuación, cubre los campos disponibles:

- **Portada:** Indicar si deseas incluir una de las portadas definidas. Las portadas se pueden diseñar en el menú **Configuración** descrito más adelante.
- **Número de destino:** número de fax del destinatario al que se quiere hacer el envío. Para varios destinatarios es necesario separar los distintos números de fax de destino con comas.
- **Número de origen:** selecciona de la lista desplegable el número que quieres usar como origen del fax. En esta lista aparecerán todos los números que tienen activo el servicio de Fax Virtual.
- **Email:** indica la dirección de correo electrónico donde te notificaremos del estado del envío.
- **Documento a enviar:** Selecciona el archivo que quieres enviar. Recuerda que el servicio de Fax Virtual soporta tanto ficheros en formato PDF como JPG. Si tu fichero estuviese en otro formato necesitas convertirlo a uno de los soportados.

Una vez cubiertos los datos de envío pulsa enviar fax. El fax se añadirá a la cola de envío y se entregará a los destinatarios.

The screenshot shows a web browser window with the URL `fax.mundo-r.com/fax/faxes/enviar`. The page has a dark header with the 'fax virtual' logo and navigation tabs: 'inicio', 'enviar fax', 'faxes enviados', 'faxes recibidos', and 'configuración'. The main content area is titled 'enviar un fax' and contains several sections:

- portada**: A dropdown menu set to 'no utilizar portada' with a subtext: 'indica si deseas incluir una página de portada en este envío'.
- destinatario**: A text input field for 'número de destino' with a subtext: 'indica el número de fax del destinatario. Para varios destinatarios, separa los números con comas'.
- datos del envío**: A dropdown menu for 'número de origen' set to '981906804' with a subtext: 'número desde el que quieres enviar el fax'. Below it is an 'email' input field with a subtext: 'indica el correo donde te notificaremos el estado del envío'.
- documento a enviar**: A button labeled 'Seleccionar archivo' and the text 'Ningún archi...seleccionado'. A subtext below reads: 'selecciona una imagen o un archivo en pdf a enviar. Puedes utilizar la cámara de tu móvil para realizar el envío.'
- A red 'enviar fax' button is at the bottom.

On the right side, a box titled 'formato permitido' lists: 'sólo pdf ou jpg', 'máximo 20 MB', and 'máximo 50 páginas'. It also includes a note: 'si necesitas crear un pdf a partir de cualquier tipo de documento, puedes utilizar herramientas como [pdf creator](#)'.

Una vez el fax haya sido enviado correctamente se recibirá un correo con el reporte de envío en la dirección de email indicada.



Del mismo modo, en caso de que se produjese algún error en el envío, después del tercer intento se enviará la notificación a la misma dirección de correo informando que no ha podido ser entregado y las posibles causas del problema.

En el menú **Faxes enviados**, se puede consultar también el estado del envío y el contenido del fax enviado.

9 Consultar faxes enviados

En el menú **Faxes enviados** es posible consultar el histórico de faxes enviados, el estado del envío e incluso ver el contenido de cada uno de ellos.

En la página de faxes enviados se muestra el listado de los faxes enviados ordenados por fecha de más a menos recientes.

destino	origen	creado	enviado	estado
946857223	981906804	25/10 14:12	-	enviado Ver
946857223	604073202	25/10 14:05	-	enviado Ver
881872039	604073202	25/10 13:43	25/10 13:47	enviado Ver

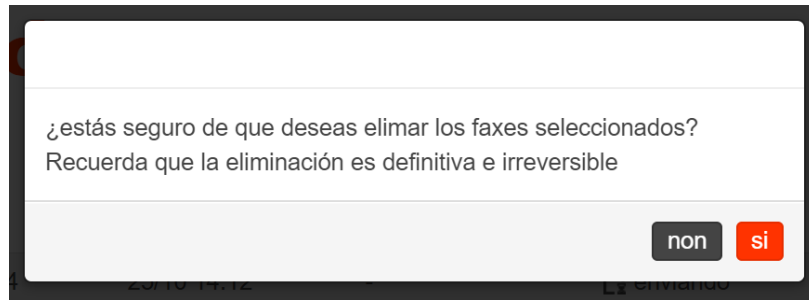
Para cada uno de ellos se muestra la información del **número destino**, **número origen**, **fecha de creación** del envío, **fecha finalización** del envío y el **estado**.

Además, a la derecha de cada evento existe un botón **Ver** para ver el contenido del documento enviado.

Seleccionando un número de la lista desplegable **origen** es posible filtrar los faxes enviados para un el número de teléfono en concreto.

En la misma página podemos seleccionar individualmente algunos faxes y borrarlos definitivamente pulsando **Borrar seleccionados**.

Antes de borrarlos se abrirá una ventana pidiéndonos confirmar la eliminación definitiva de los faxes seleccionados.



La eliminación de los faxes del listado es irreversible. Se borrarán del histórico de faxes enviados y no se volverán a ver en el listado.

10 Consultar faxes recibidos

En el menú **Faxes recibidos** tenemos el histórico de los faxes recibidos, el estado y fecha de si ha sido leído e incluso ver el contenido de cada uno.

La presentación y funcionamiento es similar al de **Faxes enviados** por lo puedes basarte en el punto anterior para el manejo de esta sección.

origen	destino	recibido	leído	estado
910123123	981906804	24/10 19:52	-	no leído ver
934053440	981906804	24/10 17:39	-	no leído ver
910123123	988040733	23/10 14:45	-	no leído ver
945000011	981906804	22/10 11:36	22/10 12:49	fax leído ver
910123123	981906804	17/10 11:16	22/10 12:54	fax leído ver

filtrar por número de destino: todos los teléfonos

borrar seleccionados

1 2 3 4 5 »

fax R se encarga de actualizar el listado automáticamente. Tiempo restante para volver a actualizar el listado: 0:12 actualizar ahora

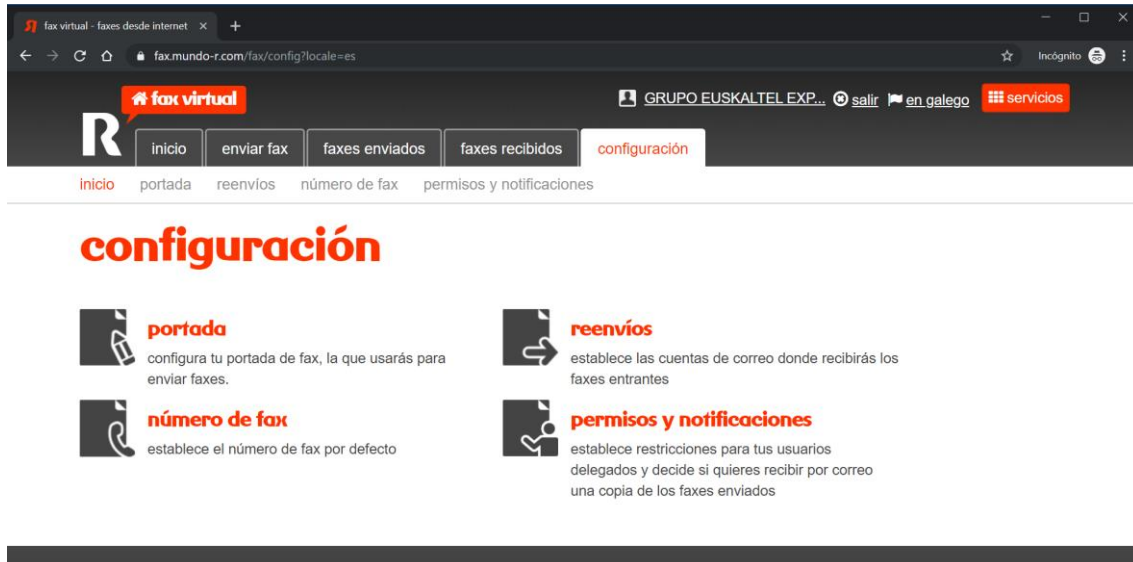
11 Configuración del servicio

Desde este menú es posible configurar algunas opciones del servicio, tales como:

- Una portada sin y con logotipo que usar para enviar los faxes
- Definir las direcciones de correo donde recibir una copia de los faxes entrantes
- Establecer el número de fax por defecto

- Configurar restricciones para los usuarios autorizados

Para acceder a la configuración del servicio Fax Virtual selecciona el menú debes acceder al servicio con las credenciales de administrador.



11.1 Configurar una Portada

El servicio tiene la posibilidad de definir una portada para incluirla en los envíos de fax. Para configurar la portada en el menú **Configuración** seleccionamos **Portada**.

En esta página se podrán configurar los campos necesarios para incluir una portada:

- **Empresa:** cadena de texto que quieres que aparezca como remitente del fax, nombre de la empresa o titular del fax.
 - *Este campo es obligatorio no puede estar vacío.*
- **Dirección:** dirección del remitente.
- **Teléfono:** número de teléfono que queremos que aparezca como remitente del fax.
- **Dirección web:** dirección web del remitente.
- **Email de contacto:** dirección de correo electrónico del remitente.
- **Incluir fecha:** seleccionamos esta opción si queremos que aparezca la fecha de envío.
- **Logotipo de la empresa:** selecciona un archivo de imagen en formato jpg con el logotipo de la empresa.

Una vez pulsamos Enviar se mostrarán las opciones de portada disponibles para utilizar en tus envíos con y sin logotipo.

Si al crear la portada no hemos añadido el fichero con el logotipo se creará una única versión de la Portada sin logo.

11.2 Configurar el reenvío de los faxes recibidos

El servicio permite definir una lista de direcciones de correo electrónico a las que se reenvíen los faxes recibidos. Para configurar el reenvío de fax a correo electrónico en el menú **Configuración** seleccionamos **Reenvíos**.

En esta sección podrás indicar las direcciones de email en las que quieres recibir una copia de los faxes enviados a cada uno de los números de **Fax Virtual**.



The screenshot shows a web browser window with the URL 'fax.mundo-r.com/fax/faxes/recibidos'. The page title is 'configuración de reenvío'. Below the title, there is a paragraph explaining that users can indicate email addresses to receive copies of faxes. Below this is a table with two columns: 'número' and 'emails asignados'. Each row has an 'editar' button.

número	emails asignados	
981906804	contabilidad@empresa.gal	editar
881123123	taller@empresademo.gal	editar

Pulsa el botón **Editar** para el número de fax que quieres configurar y se abrirá una ventana emergente donde podrás añadir las direcciones de email, separadas por comas y sin espacios, en las que quieres recibir una copia de todos faxes que se reciban en la línea. Pulsa **Guardar** y el reenvío para ese número quedará configurado.

11.3 Configurar número de fax por defecto

El servicio permite definir el número de fax por defecto. Para ello en el menú **Configuración** selecciona **número de fax**.

The screenshot shows the 'fax virtual' configuration page for 'número de fax'. The browser address bar shows 'fax.mundo-r.com/fax/config/default'. The page has a dark header with the 'fax virtual' logo and navigation tabs: 'inicio', 'enviar fax', 'faxes enviados', 'faxes recibidos', and 'configuración'. Below the header, there are links for 'inicio', 'portada', 'reenvíos', 'número de fax', and 'permisos y notificaciones'. The main content area is titled 'número de fax' and contains a dropdown menu for 'el número de fax que utilizarás por defecto:' with the value '604073247'. A button 'cambiar número asignado' is located below the dropdown. A light gray box contains the text: 'el número seleccionado tiene asociado en el servicio de fax virtual los siguientes módulos:' followed by a list: 'envío de fax' and 'registro y envío de confirmación de faxes enviados'.

En la lista desplegable aparecerán todos los números con el servicio de envío de Fax Virtual activo. Despliega la lista y selecciona el número que quieras configurar por defecto y a continuación pulsa **Cambiar número asignado**.

11.4 Permisos y notificaciones

El servicio permite limitar el acceso de los usuarios autorizados. En el menú permisos y notificaciones se pueden gestionar los siguientes permisos:

- Acceso a la bandeja de entrada
- Acceso a los faxes enviados
- Acceso a la configuración
- Idioma de notificaciones e interfaz

The screenshot shows the 'fax virtual' configuration page for 'permisos y notificaciones'. The browser address bar shows 'fax.mundo-r.com/fax/config/permissions'. The page has a dark header with the 'fax virtual' logo and navigation tabs: 'inicio', 'enviar fax', 'faxes enviados', 'faxes recibidos', and 'configuración'. Below the header, there are links for 'inicio', 'portada', 'reenvíos', 'número de fax', and 'permisos y notificaciones'. The main content area is titled 'permisos y notificaciones' and contains the text: 'puedes limitar el acceso de tus usuarios delegados a distintas partes de la web.' Below this, there is a section 'permisos' with a list of permissions: 'acceso a la bandeja de entrada', 'acceso a los faxes enviados', 'acceso a la configuración', 'idioma de notificaciones e interfaz', and 'preferencia del usuario'. Each permission has a dropdown menu with the option 'con permiso' selected.

En la sección **notificaciones** podemos modificar la configuración del envío de las notificaciones para los faxes enviados.

Podemos decidir si se adjunta el contenido del fax enviado e incluso personalizar la plantilla de la notificación.

notificaciones

adjuntar pdf con el fax enviado

 desactivado

indica si deseas recibir una copia en pdf de cada fax enviado en los emails de confirmación

Plantilla en castellano para las notificaciones de envío

Plantilla en gallego para las notificaciones de envío

podes personalizar o contido das notificacións de envío que recibes cada vez que mandas un fax. Podes indicar unha versión en galego e outra en castelán. Nestas plantillas podes escribir html e tes acceso a tres valores especiais: \$numero, \$hora e \$dia que serán substituídos na notificación polo número de destino do fax, a hora e o día do envío. **IMPORTANTE:** se deixas unha plantilla sen contido, utilizarase a plantilla estándar

12 Asignar usuarios a cada buzón de fax

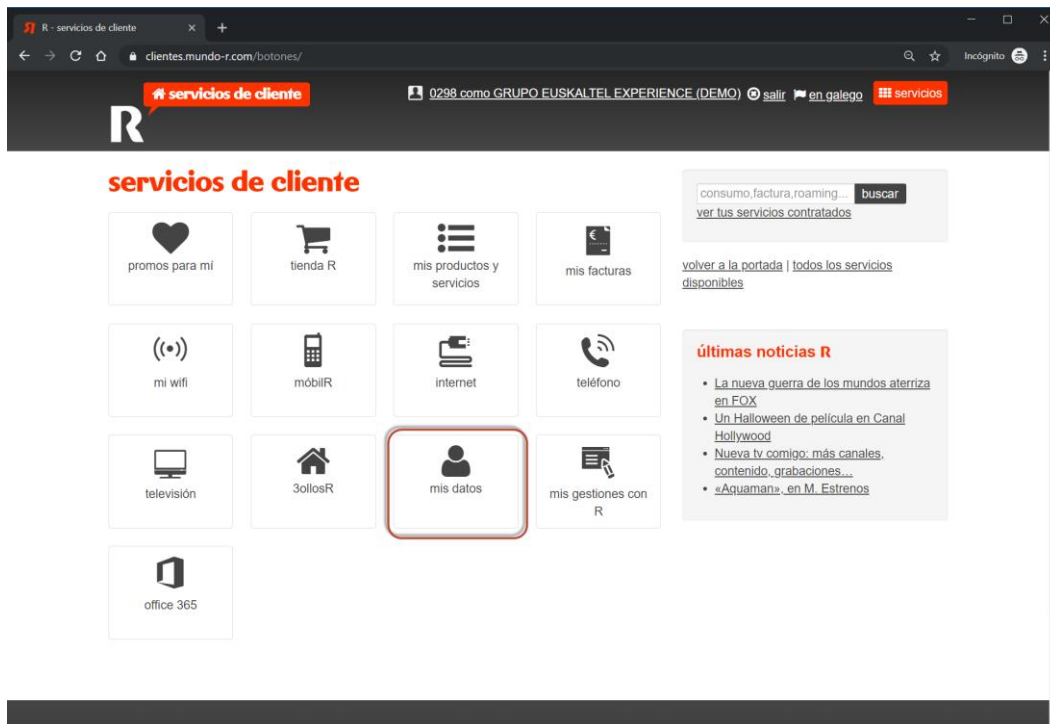
Con **Fax Virtual** es posible asignar buzones de fax a usuarios independientes, de tal modo que, cada usuario podrá ver y gestionar **únicamente** los faxes de los buzones que le haya asignado el administrador de la cuenta.

Por ejemplo, una empresa con 2 líneas de fax puede asignar uno de los buzones a un usuario contabilidad y el otro a un usuario taller. Cada usuario sólo puede gestionar su buzón de fax. De este modo los faxes enviados o recibidos de contabilidad no son accesibles con la cuenta taller. Y sólo el usuario contabilidad podrá enviar faxes con su número de fax.

El administrador de la cuenta puede acceder a todos los buzones de fax asignados a su cuenta.

Para la gestión de los usuarios es necesario crear usuarios autorizados entrando con las credenciales de administrador en la propia web de clientes <http://mundo-r.com>.

Servicios de cliente > mis datos > mis usuarios autorizados



Creamos un nuevo usuario autorizado pulsando el botón **nuevo usuario**.

Se pueden crear un máximo de 30 usuarios por cada cliente.

Completamos los distintos campos y opciones disponibles para la creación del nuevo usuario.

- Nombre de usuario: debe ser un nombre único entre todos los usuarios del servicio web de R.

- Permisos del usuario autorizado: debemos seleccionar **usuario con acceso limitado** y a continuación pulsar **ninguno**. De este modo no se selecciona ningún permiso de acceso.
- Cuentas de facturación accesibles: debemos seleccionar **usuario con acceso sólo a las siguientes cuentas** y a continuación pulsar **ninguno**. De este modo no se selecciona ninguna cuenta.
- Servicios asociados: en el cuadro de búsqueda introducimos el número de teléfono de la línea de fax que queremos asignar a este usuario. Pulsamos buscar y nos aparecerá como servicio seleccionado.
 - Es posible asignar más de una línea de fax al mismo usuario.

R - servicios de cliente - mis usu. x +

clientes.mundo-r.com/clientes2/configurar/mis_datos/mis_usuarios_authorized/crear?nif=A015474281

servicios de cliente 0298 como GRUPO EUSKALTEL EXPERIENCE (DEMO) salir en galego servicios

nuevo usuario autorizado

nombre de usuario:

contraseña nueva:

repite la contraseña nueva:

nivel de seguridad de la contraseña: **muy segura**

por motivos legales, los datos personales y de contacto del usuario autorizado deberá rellenarlos él mismo cuando entre por primera vez

permisos del usuario autorizado

usuario con acceso total / todos los permisos

usuario con acceso limitado

- soporte - acceder a archivos para mi
- usuarios - modificar información estadística
- mis servicios - gestionar servicios contratados
- soporte - ver y crear reclamaciones
- trámites - realizar trámites administrativos
- contratar o dar de baja servicios
- facturas - ver informes para 347
- usuarios - gestionar usuarios
- facturas - ver consumo
- mis servicios - ver servicios en provisión
- soporte - ver y crear avisos de avería
- facturas - ver facturas
- usuarios - gestionar grupos empresariales
- puede modificar la configuración del servicio (excepto funciones de control de gasto o servicios que lo generan) y sólo de los servicios que le asigne el titular
- puede modificar las funciones de control de gasto o usar servicios que generan consumo, sólo de los servicios que le asigne el titular

cuentas de facturación accesibles

usuario con acceso a todas las cuentas

usuario con acceso sólo a las siguientes cuentas

- Cuenta 01 DEMO
- Cuenta DEMO TELEFONÍA
- Cuenta DEMO Servicios Digitales

servicios asociados

puedes asociar servicios al usuario (por número de teléfono, móvil, email, dominio de internet, etc) usando este buscador; el usuario podrá acceder como mínimo a consultar el estado del servicio

ATENCIÓN: una vez creados los usuarios es posible también asociarles servicios desde la ficha de cada servicio en vez de usando este buscador

identificador (teléfono, email)

Una vez completada la configuración pulsamos **crear usuario** y nos aparecerá un mensaje diciendo **usuario creado**.