

contestador avanzado

manual de usuario

en este manual encontrará la información necesaria
para utilizar los servicios del
contestador avanzado R
de una forma rápida y sencilla



contestador avanzado

manual del usuario

índice

1	¿qué es?	4
2	¿cómo activo y desactivo mi contestador?	4
	2.1 desde el móvil	4
	2.2 desde el fijo	4
3	¿cómo acceder al contestador avanzado?	5
4	primer acceso	5
5	acceso a mis mensajes	6
	5.1 ¿cómo me entero que he recibido un mensaje?	6
	5.2 buzón de voz	6
	5.3 buzón de fax	7
	5.4 acceso web	8
	5.5 debes tener en cuenta que ...	9
6	menú principal	10
	6.1 acceso a mensajes de voz o fax	11
	6.2 configuración	11
7	ayuda	15

Servicio contestador avanzado

Bienvenido al manual de usuario del contestador avanzado de **R**. A lo largo de este documento podrás encontrar la forma de conocer como aprovechar todas las ventajas en el acceso al mismo

1 ¿qué es?

3 en 1, el contestador avanzado es un buzón de voz, un buzón de fax y un sistema de mensajería unificada, al que puedes acceder desde el teléfono fijo o desde el móvil o a través de internet para particulares y profesionales, para no perder ningún mensaje, accediendo fácilmente al contestador avanzado desde casa, la oficina o desde cualquier lugar del mundo

2 ¿cómo activo y desactivo mi contestador?

El contestador avanzado de **R** viene activado en todas las líneas de teléfono fijo o móvil. Si deseas desactivarlo o volverlo a activar, deberás seguir los siguientes pasos:

2.1 desde el móvil

Para **activar** tu contestador, pulsa la siguiente secuencia: *004*278#

Para **desactivar** tu contestador, pulsa la siguiente secuencia: #004#

2.2 desde el fijo

Para **activar** tu contestador, debes seguir los siguientes pasos en función de la línea o el terminal que dispongas

- si dispones de una **línea profesional** descuelga el teléfono y al escuchar el tono, marca: *10#
- si dispones de una **línea digital básica (RDSI)** tienes que activar el desvío si no contesta al número 22278:
 - si dispones de un **terminal digital**, a través del menú de tu teléfono RDSI (ver instrucciones del fabricante) podrás activar el contestador
 - si dispones de un **terminal analógico**, (en una terminación mixta de red) descuelga y marca: *61*278#

Para **desactivar** tu contestador, debes seguir los siguientes pasos en función de la línea o el terminal que dispongas

- si dispones de una **línea profesional** descuelga el teléfono y al escuchar el tono, marca: #10#

- si dispones de una **línea digital básica (RDSI)** tienes que desactivar el desvío si no contesta al número 22278 (demora):
 - si dispones de un **terminal digital**, a través del menú de tu teléfono RDSI (ver instrucciones del fabricante) podrás desactivar el contestador
 - si dispones de un **terminal analógico**, (en una terminación mixta de red) descuelga y marca: #61#

Nota: en caso de que tengas más de un número de teléfono en tu línea digital básica, antes de activar o desactivar el contestador avanzado, asegúrate de que tu teléfono RDSI tiene programado el número para el que has contratado este servicio

2.3 desde la web de clientes

También puedes **activar/desactivar** tu buzón de voz en cualquier momento y lugar accediendo mediante internet a la web de clientes. Para hacerlo, consulta el apartado **web de clientes** en este manual.

3 ¿cómo acceder al contestador avanzado?

Para acceder al contestador sólo tienes que marcar el 22277 desde tu teléfono. Una vez que hayas accedido, si tienes algún mensaje, te indicaremos cuantos mensajes nuevos tienes y te daremos la posibilidad de escucharlos.

Bien, al terminar de escuchar los mensajes nuevos o bien, si prefieres ir directamente, tendrás también acceso al menú del contestador y al resto de funcionalidades del mismo

4 primer acceso

Desde el momento que tienes una línea de teléfono de **R**, fijo o móvil, tu contestador está activo para que puedan dejarte mensajes.

En el primer acceso que hagas al contestador, te pediremos que configures el idioma en que quieres escucharlo (gallego o castellano) y personalices tu saludo de bienvenida si lo deseas para que te sea mucho más cómodo utilizarlo, pero si quieres, puedes pasar directamente a escuchar tus mensajes y configurar estas opciones en cualquier otro momento

Si no tienes ningún mensaje en tu contestador, te llevaremos directamente al menú principal donde podrás personalizar el resto de opciones del mismo

5 acceso a mis mensajes

El contestador avanzado de **R** permite que pueda escuchar en el mismo contestador, mensajes de voz y fax. A continuación te explicamos como acceder a cada uno de ellos

5.1 ¿cómo me entero que he recibido un mensaje?

En función de si dispones de un teléfono móvil o fijo, la forma de enterarte que tienes un nuevo mensaje en el contestador es diferente

- **Móvil:** Para que sepas cuando tienes que acceder a tu contestador, el servicio te enviará un mensaje corto de aviso cada vez que alguien te deje un mensaje de voz o fax.
- **Fijo:** Para saber si tienes nuevos mensajes debes llamar al 22277. Una locución te informará de tus mensajes nuevos

Si tienes activado el reenvío a tu correo electrónico, recibirás en él los mensajes de voz o fax enviados a tu buzón de móvil o fijo.

5.2 buzón de voz

Para acceder a los mensajes de voz, nuevos o guardados, tienes 2 posibilidades:

1. El contestador avanzado está preparado para leerte los mensajes nuevos o guardados que tengas cuando accedas a él
2. Desde el menú principal del contestador, tienes una opción para acceder a tus mensajes de voz.

5.2.1 Opciones de mensajes de voz

Una vez que hayas accedido a un mensaje, podrás realizar las siguientes acciones en función de la tecla que pulses:

tecla 0: ayuda

tecla 1: devolver una llamada

tecla 2: volver a escuchar el mensaje

tecla 3: borrar el mensaje y escuchar el siguiente

tecla 4: guardar el mensaje que se está escuchando durante 7 días

tecla 5: escuchar los datos de la persona que dejó el mensaje y cuándo

tecla 6: escuchar la hora en que se dejó el mensaje

tecla 7: borrar todos los mensajes guardados

tecla 8: avanzar 5 segundos la locución que se está escuchando

tecla 9: volver al menú principal

teclas 00: hacer una pausa en el mensaje (para volver a escuchar el mensaje basta con pulsar cualquier tecla)

tecla #: saltar el mensaje y escuchar el siguiente

tecla *: volver al menú principal

Para ayudarte en el manejo de tu contestador, te indicamos diferentes características del mismo que es importante que tengas en cuenta:

- Cualquier acción de las lista anterior, la puedes realizar mientras estás escuchando el mensaje, no es necesario que esperes a que se lea completamente
- Para ayudarte en la gestión de tus mensajes, después de leer cada mensaje, el contestador te dirá las opciones principales para que no tengas que recordar todas las opciones
- Una vez leídos todos tus mensajes, el contestador avanzado te llevará al menú principal para que puedas seguir gestionándolo
- La persona que reciba las llamadas que hagas desde tu contestador verá como identificador de la llamada, tu número de teléfono
- Desde el contestador avanzado no está permitido la devolución de llamadas a números internacionales o de tarificación especial
- Los mensajes en tu contestador se guardarán por un plazo de 7 días

5.3 buzón de fax

Para acceder a los mensajes de fax, nuevos o guardados, tienes 2 posibilidades:

1. El contestador avanzado está preparado para leerte los mensajes nuevos o guardados que tengas cuando accedas a él
2. Desde el menú principal del contestador, tienes una opción para acceder a tus mensajes de fax.

5.3.1 Opciones de mensajes de fax

Una vez que hayas accedido a un mensaje, podrás realizar las siguientes acciones en función de la tecla que pulses:

tecla 0: ayuda

tecla 1: imprimir el fax en tu máquina de fax por defecto, es necesario haber configurado el número previamente (consulta el apartado 6.2.3)

tecla 2: imprimir el fax en una maquina de fax distinta a la máquina por defecto

tecla 3: borrar el mensaje de fax y escuchar el siguiente

tecla 4: marcar el mensaje de fax como escuchado y escuchar el siguiente

tecla *: volver al menú principal

Para ayudarte en el manejo de tu contestador, te indicamos diferentes características del mismo que es importante que tengas en cuenta:

- Cualquier acción de las lista anterior, la puedes realizar mientras estás escuchando el mensaje, no es necesario que esperes a que se lea completamente
- Para ayudarte en la gestión de tus mensajes, después de leer cada mensaje, el contestador te dirá las opciones principales para que no tengas que recordar todas las opciones
- Una vez leídos todos tus mensajes, el contestador avanzado te llevará al menú principal para que puedas seguir gestionándolo
- Los mensajes en tu contestador se guardarán por un plazo de 7 días

5.4 acceso web

El contestador avanzado de **R** está preparado para que puedas escuchar los mensajes a través de un interfaz web

Para acceder a tus mensajes de voz o fax vía web, debes seguir los siguientes pasos

- Entra en www.mundo-r.com
- Selecciona el enlace mensajería unificada situado en la parte derecha



- Introduce tu número de teléfono y la contraseña de tu contestador avanzado. Esa contraseña la puedes generar directamente en el contestador siguiendo los pasos explicados en el apartado 6.2.2 o bien puedes hacerlo a través del CAC de **R** (1449 si eres cliente particular o 1446 si eres cliente de empresas)

mensaxería (correo+voz+fax)

iniciar sesión

E-mail/nº teléfono:

contrasinal

entrar

se es usuario rexistrado en mundo-R podes acceder á túa conta de correo premendo o seguinte botón

entrar en mundo-R



• se es cliente de R podes crear ou xestionar as contas de correo utiliza paneis de configuración de servizos de internet para clientes

• poderás asociar o buzón de voz e fax dentro de mensaxería, no menú opcións (necesitarás o contrasinal do buzón de voz que poñas no teu teléfono)

• inclúe o servizo **tochomail**, co cal poderás enviar correos electrónicos arquivos adxuntos de ata 1 Gb sen colapsar as contas de correo dos destinatarios

• o manual do servizo de mensaxería está dispoñible na [web de descarga](#)

- Y ya podrás acceder y gestionar vía web tus mensajes de voz y fax

mis servicios de cliente | nuestros productos | buscar ¿qué buscar?

R / mensaxería / bandexa de entrada

bandexa de entrada

nova mensaxe | buscar | axuda

mensaxes 1 a 2 de 2 mensaxes totais na carpeta "bandexa de entrada"

<input type="checkbox"/>	de	asunto	data	tamaño
<input type="checkbox"/>	981911000	Nuevo mensaje	mer. 26/11/2008 11:45	87.68 KB.
<input type="checkbox"/>	981911000	Nuevo mensaxe	mer. 26/11/2008 11:45	73.03 KB.

comprobar correo | borrar seleccionados

Contestador Avanzado | [x] salir | español | galego

Recuerda que las operaciones que hagas en la web o en el contestador quedarán reflejadas en el otro interfaz, es decir si escuchas el mensaje en la web, ya aparecerá como escuchado en tu contestador, si borras el mensaje en la web, se borrará el mensaje en tu contestador y también, si escuchas el mensaje en el contestador, aparecerá como leído en la web y si lo borras en el contestador, se borrará de la web.

5.5 debes tener en cuenta que ...

Además de todas las opciones que te hemos indicado antes, ten en cuenta lo siguiente:

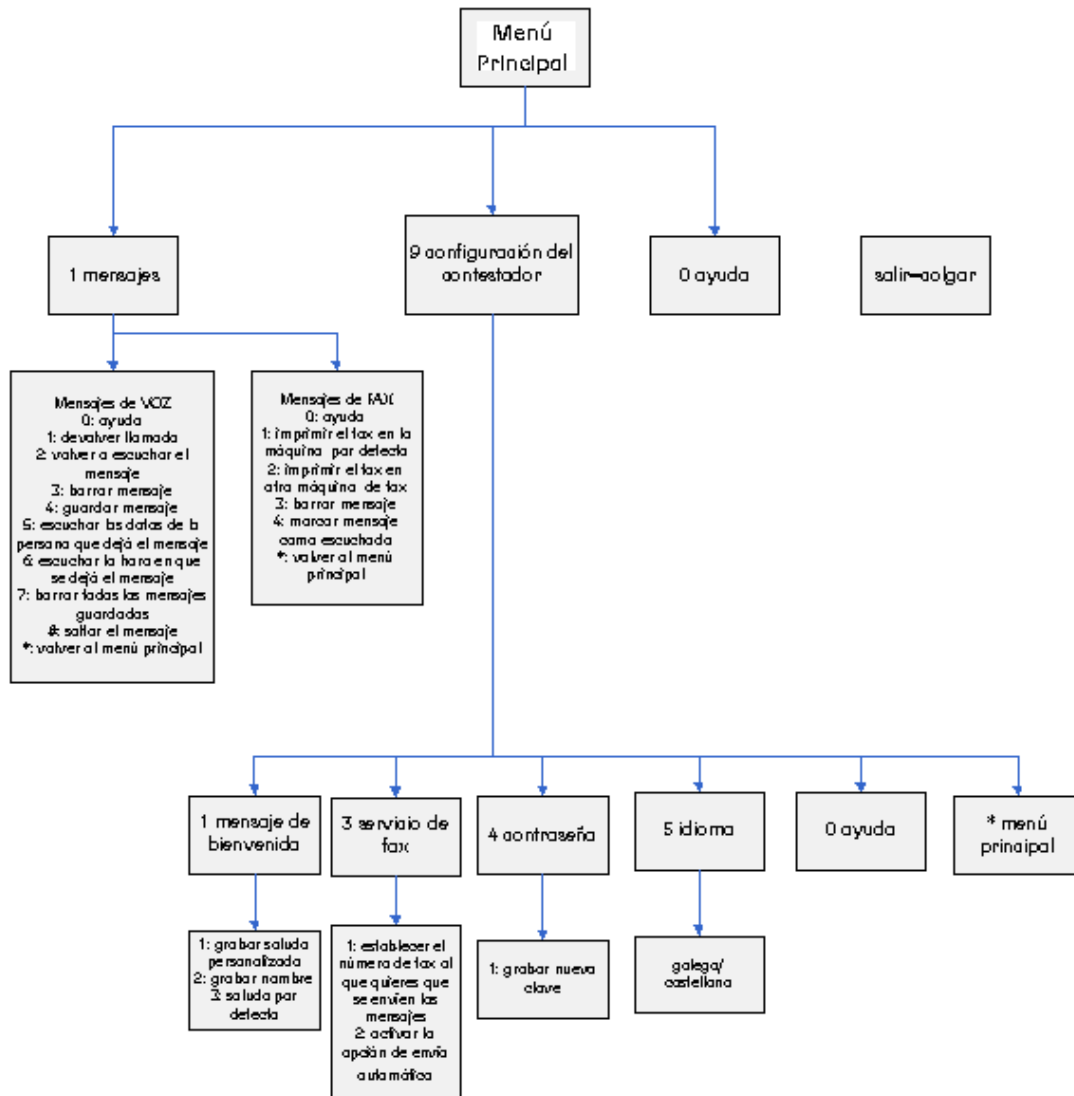
- Los mensajes de tu contestador se borrarán cada 7 días para evitar que se llene y no puedas recibir más mensajes
- De todas formas, te aconsejamos que revises cada cierto tiempo el número de mensajes que tienes con el fin de que nunca se llame. Además, en caso de estar usando el contestador avanzado de R en tu teléfono móvil, cuando se esté alcanzando el límite de tamaño recibirás un mensaje corto avisándote para que borres algunos mensajes y así puedas seguir utilizándolo.

6 menú principal

Desde el menú principal del contestador avanzado de **R** podrás realizar las siguientes acciones:

1. Acceder a tus mensajes de voz o fax. Tecla 1
2. Manejar las distintas opciones de configuración del contestador. Tecla 9
3. Ayuda. Tecla 0

A continuación puedes ver un esquema del menú principal y de las opciones de configuración y te explicamos cada una de ellas



6.1 acceso a mensajes de voz o fax

Para conocer como acceder y gestionar tus mensajes de voz y fax, por favor, lee el apartado 2

6.2 configuración

El contestador avanzado de **R** te permite las siguientes opciones de configuración

1. Configurar el saludo que escucharán las personas que te dejen un mensaje. Accederás a esta opción pulsando la tecla 1
2. Gestión de las opciones de los faxes recibidos. Accederás a esta opción pulsando la tecla 3
3. Configurar una clave de acceso. Accederás a esta opción pulsando la tecla 4
4. Configurar el idioma en que quieres escuchar tu contestador. Accederás a esta opción pulsando la tecla 5

6.2.1 saludo

El contestador avanzado de **R** te permite configurar diferentes tipos de saludos. Desde este menú podrás:

1. Grabar el saludo que quieres escuchen las personas que te dejen el mensaje. Para ello deberás pulsar la tecla 1
2. Grabar tu nombre para que la persona que te deja un mensaje lo escuche. Para ello deberás pulsar la tecla 2
3. Usar el mensaje estándar del sistema. Para ello deberás pulsar la tecla 3

Recuerda que en cualquier momento podrás cambiar los saludos que hayas grabado y automáticamente el contestador usará el saludo según el orden siguiente:

1. Si tienes grabado un saludo completo, usará ese saludo
2. Si tienes grabado únicamente el nombre, usará un mensaje estándar con tu nombre
3. Si no has grabado ningún mensaje, usará el saludo estándar

6.2.2 clave de acceso (PIN)

Si quieres proteger el acceso a tu contestador vía web a tus mensajes, te recomendamos que configures una clave de acceso.

Desde este menú podrás:

1. Configurar tu clave de acceso. Para ello deberás pulsar la tecla 9

Para establecer tu clave de acceso tendrás que seguir los siguientes pasos

1. Seleccionar la opción configurar clave de acceso mediante la tecla 4
2. Grabar tu clave. Debe ser una clave numérica de 4 dígitos
3. Grabar de nuevo la clave. Te obligamos a grabar de nuevo tu clave por seguridad y evitar errores, de forma que si las 2 claves que has introducido no coinciden, te pedimos que las grabes de nuevo
4. La contraseña no podrá tener más de 4 dígitos y además, por seguridad, no podrá ser igual a los 4 últimos dígitos de su número de teléfono ni coincidir con 4 ceros o con la secuencia de teclas 1234

Una vez que hayas establecido una clave, será necesaria en todos los accesos al contestador vía web.

6.2.3 opciones de fax

Desde este menú podrás gestionar las siguientes opciones de los faxes que recibas:

1. Establecer el número de fax al que quieres que se envíen los mensajes de fax que recibas en tu contestador. Para ello pulsa la tecla 1
2. Activar la opción de envío automático de todos los faxes que recibas al número de fax que tengas configurado (si está opción está activada, podrás desactivarla con esta opción). Para ello pulsa la tecla 2

Desde la web de clientes, también puedes gestionar el envío de faxes al correo electrónico. Consúltalo en el siguiente apartado.

6.2.4 Idioma

El contestador avanzado de **R** permite ser escuchado en castellano o gallego. Elige esta opción dentro de las opciones de configuración pulsando la tecla 5 y elige el idioma en el que quieres ser atendido cuando accedas a tu contestador avanzado.

Desde la web de clientes, también puedes modificar el idioma del contestador. Consulta cómo acceder en el apartado siguiente.

7 web de clientes

Desde la web de clientes puedes gestionar todos tus buzones de voz y fax, permitiendo la activación y desactivación de tus buzones desde cualquier lugar con acceso a internet. Además, puedes configurar el idioma y el reenvío de tus mensajes, tanto de voz como de fax, al correo electrónico que indiques.

7.1 acceso

Accede a la web de gestión de servicios: <http://clientes.mundo-r.com> y regístrate para entrar, puedes hacerlo con tu NIF/CIF, con tu DNI digital o certificado Ceres o con tu usuario y contraseña de usuario delegado:

R / entra en R

entra en R

para acceder al servicio **clientes**, antes necesitamos saber quién eres

entrar con tu NIF de titular de contrato

puedes entrar con el NIF, pasaporte o tarjeta de residencia del titular del contrato con R

ATENCIÓN: si es la primera vez que entras, utiliza como contraseña los 6 últimos dígitos de la cuenta corriente en la que R pasa los recibos

NIF:
contraseña:

entrar

[he olvidado mi contraseña](#)

Una vez dentro, ve a tus servicios contratados:

- pulsa la pestaña “mis servicios”
- haz clic en el enlace “servicios contratados”
- selecciona la ubicación o cuenta donde tengas la línea fija o móvil
- despliega el producto (combo, grupo de líneas o móvil) en el que quieres configurar tu buzón de voz
- accede a la ventana de configuración pulsando en “más info”

The screenshot shows the 'servicios contratados' page. At the top, there is a navigation bar with 'mis servicios' highlighted (1). Below it, a sidebar lists various services like 'servicios contratados', 'descripción cuentas facturación', etc. (2). The main content area shows 'servicios contratados' with a search bar for 'titular del contrato con R:'. Below the search bar, there are options to 'organizar los productos y servicios contratados...' (3), with radio buttons for 'por su dirección de instalación' and 'por la cuenta de facturación'. A dropdown menu is open, showing 'comboR' (4) and 'línea teléfono' (5). The 'línea teléfono' section has a 'más info' link and a 'configurar buzón de voz y fax' link. The page also shows '2 producto(s) encontrado(s)' and a list of services for 'línea teléfono' with 'más info' links for each.

7.2 configuración

Desde la ventana de configuración podrás:

- activar / desactivar el buzón de voz y fax
- configurar el reenvío de mensajes al correo electrónico
- seleccionar el idioma del contestador

Una vez realizadas las modificaciones, pulsa “guardar” para conservar los cambios o “cerrar” para salir sin guardar.

configurar buzón de voz y fax

estás configurando el buzón de voz y fax del teléfono 00100 100 1

<p>estado del buzón de voz y fax</p> <p><input type="radio"/> buzón no activado</p> <p><input type="radio"/> buzón activado</p>	<p>reenvío de mensaje a correo electrónico</p> <p><input type="radio"/> no reenviar</p> <p><input type="radio"/> reenviarlos a una dirección de correo electrónico *</p> <input type="text"/> <input type="checkbox"/> guardar una copia en el buzón de voz
<p>idioma de contestador</p> <p><input type="radio"/> gallego</p> <p><input checked="" type="radio"/> castellano</p>	<p>qué mensajes reenviar</p> <p><input type="radio"/> todos</p> <p><input type="radio"/> sólo los faxes</p> <p><input type="radio"/> sólo los mensajes de voz</p> <p><small>*los mensajes de voz se reciben como archivos .WAV; los mensajes de fax como archivos .TIF; puedes incluir más de una dirección si las separas con comas(,)</small></p>

7.2.1 activar / desactivar

En cualquier momento y lugar con acceso a internet, puedes activar o desactivar el buzón de voz y fax de tu teléfono fijo y móvil. Además, en el móvil también tienes las siguientes opciones para elegir cuándo quieres recibir los mensajes en tu buzón:

- si no contesta
- si apagado o fuera de cobertura
- si ocupado en otra llamada
- todas las llamadas

7.2.2 reenvío al correo electrónico

Si quieres que los mensajes de voz y fax sean reenviados al correo electrónico, deberás indicar la dirección en la que los quieres recibir.

Puedes incluir varias direcciones separándolas por coma.

Los mensajes de voz se recibirán en formato .wav y los de fax como archivos .tif.

7.2.3 idioma

Selecciona, entre castellano y gallego, el idioma del menú y el mensaje de bienvenida por defecto de tu contestador. También será el idioma en el que aparecerá la web de mensajes y de configuración.

8 ayuda

Desde cualquier menú será siempre posible escuchar la ayuda personalizada del menú en el que te encuentres pulsando la tecla 0

También, desde cualquier menú, podrás ir al menú anterior pulsando la tecla “*”