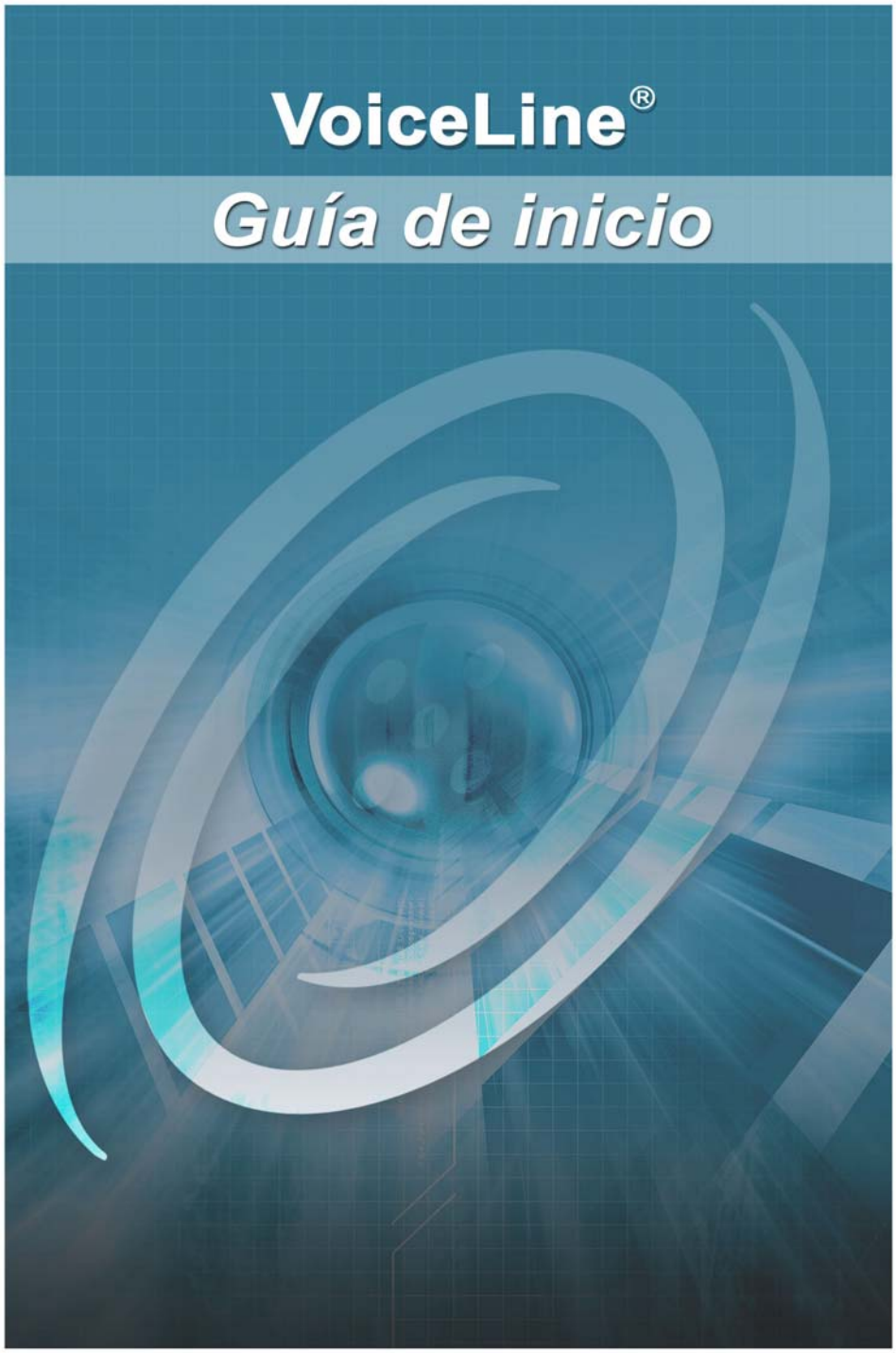
VoiceLine®

Guía de inicio



Datos de la cuenta de VoiceLine

Complete los formularios siguientes que correspondan para conservar un registro de los datos de su cuenta de VoiceLine.

Información de la línea 1 de VoiceLine

Número de teléfono de VoiceLine: _____

Número de cuenta: _____

Número de identificación personal (PIN): _____

Número de acceso de VoiceMail: _____

Información de la línea 2 de VoiceLine

Número de teléfono de VoiceLine: _____

Número de cuenta: _____

Número de identificación personal (PIN): _____

Número de acceso de VoiceMail: _____

Contenido

Introducción **1**

Contenido del paquete **1**

Instalación de InnoMedia MTA 3328-2R **1**

Preparación para la instalación *1*

Familiarización con el panel posterior del MTA *2*

Conexión del MTA sin un encaminador externo *2*

Indicadores luminosos del MTA **4**

Realización de llamadas **5**

Descripción de los planes de llamadas locales *5*

Cómo efectuar llamadas *5*

Llamadas dentro del mismo código de área (con un Plan de llamadas de los EE.UU.) 5

Llamadas dentro de Norteamérica (con un Plan de llamadas de los EE.UU.) 5

Llamadas a destinos internacionales (con un Plan de llamadas de los EE.UU.) 5

Uso de los servicios agregados *5*

Cómo se utiliza VoiceMail **6**

Grabación de un saludo personal *6*

Cómo oír los mensajes de VoiceMail *6*

Desde el teléfono conectado a VoiceLine 6

Desde la Web 6

Desde cualquier teléfono de tonos 7

Administración de su cuenta en el Centro de cuentas en línea **8**

Servicio de asistencia al cliente **8**

Resolución de problemas **9**

Preguntas frecuentes **11**

Funciones de VoiceLine **12**

Introducción

VoiceLine le permite usar su teléfono y conexión de banda ancha a Internet para recibir y realizar llamadas locales, de larga distancia e internacionales, a tarifas increíblemente bajas.

En lugar de depender de la red de teléfonos tradicional, VoiceLine transmite llamadas telefónicas por Internet de manera segura y a tarifas mucho más bajas que las que pueden ofrecer las compañías de teléfono tradicionales.

Tan sólo siga las instrucciones de instalación y en unos instantes oirá un tono de marcación por el auricular. No es necesario marcar un número de acceso ni un número de cuenta. ¡Simplemente llame a cualquier parte del mundo!

Esta guía sirve de orientación durante el proceso de configuración y explica todo lo que necesita saber para comenzar a utilizar el servicio de VoiceLine.

Contenido del paquete

- 1 InnoMedia MTA 3328-2R (Adaptador para terminal multimedia) con encaminador incorporado
- 1 adaptador de alimentación de cc de 12 voltios
- 1 cable telefónico estándar (RJ-11)
- 1 cable de red Ethernet (RJ-45)
- 1 Guía del usuario de InnoMedia
- 1 Guía de inicio de VoiceLine

Instalación de InnoMedia MTA 3328-2R

Esta sección incluye instrucciones detalladas para la instalación del dispositivo MTA y la configuración de la dirección IP de su computadora.

NOTA: Debe utilizar una computadora que tenga instalado un navegador de Internet y una tarjeta de red.

Preparación para la instalación

Antes de comenzar el proceso de instalación, deberá determinar qué tipo de conexión utiliza su Proveedor de servicios de Internet (ISP). El tipo de conexión (es decir, DHCP, IP estática, PPPoE o clonación de direcciones MAC) determina la forma en que el dispositivo se comunicará con la red. Comuníquese con su proveedor de servicios de Internet a fin de determinar el tipo de conexión que deberá configurar para el dispositivo MTA.

Si sólo va a usar una computadora para acceder a Internet, su proveedor de servicios de banda ancha utiliza DHCP y usted no tiene un encaminador independiente, continúe con la sección siguiente, **Familiarización con el panel posterior del MTA**.

Si el proveedor de servicios de Internet no utiliza DHCP o si está usando un encaminador para compartir la conexión de banda ancha con varias computadoras o con otros dispositivos, consulte la sección **Instalación con un encaminador externo** en la página 12 de la ***Guía del usuario de InnoMedia MTA 3328-2R***.

Instalación de InnoMedia MTA 3328-2R (continuación)

Familiarización con el panel posterior del MTA

El panel posterior del dispositivo MTA lleva puertos de entrada/salida. Utilice este diagrama como referencia cuando configure el MTA.

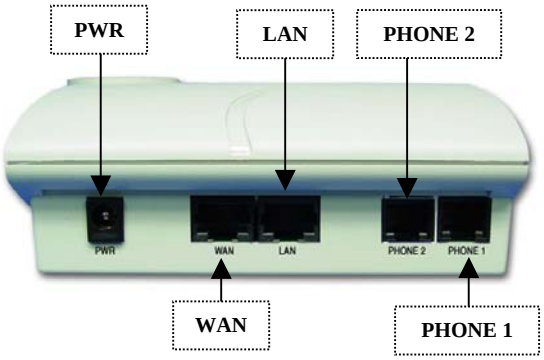


Figura 1: Panel posterior del MTA

- **PWR**: se conecta a un tomacorrientes con el adaptador de alimentación de cc de 12 voltios incluido.
- **WAN**: se conecta a la conexión de banda ancha a Internet con un cable de red Ethernet (RJ-45).
- **LAN**: se conecta al puerto Ethernet de la computadora con un cable de red Ethernet (RJ-45).
- **Phone 2**: se conecta a un teléfono analógico con un cable de teléfono estándar (RJ-11).
- **Phone 1** : se conecta a un teléfono analógico con un cable de teléfono estándar (RJ-11).

NOTA: En la mayoría de los casos, la cuenta de VoiceLine está configurada para utilizar el puerto Phone 1 del dispositivo. No conecte el teléfono al puerto Phone 2 a no ser que reciba instrucciones específicas para hacerlo.

Conexión del MTA sin un encaminador externo

Consulte la Figura 2 en la página siguiente para ver un diagrama de esta configuración.

1. Apague la computadora y desenchufe el cable de alimentación del módem de banda ancha/DSL/cable.

IMPORTANTE: No enchufe el cable de alimentación del MTA hasta que no se le indique.

Instalación de InnoMedia MTA 3328-2R (continuación)

Conexión del MTA sin un encaminador externo (continuación)

2. Con el cable de red Ethernet estándar (RJ-45) que se incluye con el dispositivo MTA, conecte el puerto **LAN** que está en la parte posterior del MTA al puerto Ethernet de la computadora.
3. Con el cable de teléfono estándar (RJ-11) que se incluye con el dispositivo, conecte el teléfono al puerto **Phone 1** que está en la parte posterior del dispositivo.
4. Con el cable de red Ethernet estándar (RJ-45) que debe facilitar el proveedor de servicios de Internet, conecte el puerto **WAN** en la parte posterior del MTA al módem de banda ancha/DSL/cable o a la conexión de LAN de banda ancha existente (como por ejemplo, la red de la oficina).
5. Enchufe el cable de alimentación del módem de banda ancha/DSL/cable.
   Espere aproximadamente dos minutos hasta que el módem se inicialice.
6. Conecte el adaptador de alimentación de cc (incluido con el dispositivo) al puerto **PWR** en la parte posterior del MTA y a continuación enchufe el cable de alimentación.
   Espere unos cuantos minutos hasta que se inicialice el dispositivo. Es posible que el dispositivo se tarde unos quince (15) minutos como máximo en descargar los archivos de configuración.
   El MTA estará listo cuando el indicador RUN se quede encendido.
7. Encienda la computadora.
   La computadora recibirá una dirección IP del MTA. La computadora podrá ahora conectarse a Internet.

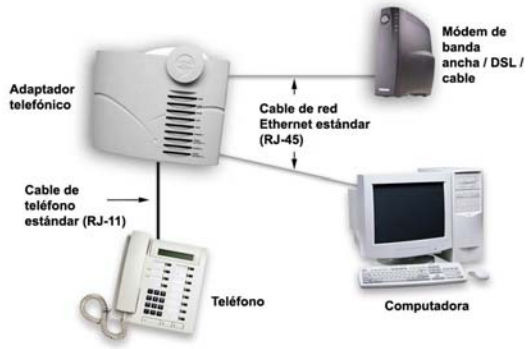


Figura 2: **Configuración del MTA** (Para usuarios de DHCP con una sola computadora).

IMPORTANTE: Cuando se configura el MTA por primera vez, es posible que se tarde unos quince (15) minutos como máximo en descargar los archivos de configuración. Durante el proceso de descarga, el indicador luminoso RUN del dispositivo parpadeará rápidamente (un segundo encendido, un segundo apagado). Cuando el indicador luminoso RUN deje de parpadear y se quede encendido, el proceso de descarga habrá finalizado y se oirá un tono de marcación.

Si quiere obtener más información sobre los indicadores luminosos del dispositivo MTA, consulte la tabla **INDICADORES LUMINOSOS DEL MTA** en la página siguiente.

Indicadores luminosos del MTA

Determine el estado del dispositivo MTA según el comportamiento de los indicadores luminosos.

INDICADORES LUMINOSOS DEL MTA		
Indicador luminoso	**Estado del indicador**	**Estado del MTA**
PWR	Estable	La alimentación del dispositivo está encendida.
	Apagado	La alimentación del dispositivo está apagada.
RUN	Parpadeo lento (3 segundos encendido, 3 segundos apagado)	El dispositivo no pudo descargar un archivo de configuración o registrarse con el servidor SIP.
	Parpadeo rápido (1 segundo encendido, 1 segundo apagado)	El dispositivo está descargando un archivo de configuración o una actualización del firmware.
	Estable	El dispositivo se configuró sin problemas y está funcionando correctamente.
	Apagado	La alimentación está apagada o el dispositivo no funciona correctamente.
WAN	Parpadeo rápido	Se están transfiriendo datos.
	Encendido	El dispositivo está conectado a una red de banda ancha.
	Apagado	El dispositivo no está conectado a una red de banda ancha.
LAN	Parpadeo	Se están transfiriendo datos.
	Encendido	El dispositivo está conectado a una computadora externa.
	Apagado	El dispositivo no está conectado a una computadora externa.
VOIP	Parpadeo	Hay una llamada en curso (se están transfiriendo datos).
	Encendido	El dispositivo está listo para realizar llamadas.
PHONE 1/ PHONE 2	Parpadeo	Hay mensajes nuevos de VoiceMail y el teléfono no está en uso.
	Encendido	El teléfono está en uso.
	Apagado	No hay mensajes nuevos de VoiceMail y el teléfono no está en uso.
VOICE ACTIVITY 1 / VOICE ACTIVITY 2	Parpadeo	Hay una llamada en curso.
	Apagado	No hay ninguna llamada en curso.

Si los indicadores luminosos del dispositivo MTA indican un problema, consulte la sección **Resolución de problemas** en la página 9.

Realización de llamadas

Una vez que haya configurado el MTA y se oiga un tono de marcación, podrá realizar y recibir llamadas.

NOTA: Si configuró el MTA, pero no se oye el tono de marcación, consulte la sección Resolución de problemas de esta guía.

Descripción de los planes de llamadas locales

A cada cuenta de VoiceLine se le asigna un país con el plan de llamadas. Esto determinará el esquema numérico de marcación para las llamadas que usted haga. Por ejemplo, si el país en su plan de llamadas es los EE.UU., usted tendrá que marcar los números como si estuviera en los Estados Unidos aunque se encuentre en otro país.

Cómo efectuar llamadas

Para hacer una llamada, levante el auricular y utilice el teclado para marcar el número.

LLAMADAS DENTRO DEL MISMO CÓDIGO DE ÁREA (CON UN PLAN DE LLAMADAS DE LOS EE.UU.)

Marque un número local de 7 dígitos con el mismo código de área que el número de teléfono principal que especificó para su cuenta de VoiceLine.

Marque **el número de teléfono local de 7 dígitos.**

Por ejemplo, si el código de área del número de teléfono principal de su cuenta de VoiceLine es 201 y el número de teléfono local al que desea llamar es 201-555-9999, marque **5559999**.

LLAMADAS DENTRO DE NORTEAMÉRICA (CON UN PLAN DE LLAMADAS DE LOS EE.UU.)

Marque: **1 + código de área + número de teléfono local**.

Por ejemplo, si el código de área es 212 y el número local es 555-8888, marque: **12125558888**.

LLAMADAS A DESTINOS INTERNACIONALES (CON UN PLAN DE LLAMADAS DE LOS EE.UU.)

Marque: **011 + indicativo del país + código de área + número de teléfono local**.

Por ejemplo, si el indicativo del país es 99, el indicativo de la ciudad 77 y el número local 555-8888, marque: **01199775558888**.

NOTA: Las llamadas fuera del área del plan de llamadas se cobran según la tarifa por minuto correspondiente al lugar al que llame. Le recomendamos que entre al Centro de cuentas en línea para ver las tarifas específicas. Si quiere información sobre el sitio Web, consulte la sección Administración de su cuenta en el Centro de cuentas en línea que encontrará en la página 8.

Si no puede realizar llamadas, consulte la sección **Resolución de problemas** en la página 9.

Uso de los servicios agregados

Los servicios de emergencia (911), información (411) y operadora (0) podrían estar disponibles en ciertas áreas de los EE.UU. Le recomendamos que se comunique con el servicio de asistencia al cliente de VoiceLine para informarse de las fechas de disponibilidad de estos servicios, los detalles para suscribirse y el modo en que funcionan.

Cómo se utiliza VoiceMail

Grabación de un saludo personal

1. Levante el auricular del teléfono conectado a VoiceLine y apriete **123#** en el teclado.
   Se conectará al sistema de VoiceMail.
2. Apriete el **2** para acceder a todas las funciones de su buzón
3. Apriete el **1** para configurar el saludo personal.
4. Apriete el **2** para cambiar el saludo.
   Se le pedirá que grabe su mensaje.
5. **Apriete el** 1 para escuchar el saludo personal.
6. Cuando esté satisfecho con el saludo, apriete el **3** para aceptarlo y activarlo.
   Oirá el mensaje: "Su saludo personal ha sido activado".

IMPORTANTE: Primero tendrá que aceptar y activar el saludo personal para poder guardarlo. Si ha grabado un saludo y cuelga antes de aceptarlo y activarlo, no quedará guardado y se utilizará el saludo anterior.

Cómo oír los mensajes de VoiceMail

DESDE EL TELÉFONO CONECTADO A VOICELINE

1. Levante el auricular del teléfono conectado al adaptador telefónico y apriete **123#** en el teclado.
   Se conectará al sistema de VoiceMail.
2. Apriete el **1** para oír los mensajes.
   El sistema le dirá los mensajes nuevos y los mensajes guardados que hay en el buzón. Si tiene mensajes, oirá la fecha y la hora de cada uno de ellos.
3. Siga las instrucciones para oír, guardar o eliminar los mensajes.

DESDE LA WEB

1. Entre al Centro de cuentas en línea.
   Si quiere información sobre el sitio Web, consulte la sección **Administración de su cuenta en el Centro de cuentas en línea** en la página 8.
2. Pulse el botón **VoiceMail**.
   Se abrirá la página VoiceMail.
3. Pulse el enlace **Play** (Reproducir) para oír el mensaje deseado.

Cómo se utiliza VoiceMail (continuación)

Cómo oír los mensajes de VoiceMail (continuación)

DESDE CUALQUIER TELÉFONO DE TONOS

Para acceder a los mensajes de VoiceMail desde un teléfono de tonos normal, marque el número de acceso que corresponda a su ubicación y siga las instrucciones a continuación.

En la siguiente tabla se incluye una lista parcial de números de acceso a VoiceMail. Si desea ver una lista completa de los números de acceso, entre al Centro de cuentas en línea.

1. Si utiliza un teléfono de tonos normal, levante el auricular y marque el número de acceso de VoiceMail que corresponda.
   Se oirá el saludo grabado en el sistema de VoiceMail.
2. Cuando se le indique, ingrese el número de teléfono o el número de cuenta de VoiceLine y su número de identificación personal (PIN).
   Se conectará al sistema de VoiceMail.
3. Siga las instrucciones para oír, guardar o eliminar los mensajes.
4. Cuando haya terminado de escuchar los mensajes, cuelgue el teléfono.

NÚMEROS DE ACC SO DE VOICEMAIL		
Estado	**Ciudad/Área**	**Número**
California	Los Angeles	213-233-3535
	San Diego	619-819-2828
Florida	Miami	786-866-6464
	Orlando	407-209-3131
Illinois	Chicago	312-924-0900
New Jersey	Jersey City	201-716-2121
	Newark	973-854-2828
New York	New York	646-432-4444
Pennsylvania	Philadelphia	215-825-7575
	Pittsburgh	412-894-8080

Administración de su cuenta en el Centro de cuentas en línea

VoiceLine facilita herramientas en línea para administrar su cuenta a través del Centro de cuentas en línea, en donde se puede ver el historial de llamadas y un perfil personal, escuchar mensajes de VoiceMail y configurar las funciones de las llamadas, entre otras opciones.

Si compró VoiceLine a través de un distribuidor local, para administrar su cuenta puede entrar al sitio Web Account Center (Centro de cuentas) de VoiceLine en https://www.myaccountcenter.net.

Si compró VoiceLine en línea, puede entrar en su cuenta desde el mismo sitio Web. Si necesita más información consulte el mensaje de correo electrónico de bienvenida.

Servicio de asistencia al cliente

Usted puede comunicarse con el Servicio de asistencia al cliente de VoiceLine de distintas maneras para tratar temas de facturación o de asistencia técnica.

- **Por correo-e**: Visite el Centro de cuentas en línea.
- **Por un teléfono conectado a VoiceLine:** Marque el **611** desde el teléfono que tenga conectado a VoiceLine.
- **Por un teléfono normal de tonos (dentro de los EE.UU.)**: Llame sin cargo desde los EE.UU. al 1-800-455-4185.
- **Por un teléfono normal de tonos (fuera de los EE.UU.)**: Desde cualquier lugar del mundo, llame al 1-801-656-2061.

Resolución de problemas

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
Síntoma: El indicador luminoso RUN parpadea lentamente.
Medida correctiva: ► Desenchufe el cable de alimentación y vuelva a enchufarlo para reiniciar el dispositivo. ► Levante el auricular del teléfono conectado y apriete ***1 en el teclado para verificar que el dispositivo haya recibido una dirección IP. Si indica que la dirección IP es “0.0.0.0” esto significa que el dispositivo no recibió una dirección IP. Comuníquese con su proveedor de servicios de Internet. ► Compruebe también que su proveedor de servicios de Internet utiliza DHCP y que no haya ninguna interrupción en el servicio de la red.
Síntoma: No hay tono de marcación.
Medida correctiva: Cuando se configura el MTA por primera vez, es posible que se tarde unos 15 minutos como máximo en descargar los archivos de configuración. Durante el proceso de descarga, el indicador luminoso **RUN** del MTA parpadea rápidamente (1 segundo encendido, 1 segundo apagado). Cuando el indicador luminoso **RUN** deje de parpadear y se quede encendido, el proceso de descarga habrá finalizado y se oirá un tono de marcación. Si han transcurrido 15 minutos desde que configuró el MTA y todavía no se oye el tono de marcación: ► Compruebe que el teléfono esté conectado al puerto correcto del MTA. ► Levante el auricular del teléfono conectado y apriete ***1 en el teclado para verificar que el dispositivo recibió una dirección IP. Si indica que la dirección IP es “0.0.0.0” esto significa que el dispositivo no recibió una dirección IP. Comuníquese con el proveedor de servicios de Internet. ► Intente conectarse a un sitio Web desde una computadora en la misma red para verificar si la conexión de banda ancha funciona correctamente. ► Intente conectarse con otro teléfono (uno que esté seguro que funcione) para comprobar que su teléfono esté funcionando bien.

Resolución de problemas (continuación)

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
Síntoma: Se oye una señal rápida de ocupado cuando intenta realizar una llamada.
Medida correctiva: ► Asegúrese de que está marcando el número según el país del plan de llamadas asignado a su cuenta. (El país del plan de llamadas fue asignado cuando se abrió la cuenta.) Por ejemplo, si el país es EE.UU., usted tendrá que marcar según el formato de marcación de los EE.UU.: **1 + código de área + número de teléfono** **NOTA**: Si se omite el prefijo "1", no se completará la llamada. ► Intente conectarse a un sitio Web desde una computadora en la misma red para verificar si la conexión de banda ancha funciona correctamente. ► Levante el auricular del teléfono conectado y apriete *****1** en el teclado para comprobar si el dispositivo ha recibido una dirección IP. Si indica que la dirección IP es "0.0.0.0" esto significa que el dispositivo no recibió una dirección IP. Comuníquese con el proveedor de servicios de Internet.
Síntoma: La conexión del teléfono es deficiente.
Medida correctiva: ► Intente conectarse con otro teléfono (uno que esté seguro que funcione) para comprobar que su teléfono funciona bien. ► Modifique los ajustes de configuración de la calidad de las llamada con la ayuda de la sección Administración del dispositivo dentro del Centro de cuentas en línea.

Preguntas frecuentes

¿Qué es "banda ancha"?

Una conexión de banda ancha a Internet puede ser un módem de cable, DSL, LAN, T1, T3, LAN, WAN o cualquier otra conexión siempre activa de alta velocidad. Si tiene que marcar un número de acceso para conectarse a Internet, significa que usted no tiene banda ancha. Es necesario tener una conexión de banda ancha a Internet para usar el servicio de VoiceLine.

¿Necesito un encaminador de banda ancha?

No. El adaptador telefónico MTA tiene un encaminador incorporado con el que puede conectar una computadora para acceder a Internet. Sólo necesitará un encaminador externo si quiere conectar más de una computadora.

¿Puedo utilizar un teléfono inalámbrico?

Sí. Cualquier teléfono normal funciona con VoiceLine. Usted puede conectar un teléfono inalámbrico y hablar sin ningún problema mientras camina por la casa.

¿Puedo usar el servicio de VoiceLine cuando estoy de viaje?

Sí. El servicio de VoiceLine lo acompaña adonde vaya. Cuando alguien llama a su número de teléfono, el teléfono timbrará en el lugar en el que usted tenga un teléfono y un adaptador enchufados a una conexión de banda ancha a Internet, ya sea en su casa o en un hotel en cualquier parte del mundo si está de viaje.

¿Puedo llamar a lugares que no estén dentro de mi plan de llamadas?

Sí. Usted puede llamar a cualquier lugar que no esté incluido en su plan de llamadas mensual. A estas llamadas se les considera "fuera del plan" y se cobran según la tarifa por minuto correspondiente al país al que llame. Le recomendamos que visite el Centro de cuentas en línea para informarse mejor.

¿Qué tengo que hacer para entrar a la Aplicación de administración de Web del MTA?

Esta aplicación se puede utilizar para revisar la configuración del MTA y para configurar opciones. Desde una computadora conectada al puerto **LAN** del MTA, abra un navegador de Web y, en el cuadro de texto **Adress (Dirección)**, ingrese **192.168.99.1**. Apriete la tecla **Intro** para acceder a la página de inicio. Use la identificación de usuario **admin** y la contraseña **n2p** y, a continuación, pulse el botón **OK** (Aceptar).

Funciones de VoiceLine

Si desea obtener una lista completa de las funciones y códigos, consulte la Guía del usuario de VoiceLine.

FUNCIONES DE VOICELINE	
Función	**Descripción**
Llamada tripartita	Apriete el botón **Flash** (o gancho de colgar) durante una llamada. Cuando oiga el tono de marcación, marque el teléfono de la segunda persona. Cuando la segunda persona esté conectada, apriete nuevamente el botón flash para admitir a la primera persona en la conversación. Se iniciará una conexión tripartita
Llamada en espera	Cuando oiga el tono con que se indica la entrada de una segunda llamada en la línea, simplemente apriete el botón **Flash** (o el gancho de colgar) del teléfono.
Identificador de llamadas	Con esta función de VoiceLine, usted podrá ver el número de la persona que le está llamando, aún cuando esté atendiendo a una llamada en la otra línea. Para usar esta función, tiene que tener un teléfono con una pantalla para este fin.

Algunas de las funciones de VoiceLine exigen la marcación de un código antes del número de teléfono. En esta tabla se incluyen los códigos de marcación para activar y desactivar algunas de las funciones más populares de VoiceLine.

CÓDIGOS DE MARCACIÓN PARA LAS FUNCIONES DE VOICELINE		
Función	**Acción**	**Código de marcación**
Anuncio de saldo de cuenta	Anunciar saldo de cuenta antes de las llamadas.	*02
	No anunciar saldo de cuenta antes de las llamadas.	*03
Bloqueo de llamadas	***ACEPTACIÓN SELECTIVA DE LLAMADAS***: Recibir sólo las llamadas de los números especificados en la lista predefinida de números aceptados.	*64
	Desactivar función y recibir todas las llamadas.	*84
	RECHAZO SELECTIVO DE LLAMADAS: Bloquear sólo las llamadas de los números especificados en la lista predefinida de números rechazados.	*60
	Desactivar la función y recibir todas las llamadas.	*80
	RECHAZO DE LLAMADAS ANÓNIMAS: Bloquear todas las llamadas cuyos números estén ocultos debido a que la persona que llama bloqueó intencionalmente esa información.	*77
	Desactivar la función y recibir todas las llamadas.	*87
Desvío de llamadas* (Todas las llamadas/ Incondicional)	Enviar todas las llamadas a un # de destino predefinido.	*72
	Enviar todas las llamadas a VoiceMail.	*72123
	Enviar todas las llamadas a un # de destino.	*72 [# de teléfono]
	Desactivar la función y recibir todas las llamadas.	*73
Devolución de llamadas	Llamar a la última persona que llamó.	*69
Repetición del último número marcado	Llamar al último número que se marcó.	*66
VoiceMail	Acceder al sistema de VoiceMail para grabar un saludo o escuchar mensajes.	123#

*** Cuando desvíe llamadas, las llamadas entrantes y salientes se le cobrarán según su plan de llamadas.**