

Manual de **usuario**



Fax Mail 2 Mail Fax

Tabla de contenido

Soporte al cliente	3
Introducción	4
Contenido	4
Objetivos Específicos	4
Soporte al Cliente	4
Ingreso al sistema	5
Pantalla de Inicio	7
Configuración Nuevo Fax	8
Envío de Fax	9
Recepción de Fax	12
Recomendaciones finales	14
Control de cambios	15

Soporte al cliente

En CallMyWay sabemos que nuestros clientes son nuestra razón de existir, por lo que contamos con un servicio de soporte de primer nivel para cualquier consulta o situación que se pueda presentar con el servicio, por lo que, ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de comunicación y atención.

Contacto

Email: soporte@callmyway.com | ventas@callmyway.com

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

www.callmyway.com



+52 5541708422



+506 4000-4000 y +506 800 800 0202



+1 305 644 5535



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663



Introducción

Contenido

El presente documento detallará de forma clara y precisa la funcionalidad de nuestro servicio Fax2Mail, con el cual podrá enviar en formato Fax el contenido de correos electrónicos y a la vez, adjuntar documentos en formato PDF y Word.

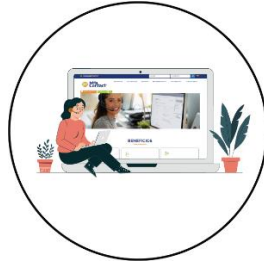
Objetivos Específicos

- Recibir faxes directamente al correo electrónico.
- Disponer de 5 cuentas o más de correo para envío de fax.
- Enviar de manera segura y rápida información de interés.
- Adjuntar archivos .PDF, .Doc, .TIF y .TXT.

Soporte al Cliente

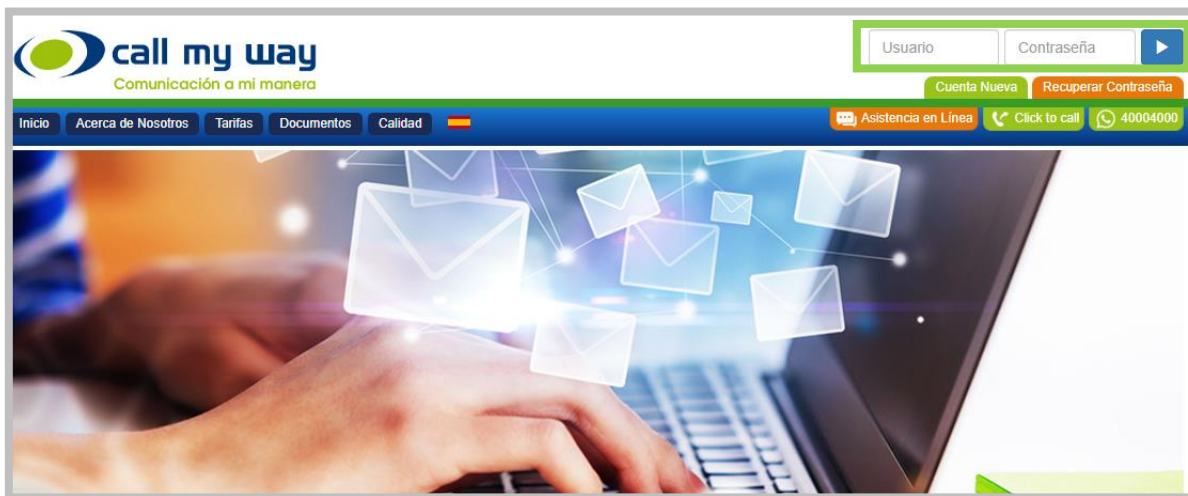
En CallMyWay sabemos que nuestros clientes son nuestra razón de ser, por lo tanto, contamos con un servicio de soporte de primer nivel para sus consultas o eventualidades con nuestros servicios.

Ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de comunicación y atención.



Ingreso al sistema

Para ingresar al servicio Fax2Mail, deberá dirigirse a la dirección www.callmyway.com, con sus respectivas credenciales, acorde con los privilegios asignados.



Una vez que haya ingresado sus credenciales, presionará el botón "Ingresar" representado en el recuadro color rojo, se abrirá la pantalla de inicio como se muestra a continuación:



Se muestra la información de su cuenta. Diríjase a la sección “Cuenta” y se desplegará un menú, donde podrá visualizar el botón “Mis Fax”. A continuación, se muestra la imagen en pantalla:





Pantalla de Inicio

Una vez que presione la opción "Mis Fax", se abrirá la siguiente ventana:

Mis Faxes

Número	Correos Adicionales	Cargo mensual	Activación	Prox. Cobro	Eliminar
400-xxxx-xxxx	0	0.00	10-03-2011	01-05-2018	✖

¿Como Funciona?

- Todas las llamadas que ingresen a un número telefónico asignado por CallMyWay® y se han configurado como un FAX, operaran como FAX.
- Por ende las llamadas que se reciban y vengan en formato de FAX, serán recibidas de dicha forma, convertidas a un formato digital y se enviaran al correo electrónico pre configurado por el cliente para recibir dichos Faxes.
- Los correos se reciben en formato .tif
- Los faxes recibidos también son almacenados por un período de un mes en los servidores de CallMyWay®
- En la cuenta de FAX del cliente, se configurarán las direcciones de correo electrónico autorizados a enviar Faxes
- Las direcciones de correo autorizados podrán transmitir sus faxes enviando un correo electrónico a la dirección (número_telefónico)@ticofax.com.
- Se enviará un FAX con el cuerpo del correo así como los "attachments" de dicho correo que vengan en los formatos: PostScript (.ps), PDF (.pdf), TIFF (.tif), Text (.txt), MS Word (.doc, .docx), OpenOffice (.odt)
- Los faxes enviados son almacenados en los servidores de CallMyWay® por un período de un mes.
- Debido a que este es un servicio de FAX, el cual es una llamada telefónica, se cobra el servicio basado en la duración de la llamada que envió el FAX.
- En el caso que el FAX no haya sido enviado en su totalidad, el servicio reintenta enviarlo y si no se logra se envía una notificación al correo.
- Los reintentos se realizan a partir de donde terminó el reintento anterior, evitándose así reimpressiones innecesarias de páginas por parte del destinatario.
- Una vez que se envía el fax exitosamente, el remitente recibe una confirmación del correo enviado.
- Si para un fax transcurrieron los reintentos sin éxito, se recibe una notificación de Fax fallido, con el fin de que se vuelva a reintentar o se abandone el envío.
- El servicio tiene un cargo de configuración de US\$5 ó ₡2500
- El servicio tiene un cargo mensual de US\$5 ó ₡2500
- El servicio puede recibir una cantidad ilimitada de Faxes entrantes al mes sin cargo adicional
- Para el caso de Faxes enviados a Costa Rica el cargo es de ₡10 el minuto.
- Debido a que este es un servicio de FAX, el cual es una llamada telefónica, se cobra el servicio basado en la duración de la llamada que envió el FAX
- El servicio de FAX permite hasta 5 usuarios por número de FAX, cada usuario adicional tiene un cargo extra de US\$1 por mes.
- En caso que no reciba ningún tipo de confirmación, debe reportar inmediatamente a soporte para su revisión.
- Debido a las diferentes versiones de los archivos aceptables para enviar fax, algunos pueden ser incompatibles. En caso que le de algún error, favor de notificar a soporte.

En la parte inferior se muestra un recuadro con avisos e indicaciones acerca del servicio, el cual se recomienda leer junto con este documento, para mayor comprensión del sistema.

En la parte superior se muestra la sección donde tendrá las cuentas de sus faxes. Como podrá observar se muestran los siguientes datos:

- **Número:** Se mostrará el número de donde se enviarán los faxes.

- **Correos Adicionales:** Se mostrarán las cuentas de correo adicionales a su servicio.
- **Cargo Mensual:** Se muestra el cargo mensual por el servicio.
- **Activación:** Se muestra la fecha en la que se activó el servicio.
- **Próximo Cobro:** Se muestra la fecha del próximo cargo del servicio.
- **Eliminar:** Podrá eliminar el servicio vinculado al número mostrado.



Configuración Nuevo Fax

Al presionar el botón “Nuevo Fax” mostrado en la pantalla de inicio, se abrirá la siguiente ventana, donde podrá configurar el servicio:

Nuevo Fax

Selección del Número


Costo Mensual: €:


4000i


Correo de Entrada


Los faxes recibidos serán enviados al siguiente correo


Correos de Salida


Tiene derecho a 5 correos sin cobro 
(€500 mensuales por correo extra)











Crear

Como podrá observar se muestran 3 secciones:

1. **Selección de Número:** En esta sección elegirá un número de teléfono para el servicio de Fax, al presionar el campo se desplegará la lista de números disponibles y deberá seleccionar el de su preferencia.
2. **Correo de Entrada:** Aquí ingresará una cuenta de correo electrónico donde serán recibidos y almacenados los Faxes entrantes.
3. **Correos de Salida:** En esta sección se muestran los 5 campos donde ingresará las cuentas de correo electrónico desde donde enviará los faxes. A su vez se muestra el botón "Agregar Correo" en color azul, en caso de necesitar otra cuenta. Cada campo tiene la opción de "Eliminar" representado en color rojo con una X, donde podrá eliminar las cuentas que ya no requiera.

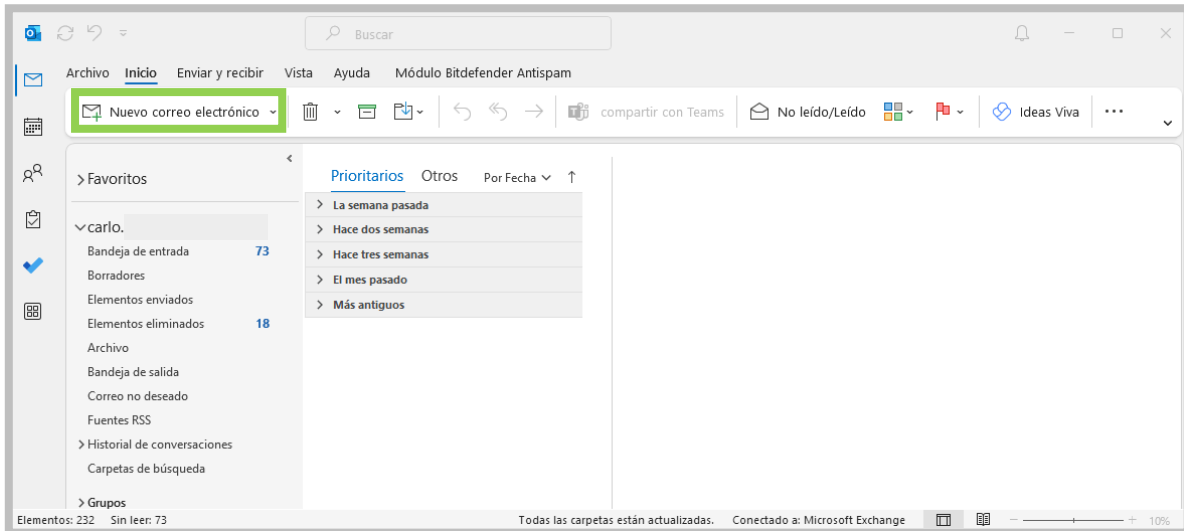
Nota: El servicio le ofrece la disponibilidad de 5 cuentas de correo en su servicio base, si desea agregar más cuentas, tendrán un costo adicional y para su activación, deberá ponerse en contacto con el área de Soporte técnico de CallMyWay.

Nota: Su cuenta de correo electrónico sólo debe estar en un número de Fax.

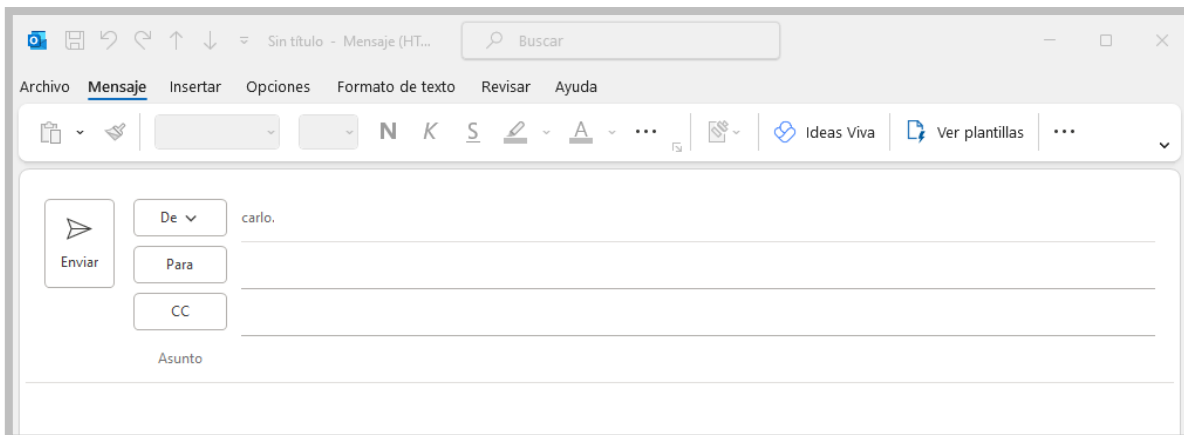


Envío de Fax

Para enviar un fax primero deberá abrir su ventana de correo electrónico Outlook Microsoft. A continuación, se le muestra la imagen en pantalla:



Una vez dentro de la ventana de inicio de Outlook, presionará el botón “Nuevo correo electrónico”, y se abrirá la siguiente ventana:



Nota: Para enviar el Fax se debe ingresar el número telefónico sin guiones y sin espacios, y en el caso de que sea un número internacional, se deberá colocar antes el código de la región o país.

- Paso 1.

En el primer campo “De”, se deberá ingresar el correo electrónico seleccionado para envío de fax.

- **Paso 2.**

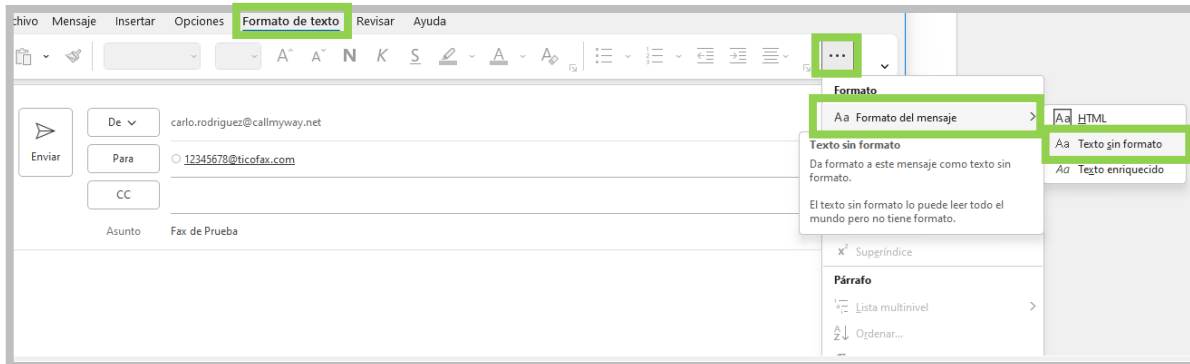
En el campo “Para” deberá ingresar el número telefónico completo seguido de “@ticofax.com”.

- **Paso 3.**

En el “Asunto” ingresar el título referente al contenido del Fax.

- **Paso 4.**

Deberá dirigirse a “Formato de texto”, posteriormente presionará el botón de opciones representado con 3 puntos, se desplegará un listado en el cual posicionará el cursor en la opción “Formato del mensaje”, y se mostrarán 3 nuevas opciones, deberá seleccionar “Aa Texto sin formato”. A continuación, se le muestra la imagen en pantalla:



Nota: Es importante indicar que siempre se deberá seleccionar “Aa Texto sin formato” cuando se envíe un Fax.

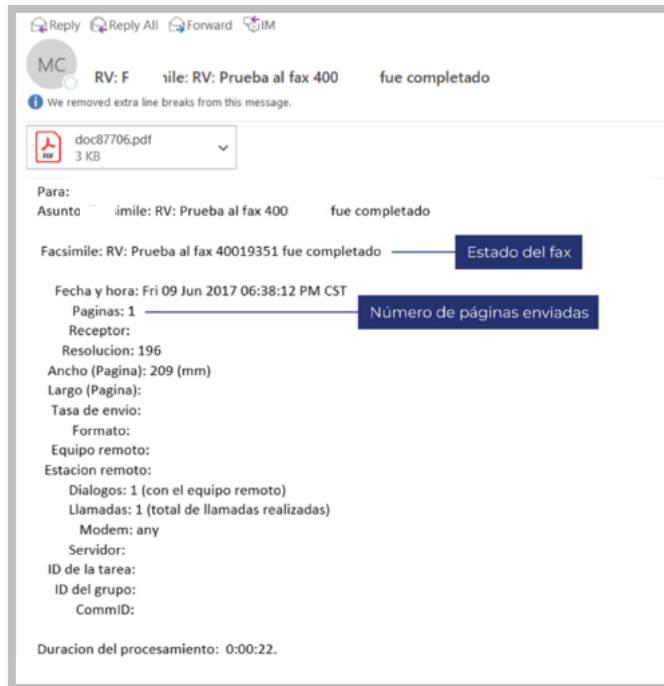
- **Paso 5.**

En esta sección ingresará el cuerpo del correo, el cual será enviado con el mismo fax, a la vez que cualquier archivo adjunto.

- **Paso 6.**

Presionar el botón “Enviar”, y finalizará el procedimiento para enviar un Fax.

Para poder verificar si fue enviado exitosamente el Fax, recibirá un correo de confirmación que muestra el número de páginas enviadas y el estado del fax. A continuación, se muestra un ejemplo:



Recepción de Fax

Los Faxes recibidos llegarán en formato TIFF (Tagged Image File Format o Formato de Imagen con Etiquetas) y se almacenarán en la cuenta de correo configurada para su recepción. A continuación, se muestra un ejemplo de Fax recibido:

RV: Fax recibido de "CCC"

 Para 

3:37 p. m.

-----Original Message-----
From: Administrador de Fax [Redacted]
Sent: Friday, May 02, 2014 8:38 AM
To: billing@callmyway.com
Subject: Fax recibido de "CCC"

recvq/taxUUUUU4431.tif
ID fax origen: CCC
Paginas: 1
Resolucion: Fine
Tamano: North American Letter
Recibido: 2014:05:02 08:37:47 CST
Duracion del fax: 0:00:49
Velocidad: 12000 bit/s
Formato de datos: 2-D MMR
Correccion de error: Yes
Fax origen: [Redacted]
Fax destino: [Redacted]
ID del modem: [Redacted]
CommID: [Redacted]

Recomendaciones finales

Agradecemos el tiempo tomado para la lectura de este manual, el cual fue diseñado por todo un equipo interdisciplinario que se esmeró para que dicho documento lo guiara de manera ordenada y cuidadosa en el aprendizaje de las funcionalidades de nuestro servicio Fax2Mail.

De antemano solicitamos sus comentarios y sugerencias acerca del manual, para que de esta manera CallMyWay continúe mejorando como una filosofía dentro de nuestra organización.

Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA