



TELEFONÍA IP

Guía de uso para clientes

Contactos **Oficina Arica, Chile**
58 – 2598023

Celular Soporte Chile
09 – 78889540

Celular Ventas Chile
09 – 84796107

© 2005-2015 IPNorte
Revisión 11 del 1 de Abril del 2015

PORTAL DE CLIENTES IPNORTE

A través del sitio web **<http://cdr.ipnorte.cl>**, usted puede tener acceso a revisar el saldo de su cuenta, llamadas realizadas, tarifas aplicadas, pagos realizados, entre otros.

Para acceder al portal de clientes, diríjase a **<http://cdr.ipnorte.cl>** con su navegador WEB preferido.

En el primer campo ingrese su usuario (Normalmente es el RUT hasta antes del guión o DNI para extranjeros de Chile) y en el segundo campo su clave de acceso. Normalmente la clave de acceso para clientes nuevos son los 4 primeros dígitos de su RUT. Esta clave puede ser cambiada en la sección "Detalle" del portal

Ejemplo: Si el RUT del titular del servicio es 12345678-9, entonces su usuario es 12345678 y su clave es 1234.

Si desconoce su clave puede llamar al 1001 desde su adaptador IP o a los teléfonos de contacto disponibles desde cualquier teléfono convencional

FORMA DE MARCAR Y LLAMAR

Su servicio de telefonía IP se encuentra configurado con una zona predeterminada según el país y ciudad en que usted se encuentre. Esto permite que usted pueda realizar llamadas en forma similar al sistema telefónico tradicional.

Las formas de marcar son:

Números Chile: Código de Área + Número de Destino. Ejm: 58-240XXX

Internacionales: 00 + Cod. País + Cod. Área + Número de Destino.
Ejm: 00 + 54 + 11 + 4387XXXX

Celulares: 9 + Número de Destino. Ejm: 9 + 987XXXXX

Línea 600 y 800: Número de Destino. Ejm: 800361111, 6006009000

Rurales de Chile: 00 + 56 + Código Área + Numero Rural.
Ejm: 00 + 56 + 2 + 197XXX

SERVICIOS ADICIONALES

Nuestra plataforma es 100% compatible con los siguientes Servicios:

- **No Molestar:** Impide que ingresen llamadas entrantes
- **CallerID:** Muestra en visor quien llama
- **Desvío Llamadas:** Permite transferir llamadas a otros números (La llamada la paga el que desvía, no el que origina la llamada). Este sistema tiene 3 modos: **Siempre** (Siempre desvía la llamada), **Si No Contesta** (Si no se contesta en 20 segundos, la llamada se transfiere) y **Ocupado** (Si el teléfono suena ocupado entonces transfiere). Esta transferencia puede ser a otro IP o a teléfonos normales
- **Llamada en Espera:** Permite retener a la otra parte mientras llama a otro número o atiende otra llamada
- **Conferencia Tri-Partita:** Permite hablar con 2 teléfonos a la vez, escuchándose entre ellos

La activación y desactivación de estos servicios se explica a continuación y pueden ser hechas tanto para la línea 1 y 2 de su equipo en forma independiente. Éstas indicaciones son válidas solo para equipos LinkSys PAP2 que trabajen en modo aprovisionado:

Servicio	Activar	Desactivar
No Molestar	78#	79#
Desvío Siempre	72# + Número	73#
Desvío Si No Contesta	92# + Número	93#
Desvío Si Ocupado	90# + Número	91#

El servicio Caller ID viene siempre habilitado. Los servicios **Llamada en Espera** y **Conferencia Tri-Partita** se activan desde nuestra planta, por lo que debe solicitarlo ingresando un Ticket de Soporte en nuestro sitio web www.ipnorte.cl sección "Soporte" o bien escribiendo a soporte@ipnorte.cl

OTROS SERVICIOS

Consulta de Saldo: 99 (El sistema indica el saldo)

Prueba de Línea (MiliWatt): 98 (El sistema genera un sonido constante el cual sirve para identificar si la red se encuentra estable, solo mide ancho de banda de bajada y no de subida. El sonido debería ser constante sin entrecortes)

FORMAS DE RECARGAR EL SALDO DEL SERVICIO IP

Nuestra empresa acepta variadas formas de pago, ellas son:

- 1) **Depósito en Banco:** Para realizar un pago por depósito bancario, debe realizar un depósito en cualquiera de las siguientes cuentas:

Banco	Número de Cuenta	Titular	RUT Titular
<i>Banco Santander Empresas</i>	64189280 (Cuenta Corriente)	Telefonía IP del Norte EIRL	76035973-4
<i>Banco Estado</i>	029-7-001317-5 (Chequera electrónica)	Carlos Díaz Vidal	14110406-3
<i>Banco Estado</i>	10-7-112950-7 (Chequera electrónica)	Inversiones Ossandon EIRL	76316695-3
<i>Suntrust (USA)</i>	1000141796812 (Cuenta Corriente)	Carlos Díaz Vidal	NO UTILIZA

Para realizar una carga bajo este medio es el siguiente:

- a) Diríjase a la sucursal del banco que prefiera*
- b) Solicite una papeleta de depósito*
- c) Llene los datos solicitados*
- d) Realice el depósito en caja, recuerde guardar su comprobante y escanearlo o fotografiarlo en forma legible.*
- e) Una vez realizado el pago, visite www.ipnorte.cl sección **“Ingreso Clientes”**, luego haga click en **“Acceso a sistema SICC”**. En este campo se ingresa solo con el RUT del titular sin – ni dígito verificador*
- f) Haga click en **“Informar Nuevo Pago”**. Ingrese los datos requeridos para enviar la información a nuestra central.*
- g) Una vez que la información sea verificada, su recarga será efectuada*

Esta forma de pago se encuentra habilitada según el horario de atención del banco, el cual normalmente es de Lunes a Viernes de 9 a 14 horas. En USA el horario bancario es flexible según localidad.

2) **Depósito en CajaVecina BancoEstado:** Es el sistema de pago más diversificado que poseemos, ya que varios almacenes de barrio de todo Chile han pasado a ser CajaVecina. El procedimiento de carga de este medio es el siguiente:

- a) Diríjase a la CajaVecina BancoEstado que prefiera.
- b) Solicite realizar un depósito en la chequera electrónica 029-7-001317-5.
- c) Indique el RUT del titular del sistema IP (RUT del Depositante o Cliente de IPNorte, no del titular de la cuenta)
- d) Indique el monto de depósito.
- e) Guarde su comprobante. Recuerde escanearlo o fotografiarlo en forma legible.
- f) Una vez realizado el pago, visite www.ipnorte.cl sección **“Acceso Clientes”**, luego haga click en **“Acceso a sistema SICC”**. En este campo se ingresa solo con el RUT del titular sin – ni dígito verificador
- g) Haga click en **“Informar Nuevo Pago”**. Ingrese los datos requeridos para enviar la información a nuestra central.
- h) Una vez que la información sea verificada, su recarga será efectuada

Esta forma de pago se encuentra habilitada según el horario de atención del comercio que tiene disponible la Caja Vecina y también según su cupo diario.

- 3) **Transferencia de Fondos por Internet:** Este sistema de pago permite al cliente cancelar desde la comodidad de su negocio u hogar utilizando solo Internet. Para utilizar este servicio el cliente necesita poseer una cuenta corriente o vista en algún banco y además poseer la clave internet para revisar su cuenta. El procedimiento de carga de este medio es el siguiente:
- a) Ingrese a su banco utilizando su RUT y Contraseña
 - b) Busque la opción de realizar transferencias a otros bancos
 - c) Llene el formulario de transferencia con los datos solicitados, puede realizar una transferencia a cualquiera de las cuentas indicadas anteriormente
 - d) Indique el RUT del destinatario (*Según la tabla de cuentas indicada anteriormente*)
 - e) Si su banco tiene la opción de enviar un comprobante por correo electrónico, por favor envíelo a pagos@ipnorte.cl
 - f) Una vez que el sistema genere su comprobante en pantalla, puede generar un PDF con un software como PDFMachine (www.pdfmachine.com) o similar. También puede generar una captura de pantalla de su comprobante de pago. Es necesario guardar este archivo para enviarlo al sistema.
 - g) *Una vez realizado el pago, visite www.ipnorte.cl sección “Ingreso Clientes”, luego haga click en “Acceso a Sistema SICC”. En este campo se ingresa solo con el RUT del titular sin – ni dígito verificador*
 - h) *Haga click en “Informar Nuevo Pago”. Ingrese los datos requeridos para enviar la información a nuestra central.*
 - i) *Una vez que la información sea verificada, su recarga será efectuada*

- 4) **Pagar usando Tarjetas de Crédito o Débito:** Este sistema de pago se realiza vía Transbank con su servicio Webpay, recibe tarjetas de crédito y/o débito, también da la posibilidad de pagar en cuotas. El procedimiento de carga de este medio es el siguiente:
- a) Visite www.ipnorte.cl sección “**Ingreso Clientes**”, luego haga click en “**Ingresar Pago Transbank**”.
 - b) Aparecerá el nombre de la empresa “Inversiones Ossandón EIRL” es el nombre correcto. Haga click a un costado de “Pagos Generales” en botón **Pagar**.
 - c) En “Identificación del Pago” indique la cuenta IP a la cual va a generar la recarga, si tiene sucursales recuerde indicar la cuenta exacta a la que va a hacer el ingreso. (La cuenta corresponde al usuario que utiliza para ingresar en el sistema CDR, generalmente el RUT sin guión ni dígito verificador)
 - d) Llene los campos de RUT, Nombre y Correo electrónico de la persona que realiza el pago. El correo electrónico es importante ya que el comprobante llega a ese correo y es necesario para realizar la recarga.
 - e) Llene el Monto que necesita recargar, el monto no debe contener símbolos, solo números.
 - f) El campo Observaciones no es requerido, si gusta puede agregar algún comentario adicional.
 - g) Haga click en “**Pagar con Webpay**”.
 - h) Confirme el monto del pago en la ventana siguiente.
 - i) Siga las instrucciones de WebPay y la verificación de pago con su banco.
 - j) Una vez finalizada la transacción, le llegará al E-Mail que indicó un comprobante de transacción. Capture la pantalla o imprímalo y escanéelo. Ese documento es su comprobante de transacción.
 - k) Una vez realizado el pago, visite www.ipnorte.cl sección “Ingreso Clientes”, luego haga click en “Acceso a Sistema SICC”. En este campo se ingresa solo con el RUT del titular sin – ni dígito verificador
 - l) Haga click en “Informar Nuevo Pago”.
 - m) En “Banco” seleccione la opción TransBank
 - n) El número de comprobante es el Código de Autorización del comprobante que le llegará via E-Mail
 - o) El comprobante a cargar en el sistema es la captura que usted debe realizar indicada en el punto J de este mismo punto.

5) **Pagar Usando Paypal (Tarjeta de crédito en dólares):** Este medio de pago es instantáneo (Siempre que PayPal procese y acepte el pago en forma instantánea) y le permite al cliente realizar su pago desde cualquier computador conectado a Internet utilizando una tarjeta de crédito con capacidad Internacional (En Dólares). Se recomienda tener una cuenta en PayPal (www.paypal.com) para poder realizar futuros pagos con mayor rapidez. Los pagos realizados a través de esta cuenta son en Dólares y serán convertidos según el tipo de cambio de nuestra empresa. El procedimiento de carga de este medio es el siguiente:

- a) Ingrese a su cuenta de telefonía IP de IPNorte con su usuario y clave a través del sitio web **<http://cdr.ipnorte.cl>**.
- b) En la página de inicio haga click en el logo de PayPal



- c) Ingrese el monto a pagar
- d) Si tiene cuenta en PayPal ingrese con su usuario y clave, en caso de no poseer cuenta solo siga las instrucciones de pago.
- e) Si su pago se realizó exitosamente entonces su cuenta se verá incrementada en la cantidad comprada en forma automática. En caso de que PayPal necesite alguna verificación, entonces este proceso podría tomar un tiempo
- f) Si realizó el pago y su saldo no se ajustó, comuníquese con nosotros marcando 107 desde su teléfono IP o ingrese un ticket de soporte en www.ipnorte.cl sección "Soporte"

PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN

El adaptador de telefonía IP conectado a su red es como un computador más, por tanto tiene la misma velocidad de bajada y subida que los computadores conectados a su red.

Su adaptador necesita tanto bajar información (Para escuchar lo que hablan desde el otro lado) como subir información (Para enviar la voz al servidor y que sea escuchado al otro extremo).

Las fallas de comunicación son normalmente debidas a la reducción del ancho de banda de bajada y/o subida. Esto puede deberse a 2 factores:

- 1) Problemas de ISP: En este caso es su proveedor quien no entrega la velocidad contratada, debe ponerse en contacto con su empresa de Internet para solucionar este problema.
- 2) Problemas de RED: En este caso sus computadores conectados a su red están usando en exceso el ancho de banda de bajada y/o subida, saturándolo y reduciendo el ancho de banda usable por los demás equipos de su red. En sobre el 80% de los casos con problemas de red, éste es producido por el software Ares

Esta guía solo podrá ayudarle a solucionar los problemas relacionados con su red y no con su ISP.

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE RED

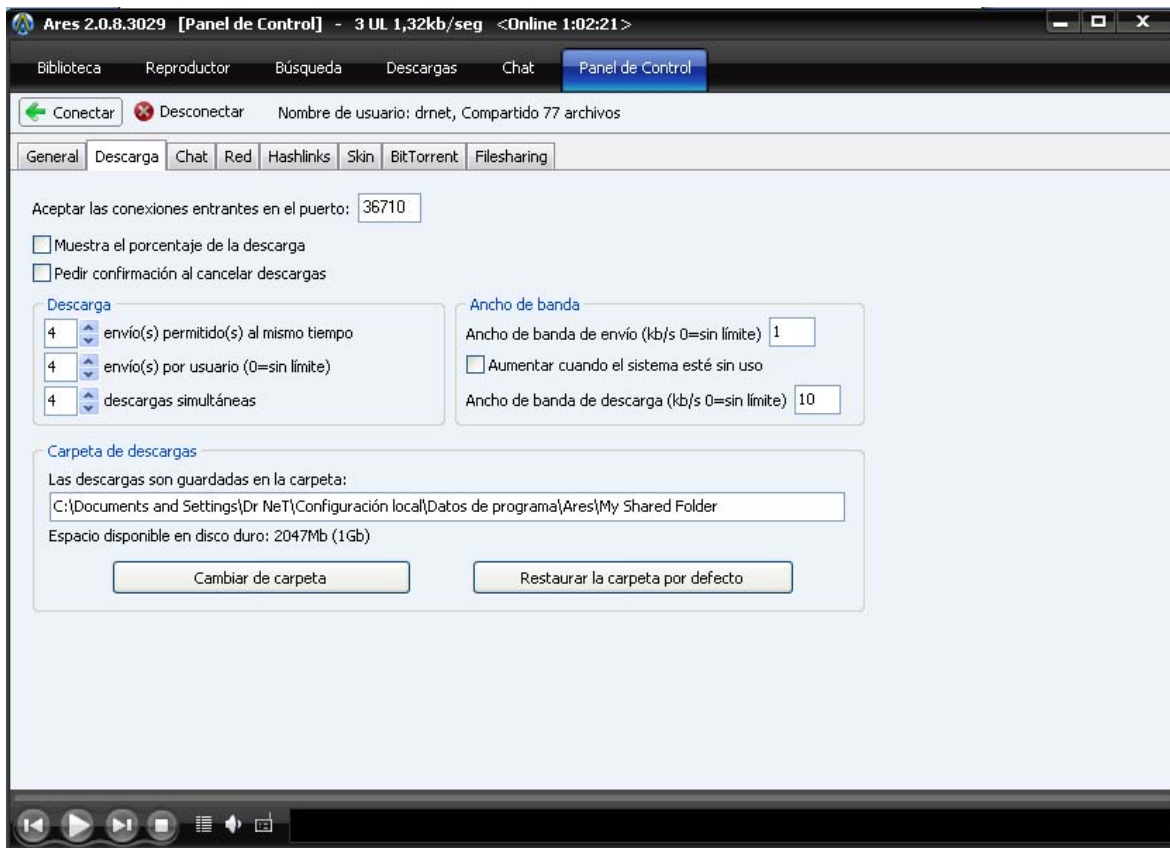
Los problemas en la red normalmente se generan debido a programas instalados en los computadores de la red, algunos de ellos autorizados a enviar información y otros no. Debido a que no tenemos conocimiento de los programas instalados en sus computadores es que realizaremos la limpieza de Spyware (Softwares espías que envían información sin autorización).

Para realizar la limpieza de Spywares le aconsejamos utilizar SpyBot. Este software puede bajarse e instalarse gratuitamente desde <http://www.safer-networking.org/es/index.html>

Le aconsejamos realizar el update, y luego el Búsqueda y Destrucción, esto eliminará el software espía conocido por SpyBot, tenga en cuenta que hay software como Kazaa que puede dejar de funcionar después de realizar la limpieza y reparación de problemas.

Como segundo paso le recomendamos eliminar o restringir programas P2P conocidos como Ares, Kazaa, Imesh, Bittorrent y similares, a continuación mostraremos como restringir el software Ares:

Restricción de velocidad para Ares



Al ingresar al Ares haga click en la parte superior sobre Panel de Control, luego en el submenú haga click en la lengüeta “Descarga”.

Cambie los valores “envío(s) permitido(s) al mismo tiempo”, “envío(s) por usuario”, “descargas simultáneas”, “ancho de banda de envío” y “ancho de banda de descarga” a los valores que se muestran en el cuadro de más arriba.

Ésta configuración es de referencia, puede reducir más los valores para lograr que el ares utilice menos recursos. Sin embargo nunca los deje en 0 ya que eso significa que no tendrá restricción.

Restricción de velocidad para el computador completo

La velocidad completa del computador puede restringirse mediante el uso de software como NetLimiter, este software por ejemplo permite restringir velocidad de ciertos programas o de todo el computador, lo ideal es no permitir una velocidad de bajada de sobre 50 o 60 kb/sec y una velocidad de subida no superior a 5 kb/sec para asegurarle suficiente velocidad a su servicio de telefonía IP. Sin embargo estos valores son referenciales y pueden variar según la cantidad de computadores y velocidad de su Internet.

“Congelar” sus computadores

Utilice “Congeladores” como el Deep Freeze para evitar que sus computadores guarden la información que sus clientes pueden bajar y softwares que podrían eventualmente instalar. Este programa permite eliminar todos los cambios que se realicen a los computadores, solo debe reiniciarlo y volverá a estar en el estado anterior.

Utilizar controles de Ciber que permitan reiniciar sus computadores (Para clientes de Ciber o computadores públicos)

Hay controles de Ciber que permiten reiniciar los computadores una vez que el cliente termina de utilizarlos, esto permite cerrar cualquier programa que haya quedado abierto, además de limpiarlo en el caso de estar instalado el Deep Freeze. Programas de ejemplo son Cibercontrol y CiberBoss.

SOPORTE IPNORTE

En caso de que usted no posea el conocimiento técnico necesario o el personal para realizar las indicaciones de esta guía de soluciones de problemas, puede solicitar el soporte a nuestra empresa el cual puede ser presencial o remoto dependiendo de la ciudad donde usted se encuentre, este soporte tiene un valor que será descontado de su saldo IP.

Nuestro soporte no garantiza al 100% el mejoramiento de la señal, ya que pueden haber otros factores que influyan en la calidad de su señal de Internet