

TELECABLE

Manual de preguntas frecuentes y acciones de administrador Correo Electrónico

v 2.0



Tabla de Contenido

- Preguntas Frecuentes..... 2
- Cambio de contraseña como Administrador del portal 3
- Informes de Correo y listas blancas 4
- Crear un buzón 5
- Eliminar un buzón 7

Preguntas Frecuentes

A continuación, se encuentra los enlaces a las preguntas más frecuentes por parte de los usuarios:

- **¿A qué dirección puedo ingresar para acceder a mi correo Telecable.es?**
<https://micorreo.telecable.es/> Más información en el manual de usuario “Iniciar Sesión”
- **¿Como puedo modificar mi contraseña (en caso de que la conoce)?**
Siga el procedimiento en el manual de usuario, sección “Cambio de contraseñas por parte del cliente.
- **¿Puedo configurar mi cuenta de correo Telecable en dispositivos móviles (Android o IOS)?**
Si, puede realizar la configuración de su correo utilizando clientes como Outlook for mobile y/o agregando las cuentas a su aplicación de mensajería utilizando el protocolo EAS, la descripción para hacerlo se encuentra en la sección “Configuración de Cuenta a GMAIL (Android) con EAS del manual de usuario.
- **¿Como puedo reiniciar mi contraseña si no la conozco?**
En caso de ser una cuenta corporativa, puede comunicarse directamente con el administrador de sistemas de su compañía, en caso de ser una residencial, puede comunicarse con el servicio al cliente para que le den una contraseña temporal y luego utilizar el procedimiento de cambio de contraseña de la pregunta dos de este FAQ para dejar su contraseña.
- **¿Cómo puedo configurar mi cuenta de correo utilizando un protocolo diferente?**
Puede configurar su correo utilizando los protocolos IMAP, POP3, SMTP y EAS. Siempre se recomienda utilizar EAS como una versión más moderna y segura de intercambio de correos, compatible con los nuevos sistemas de mensajería. En el manual de usuario encontrará descrito como realizarlo en sección de “configuración de cuenta a Gmail (Android) con EAS”.
- **Algunos contactos y/o calendarios no fueron migrados a la nueva plataforma**
Eleve un caso de soporte Nivel 2 a telecable.es, informando la cuenta de correo que informa la novedad.
- **¿Como puedo validar que correos han quedado en cuarentena?**
Los usuarios recibirán automáticamente un informe de correos en cuarentena que les permitirá saber que correos han quedado en cuarentena sospechosos de ser Spam. Adicionalmente pueden administrar sus listas blancas y negras de spam a través del panel de administración de su cuenta, como se muestra en la sección “Informes de Correo y listas blancas” de este documento.
- **¿Cómo crear un nuevo buzón?**
Puede crear un nuevo buzón, si es administrador de un dominio, siguiendo los pasos contenidos en el apartado “Creación de un buzón” de este manual.
- **¿Cómo puedo eliminar un buzón?**
Puede eliminar un buzón, si es administrador de un dominio, siguiendo los pasos contenidos en el apartado “Eliminación de un buzón” de este manual.

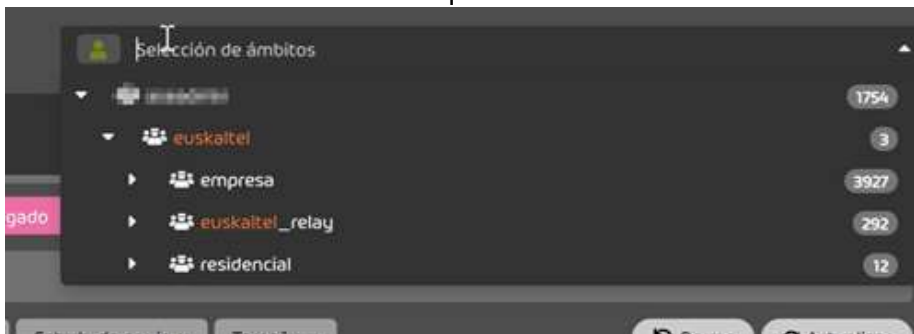
Cambio de contraseña como Administrador del portal

Si usted es administrador de portal de alguno de los dominios corporativos y/o hace parte del equipo de soporte a usuario final, puede reiniciar la contraseña de un usuario que haya olvidado su contraseña, siguiendo el siguiente procedimiento:

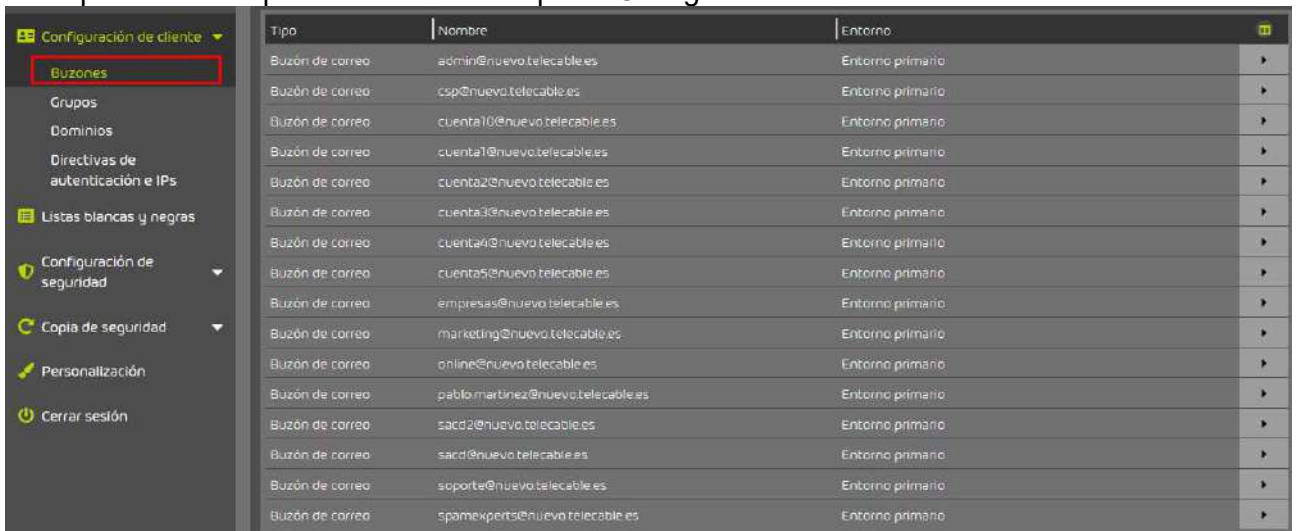
- Ingrese al panel de administración: El usuario visita <https://panelcorreo.telecable.es/> e introduce su buzón para resetear su contraseña. Ve lo siguiente,



- Seleccione el dominio del cliente que desea reiniciar la contraseña:



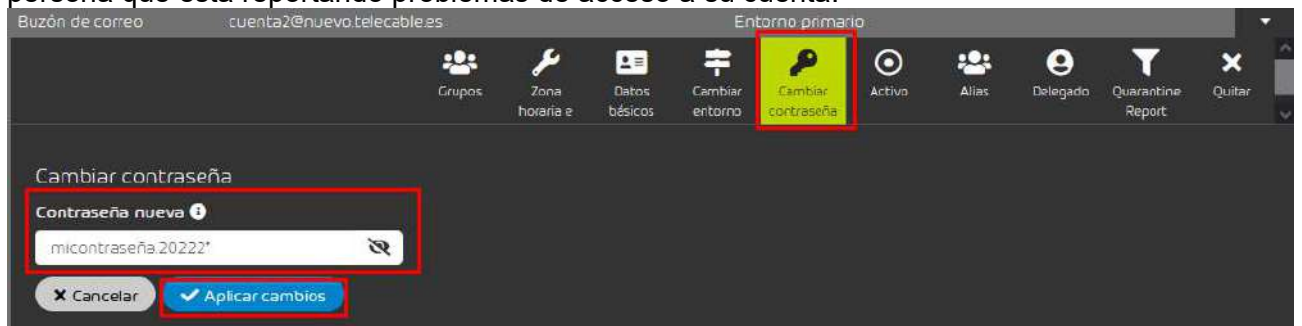
- En el panel de la izquierda selección la opción Configuración de cliente > Buzones



- De clic en el triángulo al final de la línea del buzón al que desea modificar la contraseña.



- Al oprimir el ícono de la llave, podrá escribir una nueva contraseña para el buzón de la persona que está reportando problemas de acceso a su cuenta:



- Oprima el botón de “Aplicar Cambios” y notifique al cliente su nueva contraseña.

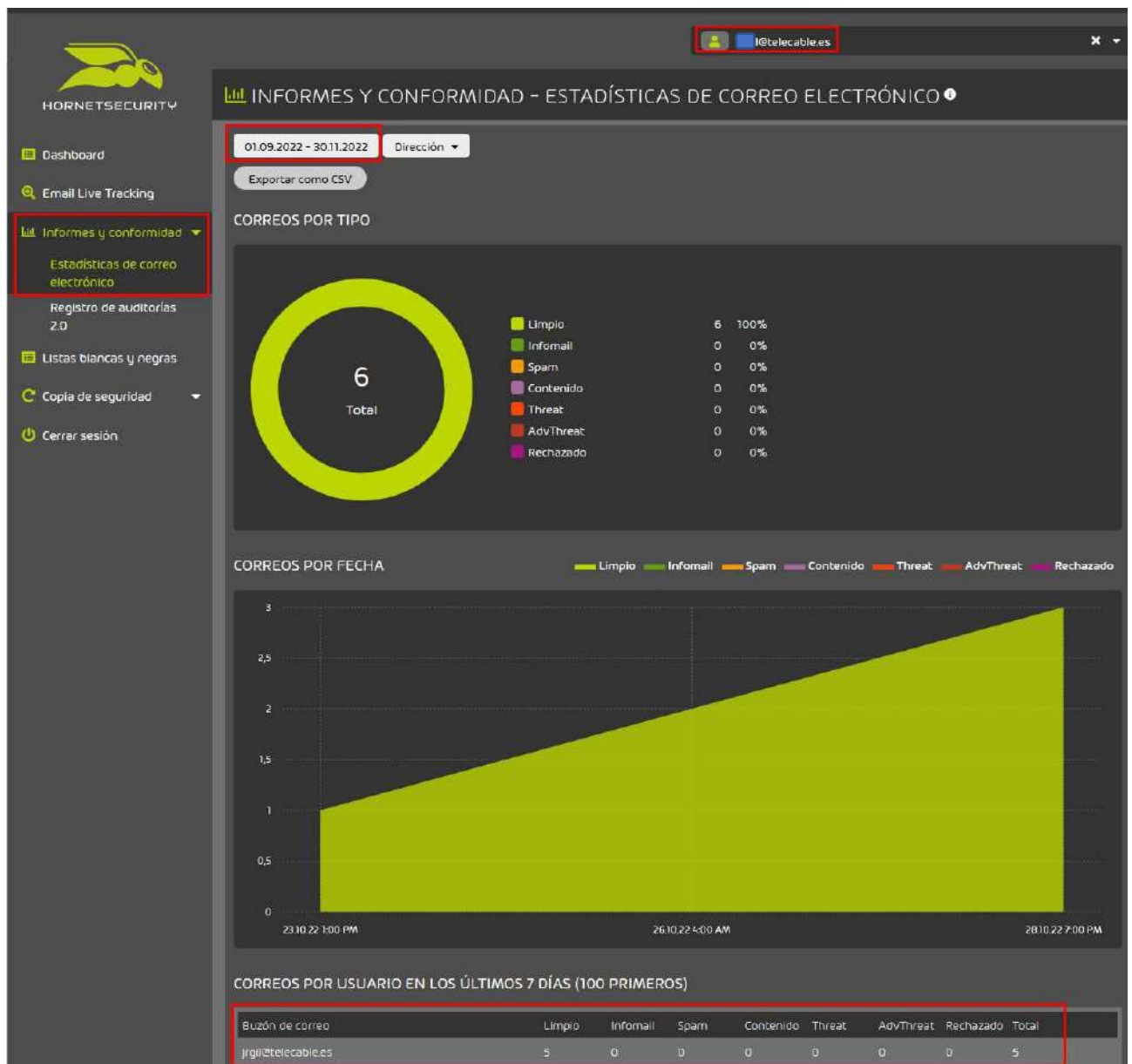
Informes de Correo y listas blancas

Los usuarios pueden validar las estadísticas de spam de sus propias cuentas, configurar listas blancas y negras a fin de tener un mayor control del spam en sus cuentas de correo. Para ello, pueden entrar al panel de administración de la siguiente manera:

- Ingrese al panel de administración:El usuario visita <https://panelcorreo.telecable.es/> e introduce su buzón para resetear su contraseña. Ve lo siguiente,



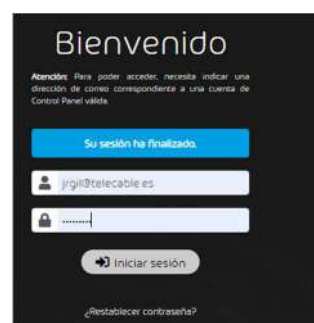
- Ingrese a la opción “Estadísticas de correo electrónico” y en los filtros de fecha seleccione las fechas sobre las cuales quiere validar su correo.



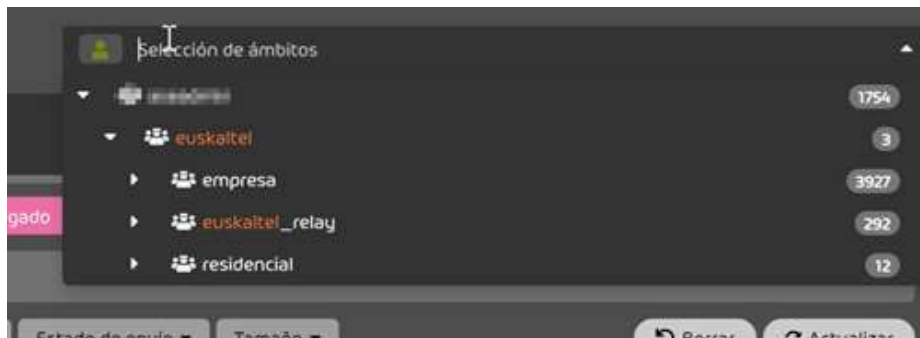
Crear un buzón

A continuación, el procedimiento para crear un nuevo buzón como administrador de su dominio

- Ingrese al panel de administración: El usuario visita <https://panelcorreo.telecable.es/> e introduce su buzón para resetear su contraseña. Ve lo siguiente,



- Seleccione el dominio del cliente que desea reiniciar la contraseña:



- En el panel de la izquierda selección la opción Configuración de cliente > Buzones

Configuración de cliente	Tipo	Nombre	Entorno
Buzones	Buzón de correo	admin@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Grupos	Buzón de correo	csp@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Dominios	Buzón de correo	cuenta10@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Directivas de autenticación e IPs	Buzón de correo	cuenta1@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Listas blancas y negras	Buzón de correo	cuenta2@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Configuración de seguridad	Buzón de correo	cuenta3@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Copia de seguridad	Buzón de correo	cuenta4@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Personalización	Buzón de correo	cuenta5@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Cerrar sesión	Buzón de correo	empresas@nuevo.telecable.es	Entorno primario
	Buzón de correo	marketing@nuevo.telecable.es	Entorno primario
	Buzón de correo	online@nuevo.telecable.es	Entorno primario
	Buzón de correo	pablo.martinez@nuevo.telecable.es	Entorno primario
	Buzón de correo	sacd2@nuevo.telecable.es	Entorno primario
	Buzón de correo	sacd@nuevo.telecable.es	Entorno primario
	Buzón de correo	soporte@nuevo.telecable.es	Entorno primario
	Buzón de correo	spamexperts@nuevo.telecable.es	Entorno primario

- Seleccione la opción Añadir buzón de correo, diligencie la información, recuerde incluir el dominio en la dirección de correo electrónico, deje el entorno por defecto y oprima el botón añadir.

Eliminar un buzón

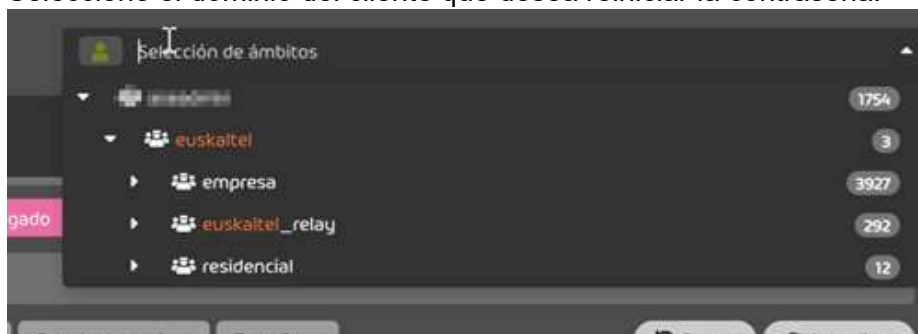
A continuación, el procedimiento para eliminar un buzón como administrador de su dominio

- Ingrese al panel de administración: El usuario visita <https://panelcorreo.telecable.es/> e introduce su buzón para resetear su contraseña. Ve lo siguiente,



Como dirección alternativa podrá utilizar la siguiente: <https://cp.hornetsecurity.com>

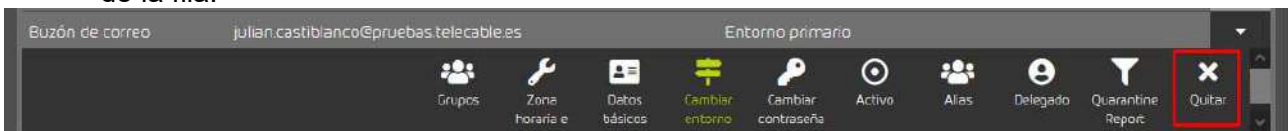
- Seleccione el dominio del cliente que desea reiniciar la contraseña:



- En el panel de la izquierda selección la opción Configuración de cliente > Buzones

Tipo	Nombre	Entorno
Buzón de correo	admin@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	csp@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	cuenta10@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	cuenta1@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	cuenta2@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	cuenta3@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	cuenta4@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	cuenta5@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	empresas@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	marketing@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	online@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	pablo.martinez@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	sacd2@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	sacd@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	soporte@nuevo.telecable.es	Entorno primario
Buzón de correo	spamexperts@nuevo.telecable.es	Entorno primario

- Seleccione la cuenta que desea eliminar y de clic en el triángulo que se encuentra al final de la fila.



- A continuación, confirme la eliminación de la cuenta.

