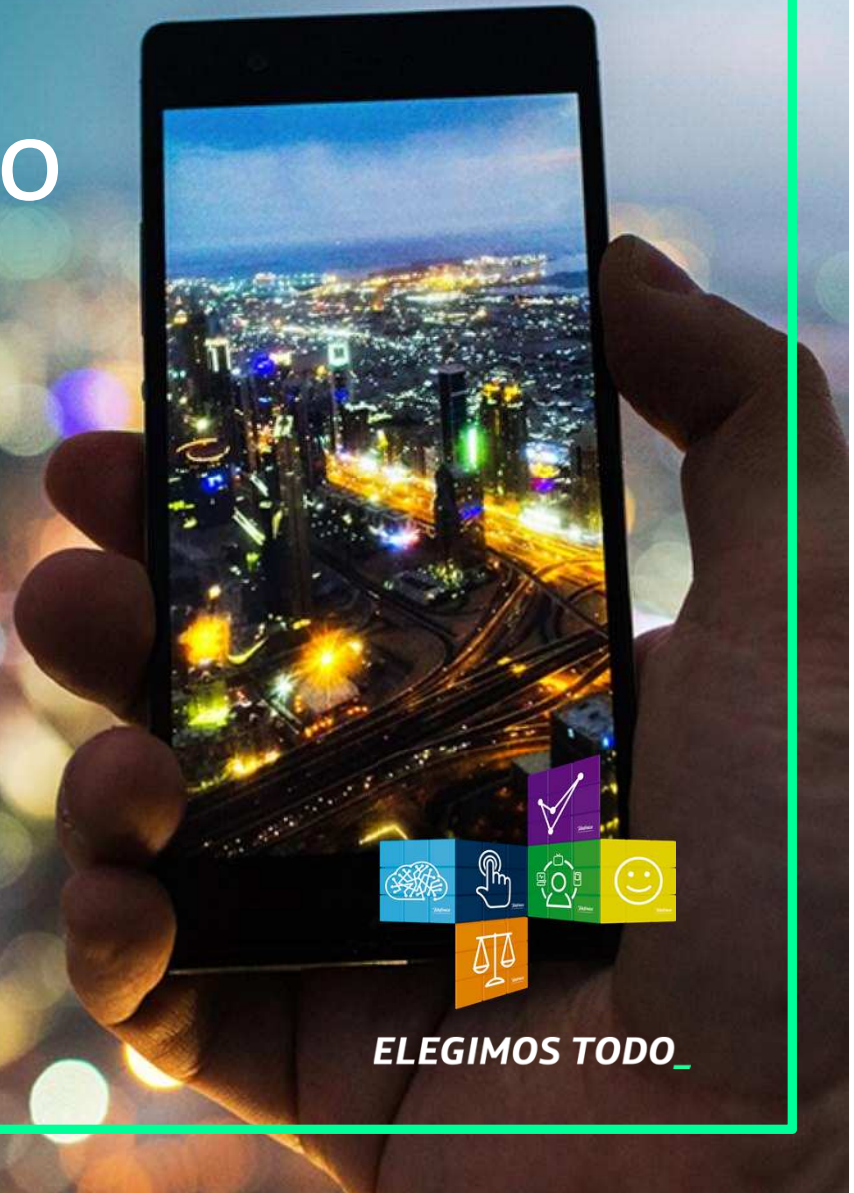


Telefonica

Manual de Usuario App Mi Movistar Empresas

Telefónica de España
Contacto: appmimovistar/telefonica.com
23 de septiembre 2016



ELEGIMOS TODO_

01. Índice

01. ¿Qué es la App Mi Movistar?

02. App Mi Movistar para Empresas

Resumen Funcionalidades

Registro y Acceso

Navegación y Funcionalidades (Rol Titular-Administrador/Rol Usuario-Empleado)

01



¿Qué es la App Mi
Movistar
Empresas?

01. ¿Qué es la App Mi Movistar?

Es la aplicación de *autogestión* de Movistar para dispositivos móviles, que permite al cliente gestionar todas sus líneas *de empresa*, tanto las *líneas móviles como las fijas*.

Ventajas

- *Gestionar todas tus líneas y servicios 24x7*
- *En cualquier momento y lugar*

Requisitos

- *Smartphone o Tablet*
- *Que el dispositivo tenga disponible una conexión de datos ya sea a través de la red móvil o WiFi*

Sistemas Operativos

- *Android*
- *IOS*
- *Windows Phone*

03



App Mi Movistar para
Empresas:

Mediana y Pequeña

03. App Mi Movistar para Empresas

Resumen Funcionalidades

2 Roles



Titular/Administrador

Usuario/Empleado

Navegación según Rol

- Navegar por la factura con la **Factura Interactiva**
- Consultar el **Detalle** de lo contratado en Fijo
- Consultar Disponibilidad de **Cobertura de Fibra**
- Ver el **Detalle de tu Consumo**, tanto de voz, datos o sms
- Controlar tu consumo de voz y datos en tiempo real con el **Widget de consumo**
- **Consultar el PUK** de la tarjeta SIM
- Establecer **Alertas de Consumo**
- **Consultar consumo y Modificar tarifa**
- Realizar **Recargas** a tarjetas prepago
- **Descargar última factura**
- Control de **Consumo de datos en Roaming**
- **Consulta y gestión de la línea personal**

ELEGIMOS TODO_



Telefónica

03. App Mi Movistar para Empresas

Simplemente desplazando la barra inferior de la home, accedemos a la parte de Empresas....



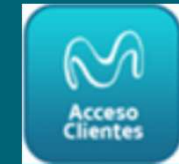
Se presenta la Home accesible para cualquier usuario.

En esta “Home” se encuentra el icono de ayuda, que nos muestra una breve descripción de las funcionalidades que se pueden realizar desde cada una de las opciones del menú.

Para empezar la navegación por la parte privada hay que pulsar en “Acceso Clientes”.

03. App Mi Movistar para Empresas

Registro y Acceso



Para acceder a la aplicación por primera vez, desde **“Acceso Clientes”** de la home, hay que **Registrarse**. La clave de acceso se envía por SMS y esta clave se puede cambiar desde **el menú principal “Mis Datos”>“Configuración App”**.

Acceso

Por su propia comodidad, a partir de ahora podrá acceder al app Mi Movistar con su usuario de www.movistar.es

Acceso

Con usuario de movistar.es

Con usuario actual del App

¿Aun no tiene usuario?

Regístrese y podrá acceder tanto al App Mi Movistar como a www.movistar.es con el mismo usuario

Regístrame

Registrarse

Con este usuario podrá acceder tanto a la web movistar.es como al app Mi Movistar.

A partir de ahora seleccione siempre Acceso con usuario de movistar.es

Continuar

Registro en Mi Movistar

Página segura

Creación de la contraseña

Complete el siguiente formulario

Usted es:

Titular de fijo o móvil

Teléfono fijo o móvil (*)

No son válidas numeraciones 90X ni Centralitas.

Documento de identificación (*)

Selecciona tipo de documento

Número de documento (*)

Debe ser el de la empresa a la que pertenece el número de teléfono facilitado.

Enviar

03. App Mi Movistar para Empresas



Registro y Acceso

Existen 2 casos de registro en función del rol elegido, ya que las funcionalidades no serán las mismas.

- Si se elige el rol Titular (Administrador). El sistema solicita una serie de credenciales : últimos dígitos de cuenta bancaria, etc. Una vez todo ok, se envían la contraseña por correo o sms. Se puede elegir la opción deseada.
- Si se elige el rol Usuario (Empleado). Una vez cumplimentado el formulario, recibe la contraseña por SMS.
- Se heredan los roles de la web.

El proceso de registro es el mismo que el de la web.

03. App Mi Movistar para Empresas



Personalización Clave de Acceso

Una vez autenticado el usuario podrá personalizar su clave de acceso en la sección Mis Datos -> Cambiar contraseña de acceso, entrando desde el menú lateral.



Recuerde el formato de contraseña:

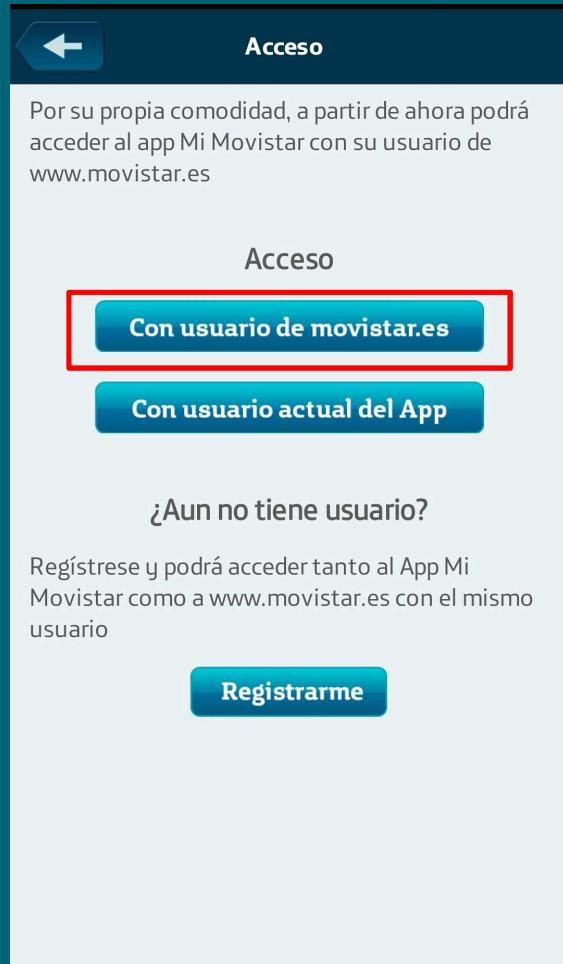
- *Si eres un cliente que solo tiene Fijo o Fijo y Móvil (por ejemplo, Fusión), la contraseña debe tener entre 7 y 8 caracteres.*
- *Si eres un cliente que solo tiene Móvil o accedes como Usuario con tu número de móvil, la contraseña debe tener 10 caracteres (4 números seguidos de 6 letras).*

Si no se recuerda la contraseña, desde la sección “He olvidado mi contraseña” del menú de login, se envía una nueva clave con sólo introducir su número de teléfono. En unos instantes se envía un SMS con la nueva clave

03. App Mi Movistar para Empresas



Acceso



Una vez registrado, ya se puede **Acceder** a la App. Actualmente, existen 2 tipos de acceso:

- *Con usuario de movistar.es (Recomendado)*
- *Con usuario actual de la App*

*Si no se tiene usuario de movistar.es, también hay que **Registrarse***

En breve, desaparecerá la posibilidad de acceder a la aplicación "Con usuario actual del App".

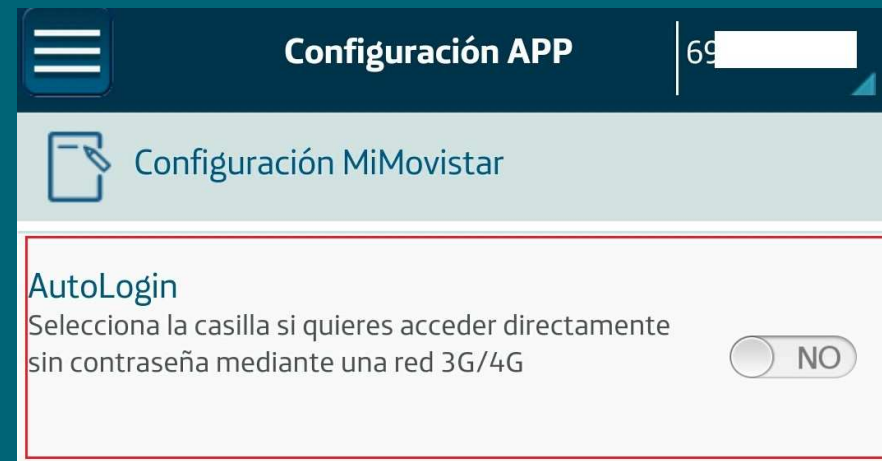
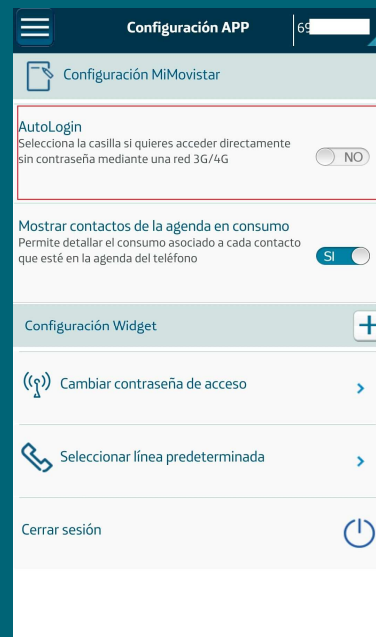
03. App Mi Movistar para Empresas



Acceso directo en Red Móvil 3G/4G

Una vez registrado, también es posible acceder directamente al área de Clientes, sin contraseña, si tienes activo el autologin.

En caso de conectarse por 3G-4G por defecto no solicitará identificación al usuario , ya que es autenticado por el sistema de gestión de Red , pero el usuario desde la opción “Configurar app” podrá configurarlo para solicitar contraseña.



03. App Mi Movistar para Empresas

Navegación y Funcionalidades



Una vez autenticado el usuario se accede a la pantalla de “**Mi Consumo**”. Pulsando el recuadro superior izquierdo, aparece el desplegable con las distintas funcionalidades.

Pulsando en el desplegable de la parte superior derecha, se puede:

- Si perfil **Titular** : Ver todas las líneas que están bajo el mismo CIF y elegir la que queremos para poder gestionar la línea.
- Si perfil **Usuario**: ver sólo su línea y seleccionarla para poder realizar gestiones.

03. App Mi Movistar para Empresas



Navegación y Funcionalidades. Rol Titular-Administrador



¿Qué se hace en “Datos Cliente”?

- Se puede ver la Dirección fiscal de Empresa en “Mis Datos Empresas”. No se puede modificar dirección en App.
- Se puede ver los Datos de Contacto del comercial/asesor en “Oficina Virtual”, así como establecer comunicación online con ellos.
- Se puede activar o desactivar el uso de la app para todas las líneas de su CIF, en “Gestión de usuarios”.
- Se puede cambiar la contraseña de acceso, en “Configuración APP”.

03. App Mi Movistar para Empresas



Navegación y Funcionalidades. Rol Titular-Administrador

El Titular/Administrador podrá desautorizar el uso de la App para los usuarios de línea de su Empresa, para ello tiene que desmarcar el check (botón a off) que se encuentra en “Gestión usuarios”. El Responsable podrá activar y desactivar el uso de la App cuando lo estime necesario. (Para todos, no se puede elegir para unos sí y para otros no).



Mensaje de Aviso para los casos en los que el Administrador desautoriza el uso a nivel de CIF

03. App Mi Movistar para Empresas

Navegación y Funcionalidades. Rol Titular-Administrador



ELEGIMOS TODO_

¿Qué se hace en “Consumo”?

- Se puede ver el Detalle de consumo, tanto de voz, de datos como de mensajes en “Consumo actual”. **Widget de consumo.**
- Se puede establecer alertas de consumo, de datos o de voz en “Alertas de consumo”.

¿Qué se hace en “Facturación”?

- Se puede ver el importe de la última factura, teniendo posibilidad de consultar la factura de forma interactiva o descargar la factura en pdf, en “Mi Factura”. También se puede ver el **Histórico de facturas.**
- Se puede ver la forma de pago en “Datos de facturación” y solicitar duplicado de factura (**actualmente fuera de servicio**).

03. App Mi Movistar para Empresas

Navegación y Funcionalidades. Rol Titular-Administrador

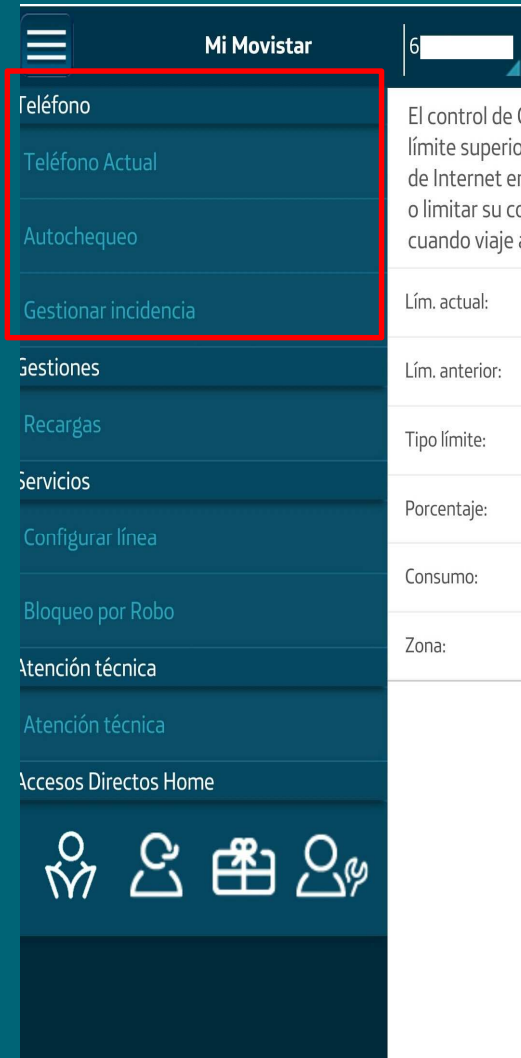


¿Qué se hace en “Tarifa”?

- *Se puede ver la tarifa contratada en “Tarifa Actual”.*
- *Se puede ver el estado del Roaming, si está activado o no en “Tarifas en Roaming”. Por defecto en Empresas está desactivado. Desde la app no se puede activar. Hay que llamar al Asesor.*
- *Se pueden ver las tarifas aplicables, seleccionando en un desplegable el país destino.*
- *Se puede establecer un Control de Consumo de Datos en Roaming, estableciendo un límite de consumo en los servicios de Internet en Roaming con el fin de poder planificar o limitar el consumo y evitar facturas imprevistas cuando se viaja al extranjero.*

03. App Mi Movistar para Empresas

Navegación y Funcionalidades. Rol Titular-Administrador



¿Qué se hace en “Teléfono”?

- Se puede ver el modelo, el sistema operativo y el código de PUK en “Teléfono Actual”.
- Se puede comprobar el estado de salud del teléfono : conectividad, conexión de datos, espacio en disco, nivel de batería, etc en “Autochequeo”.
- Se puede dar de alta una incidencia de móvil, fijo e Internet Fijo en “Gestionar Incidencia”.

03. App Mi Movistar para Empresas

Navegación y Funcionalidades. Rol Titular-Administrador



¿Qué se hace en “Gestiones”?

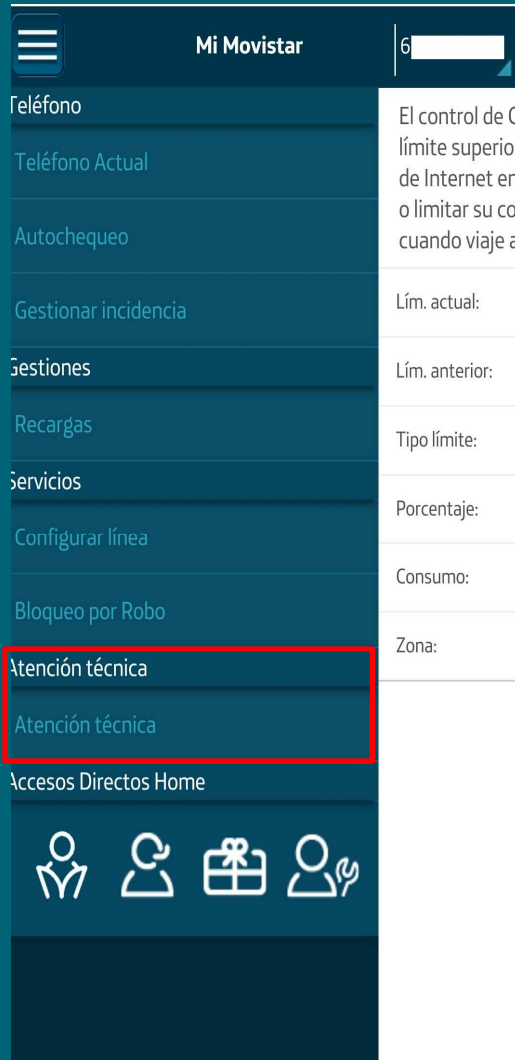
- Se puede realizar recargas de prepago, bien contra factura bien contra tarjeta en, “Recargas”.

¿Qué se hace en “Servicios”?

- Se puede realizar: desvío de llamadas, activar o desactivar el buzón de voz, aviso de llamadas perdidas, activar o desactivar la restricción de llamadas, activar la ocultación de identidad, establecer alertas de consumo de datos en roaming, todo ello en “Configurar Línea”.
- Suspensión temporal de los servicios de Voz y Datos, en “Bloqueo por Robo”.

03. App Mi Movistar para Empresas

Navegación y Funcionalidades. Rol Titular-Administrador

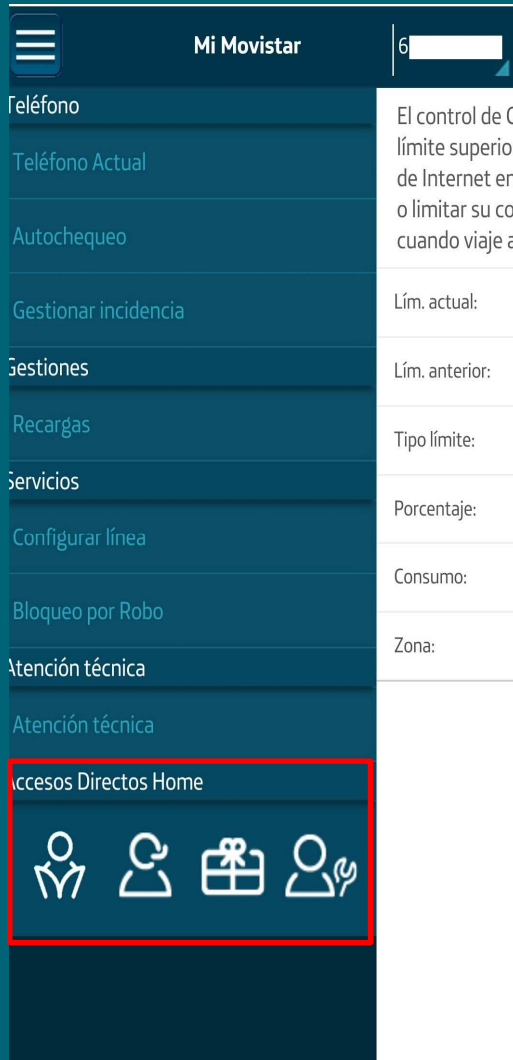


¿Qué se hace en “Atención Técnica”?

- Se puede comprobar el estado de salud del teléfono : conectividad, conexión de datos, espacio en disco, nivel de batería, etc. en “Autochequeo.
- Se puede dar de alta una incidencia de móvil, fijo e Internet Fijo en “Gestionar Incidencia”.
- Se puede buscar la tienda Movistar más cercana en “Reparación de terminales”.
- Se puede acceder a la **Comunidad Movistar**, encontrando soluciones a un montón de dudas.

03. App Mi Movistar para Empresas

Navegación y Funcionalidades. Rol Titular-Administrador



¿Qué se hace en “Accesos Directos”?

➔
Acceso a Noticias



←
Soporte

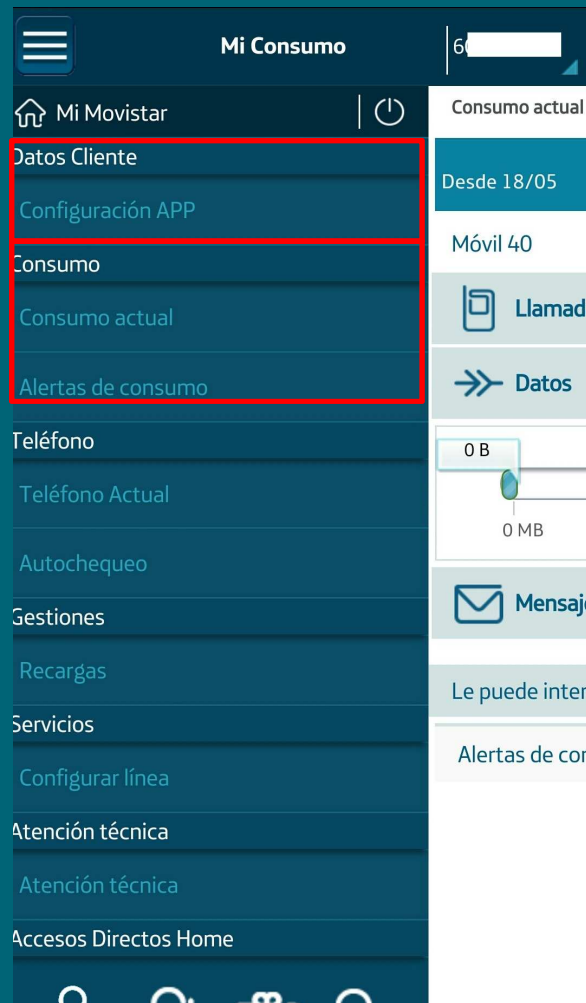
↑
Asistente virtual

↑
Ofertas disponibles

ELEGIMOS TODO_

03. App Mi Movistar para Empresas

Navegación y Funcionalidades. Rol Usuario-Empleado



¿Qué se hace en “Datos Cliente”?

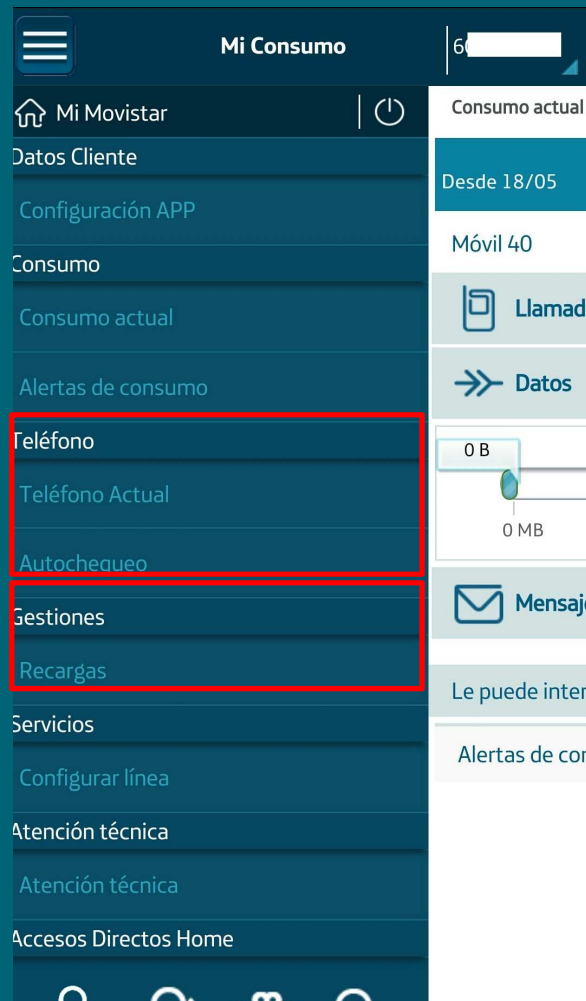
- Se puede cambiar la contraseña de acceso, en “Configuración APP”.

¿Qué se hace en “Consumo”?

- Se puede ver el Detalle de consumo, tanto de voz de datos como de mensajes en “Consumo actual”. Además, si el teléfono se tiene en la Agenda, aparecerá el nombre del destinatario de la llamada. **Widget de consumo.**
- Se puede establecer alertas de consumo, de datos o de voz en” **Alertas de consumo**”.

03. App Mi Movistar para Empresas

Navegación y Funcionalidades. Rol Usuario-Empleado



¿Qué se hace en “Teléfono”?

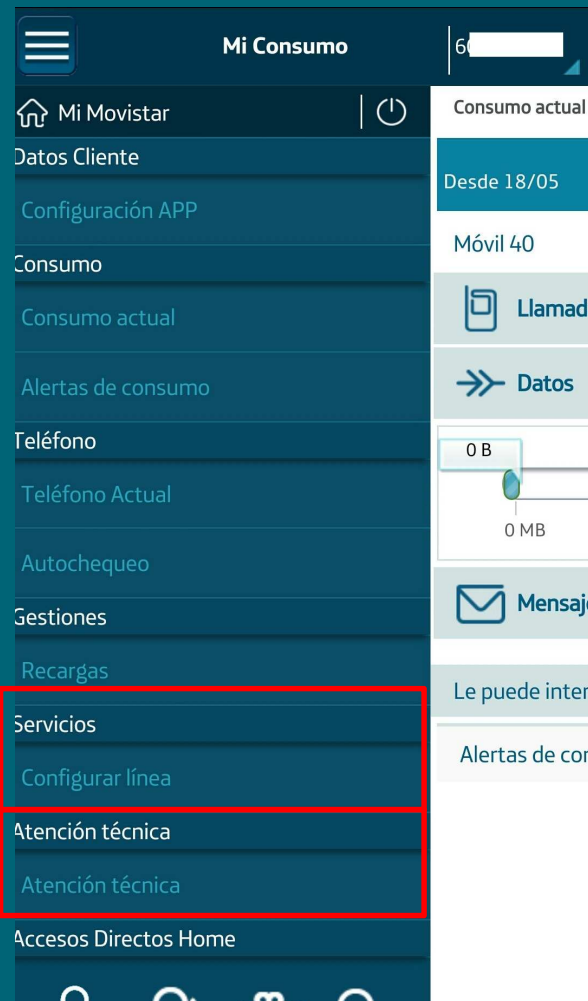
- Se puede ver el modelo, el sistema operativo y el código de PUK en “Teléfono Actual”.
- Se puede comprobar el estado de salud del teléfono : conectividad, test wifi, test 3G, test 4G, conexión de datos, espacio en disco, nivel de batería, etc en “Autochequeo”.

¿Qué se hace en “Gestiones”?

- Se puede realizar recargas de prepago, SÓLO contra tarjeta en, “Recargas”.

03. App Mi Movistar para Empresas

Navegación y Funcionalidades. Rol Usuario-Empleado



¿Qué se hace en “Servicios”?

- Se puede realizar: desvío de llamadas, activar o desactivar el buzón de voz, aviso de llamadas perdidas, activar o desactivar la restricción de llamadas, activar la ocultación de identidad, establecer alertas de consumo de datos en roaming , todo ello en “Configurar Línea”.

¿Qué se hace en “Atención Técnica”?

- Se puede comprobar el estado de salud del teléfono: conectividad, conexión de datos, espacio en disco, nivel de batería, etc., en “Autochequeo”.
- Se puede buscar la tienda Movistar más cercana en “Reparación de terminales”.
- Se puede acceder a la **Comunidad Movistar**, encontrando soluciones a un montón de dudas.

03. App Mi Movistar para Empresas

Resumen Funcionalidades según Rol



Titular

- *Ver y gestionar todas las líneas asociadas al CIF de Empresa (s.admin)*
- *Consultar datos de Empresa (s.admin)*
- *Gestionar los usuarios: activar o desactivar el uso de la app para todas las líneas del CIF (s.admin)*
- *Consultar histórico de facturas, factura actual e impresión de factura (s.admin)*
- *Ver datos de facturación (s.admin)*
- *Conocer las tarifas contratadas (s.admin)*
- *Bloquear línea por robo (s.admin)*
- *Gestionar Incidencias (s.admin)*
- *Comunicación online con Asesor o Comercial con la Oficina Virtual (s.admin)*
- *Consultar detalle de Planta Fija y Disponibilidad cobertura de fibra (s.admin)*
- *Recargar tarjetas prepago contra factura o contra tarjeta (s.admin)*
- *Widget de consumo*
- *Autochequeo terminal*
- *Configurar línea.*
- *Detalle de consumo*

03. App Mi Movistar para Empresas

Resumen Funcionalidades según Rol



Usuario:

- *Ver y gestionar servicios del terminal y línea propia, tanto de Empresa como personal*
- *Widget de consumo*
- *Realizar Autochequeo del terminal*
- *Configurar línea*
- *Ver consumo de línea*
- *Ver el detalle de consumo, tanto de voz, datos o sms enviados.*

Telefonica



ELEGIMOS TODO_