

FAQ INTERCOM v1.4

(Preguntas más usuales)

Última modificación: 14-Mar-96

Este es uno de los FAQs que intercom pone a disposición de sus usuarios. Un FAQ es una recopilación de preguntas y respuestas más frecuentes y este FAQ está basado en las preguntas que hacen nuestros usuarios más noveles al equipo de soporte a Usuarios de Intercom.

Creemos que todos aquellos usuarios que justamente ahora están empezando a hacer sus primeros pasos en el mundo de Internet y en el mundo del World Group Manager, la bbs de Intercom, encontrarán información muy válida que les ayudará a empezar y a tener la capacidad de resolver los problemas más frecuentes con los que se podrán encontrar.

Sinceramente les recomendamos encarecidamente toda su lectura, o en su defecto, la lectura del índice para que puedan saber ante cualquier duda que se les pueda plantear, adónde encontrar la información que necesitan.

Este FAQ está organizado por temas de la siguiente manera:

- Preguntas Internet: Este tema abarca preguntas varias sobre el Eudora, velocidad conexión, Netscape, Windows 95 y el Trumpet Winsock entre otros.
- Preguntas World Group Manager: Este tema habla de las preguntas más frecuentes del World Group Manager (WGM) que tienen nuestros usuarios.
- Preguntas Varias (misc): Aquí trataremos los problemas que podemos tener con los ficheros con extensión ZIP y DOC.
- Preguntas Infovia: Temas sobre donde encontrar información sobre infovia.
- Problemas con los módems: Trataremos en este tema de intentar solventar los posibles problemas que tengamos con nuestros módems.

Índice de preguntas

Internet

- Si tengo problemas para conectarme a internet o para configurar algún programa, ¿Adónde puedo dirigirme?
- Si no se como funciona un programa Internet, quisiera saber trucos o simplemente intercambiar unas opiniones. ¿Adónde debo dirigirme para recibir soporte?
- Me he instalado el kit de conexión a internet del Windows 3.1 y el trumpet no me funciona bien. Este envía correctamente el 'login' y el 'password' pero luego no hace nada más. El Netscape no me funciona ni tampoco ningún otro programa de Internet.

¿Qué ocurre?

- ¿Es posible acceder al WGM a través de Internet haciendo un Telnet? De esta forma podría ahorrarme una llamada.
- El Netscape me dice que ha 'caducado' y ahora no puedo hacer nada. ¿Cómo lo arreglo?
- Bien, ya estoy en internet con el Netscape. Pero, ¿adónde voy? ¿cómo encuentro la información?
- ¿Cómo se configuran los proxys con el Netscape?
- ¿Cómo se configuran los proxys con el Explorador de Microsoft?
- ¿Cómo se configura Microsoft Exchange?
- ¿Por qué no corren tanto mis conexiones con Internet como las del WGM?
- Quiero bajarme un fichero de internet de 5MB, pero la conexión es muy lenta. ¿Qué me recomendáis?
- ¿Es posible mantener conversaciones por voz a través de Internet?
- Tengo Windows 95 y accedo a Intercom a través del Acceso Telefónico a Redes, pero cuando cargo el Netscape me pide TCPMAN.EXE ¿Cómo lo puedo solucionar ?
- ¿Cómo funciona el IRC?
- ¿Es posible mandarle un mail (netmail) a un compañero que esté en la red fidonet a través de Internet?
- Tengo un problema con el Eudora, cuando intento enviar el correo me dice: "Data, el server le responde 503 Need RCPT(Recipient)", ¿Qué pasa?
- Utilizo el programa Eudora para leer el correo pero tengo un problema, siempre me baja los mismos mensajes, los nuevos y los viejos. ¿Qué ocurre?
- El Eudora me da un error muy extraño cuando intento coger mi correo. Me dice: "shh... no se lo digas a nadie, no puedo acceder a tu buzón. ¿Qué ocurre?
- Yo ya tengo el Windows 95, ¿cómo lo configuro para que pueda acceder a Internet?
- Cuando ejecuto el script de Bye no me cuelga el módem, ¿qué puedo hacer?
- Al conectarme con el Trumpet Winsock sale en pantalla "login incorrect"
- Al conectarme con el Trumpet Winsock no se conecta bien mi módem y no manda ni mi login ni mi password... ¿ que pasa ?
- Al intentar efectuar una llamada con el Trumpet Winsock no me reacciona el módem... ¿hay algo mal configurado ?

World Group Manager

- ¿Qué es el WGM? ¿Esto es Internet?

- ¿Por qué tengo problemas de acentos en mis mensajes?
- ¿Por qué recibo 'letritas extrañas' en mis mensajes en lugar de ficheros?
- He mandado un archivo desde el WGM a un cliente de Internet y me ha dicho que no lo ha recibido, lo único que tiene son varios mensajes con 'letritas extrañas'. ¿Qué es esto?
- ¿Cómo se puede almacenar los mensajes más interesantes con el WGM?
- ¿Se puede almacenar los mensajes en un fichero de texto?
- Me han mandado un archivo, ¿Cómo puedo saber en qué directorio lo ha guardado el WGM?
- El WGM no me gusta para leer mensajes, ¿Tengo otra alternativa?
- ¿Qué es un carbon copy 'cc:' ?
- ¿Qué es una lista de distribución?
- ¿Se pueden enviar ficheros a los foros?
- ¿Cómo puedo enviar correo a los demás usuarios de INTERNET desde Worldgroup?
- ¿Cómo funciona eso de poder acceder al correo OFF-LINE ?
- Tengo un Macintosh, ¿ puedo conectarme al Servicio On-Line ?
- Cuando intento conectarme al Servicio On-Line (WorldGroup) me aparece una pantalla "rara", ¿qué pasa?
- WGM me desconecta con el mensaje de "C/S error limit exeeded" bastante a menudo, ¿por qué lo hace?
- Al desconectarme del WorldGroup se me cuelga el Windows...¿ que pasa ?
- El WGM me ha desconectado y cuando quiero volver a conectarme me dice "lo siento, este identificador ya está en uso. ¿Qué ocurre?
- Si cambio el Password en Worldgroup, ¿también cambia el de Internet?.

Miscelanea

- ¿Qué es un archivo ZIP?
- Estoy intentando leer el fichero con extensión DOC y no puedo, ¿Por qué?

Infovia

- Si necesito información sobre Infovía, ¿Adónde debo dirigirme?
- ¿Cómo se configura Windows NT para conectarse con infovia?

- ¿Es posible acceder al WGM a través de Infovia?
- Yo ya tengo acceso local a Intercom desde mi ciudad. ¿Me recomendáis que utilice infovia?
- Yo no tengo acceso local y utilizo el teléfono 902 para conectarme con vosotros. ¿Me recomendáis que utilice infovia?
- ¿Existe algún FAQ dedicado a infovia?

Problemas Módems

- Cuando intento mandar un fichero o un mensaje largo, se me cuelga la comunicación. ¿Qué ocurre?
- Tengo un módem 14.400 y conecto a velocidades inferiores. ¿Qué ocurre?
- Tengo un módem 28.800 y conecto a 14.400. ¿Qué ocurre?
- ¿Como puedo efectuar llamadas a través de centralita?
- Llamando a través de centralita y haciendo las modificaciones que me indicáis, recibo un mensaje conforme no consigue detectar línea (NO DIAL TONE) ¿Qué puedo hacer?

Internet

- Si tengo problemas para conectarme a internet o para configurar algún programa, ¿Adónde puedo dirigirme?

Lo mejor en estos casos es enviar un mensaje al usuario soporte explicando sus problemas de configuración y conexión. ES MUY IMPORTANTE cuando nos dirigimos al usuario soporte, explicar con pelos y señales los problemas que estamos teniendo, bajo qué circunstancias, bajo qué programas y bajo qué sistema operativo. No hay que ser tímidos, es preferible que sobre información que no que falte ya que esto comportaría a una pérdida de tiempo intercambiando mensajes.

Un ejemplo de un MAL mensaje dirigido a soporte:

- " Hola! No puedo conectarme!!!! ¿Qué ocurre? Adiós! "

Este mensaje no dice absolutamente nada del problema y lo único que servirá es para que el usuario soporte tenga que hacerle unas cuantas preguntas más, con la consecuente pérdida de tiempo intercambiando mensajes.

- Si no se como funciona un programa Internet, quisiera saber trucos o simplemente intercambiar unas opiniones. ¿Adónde debo dirigirme para recibir soporte?

En este caso, lo mejor es acudir a los foros AYUDA donde seguro que encontrará a verdaderos

expertos sobre la materia, incluyendo a 'otro' usuario soporte, que modera estas áreas. Existen muchos foros AYUDA, especializados en temáticas. Veamos aquí algunos:

- AYUDA_IRC: Foro de soporte para el programa IRC, configuración, servidores...
- AYUDA_MAIL: Foro de soporte para gestores de correo como Eudora.
- AYUDA_WWW: Foro de soporte para los navegadores como el Netscape.
- AYUDA_NEWS: Foro de soporte para los gestores de News como el Free Agent.
- AYUDA_MISC: Foro de soporte para servicios WAIS, GOPHER, FTP, FINGER
- AYUDA_VOZ: Foro de soporte para consultas sobre voz.
- AYUDA: Foro de soporte de ayuda general.

También tiene opción de enviar el mensaje al usuario soporte, pero creemos que es preferible utilizar algún foro de AYUDA donde seguro que le contestarán y podrá recibir más respuestas y opiniones que si sólo envía un mensaje a soporte. Con esto, también conseguimos que el usuario soporte dirija todos sus esfuerzos para casos graves, de personas con verdaderas dificultades para conectar con Internet.

De todas formas, el usuario soporte recibirá y contestará sus preguntas tan bien como pueda.

- Me he instalado el kit de conexión a internet del Windows 3.1 y el trumpet no me funciona bien. Este envía correctamente el 'login' y el 'password' pero luego no hace nada más. El Netscape no me funciona ni tampoco ningún otro programa de Internet. ¿Qué ocurre?

Si utilizamos el trumpet winsock, no estaremos realmente conectados a Internet hasta que éste nos dé el siguiente mensaje:

- My IP address is: 194.179.21.x, donde 'x' es un número que puede variar.

Es muy posible que el problema esté en el Init.String que utiliza el trumpet para inicializar su módem. Le recomendamos, si este es su caso, que edite el fichero 'login.cmd' que está situado en el directorio '\intercom\' y cambie la línea 'output ATZ\r' por 'output AT&F\r'.

Si este Init.String no le satisface, puede probar de utilizar el Init.String que tenga en el WGM.

- ¿Es posible acceder al WGM a través de Internet haciendo un Telnet? De esta forma podría ahorrarme una llamada.

Sí, es del todo posible. Para hacerlo, puede pedir documentación al usuario soporte sobre cómo se configura el acceso por telnet.

- El Netscape me dice que ha 'caducado' y ahora no puedo hacer nada. ¿Cómo lo arreglo?

Hay dos formas: Cambiando la fecha del ordenador (esto se puede hacer cuando no queremos desprendernos de una versión específica del NetScpae) o bien cogiendo una versión más actualizada del programa.

Lo de la fecha de caducidad es un recurso que utilizan los programadores para asegurarse que nadie utiliza versiones antiguas.

En nuestra librería de ficheros se podrán encontrar siempre versiones más nuevas.

- Bien, ya estoy en internet con el Netscape. Pero, ¿adónde voy? ¿cómo encuentro la información?

Existen servidores encargados de buscar información. Quizá los más utilizados sean YAHOO (dirección <http://www.yahoo.com>) e INFOSEEK (apretar botón netsearch de la barra de botones del Netscape).

Una vez estemos conectados en estos servidores, podremos escribir una palabra clave (por ejemplo: si buscamos información sobre emisoras de radio, escribiremos en el campo de búsqueda la palabra RADIO) que nos permitirá luego consultar una relación de servidores que tienen alguna cosa que ver con la palabra clave que hemos escrito.

Existen muchos servidores de este tipo, uno muy bueno y algo desconocido es www.ole.es, dedicado exclusivamente a buscar información dentro de los recursos internet de España.

Si busca servidores interesantes, puede participar en el foro del NAVEGANDO para consultar con sus compañeros.

- ¿Cómo se configuran los proxys con el Netscape?

Si tiene una versión anterior a la 2.0, vaya a Options - Preferences..., y luego al apartado de Proxies. Una vez allí, rellene el campo de "FTP Proxy" con ftp-proxy.intercom.es y el Port con 8080. El campo de "HTTP Proxy" con www-proxy.intercom.es y el Port con 8080.

Si dispone de la versión 2.0 de Netscape, los datos son los mismos, pero para acceder a los campos, debe ir a través de Options - Network Preferences... , y luego al apartado de Proxies. Una vez allí, seleccione Manual Proxy Configuration y luego presione sobre "View...".

- ¿Cómo se configuran los proxys con el Explorador de Microsoft?

Para configurar el proxy con el explorer se deberán seguir las siguientes instrucciones:

- abrir MIPC-> PANEL DE CONTROL-> ICONO INTERNET-> seleccionar pestaña ADVANCED-> escribir en proxy server: www-proxy.intercom.es:8080

- ¿Cómo se configura Microsoft Exchange?

En nuestra librería de ficheros internet, existe un documento en formato Word que explica como configurar el Microsoft Exchange, su nombre es MAPI_DOC.ZIP. También le recomendamos el libro de Jaime de Yraolagoitia sobre Windows 95, que trata de forma muy clara el tema de Microsoft Exchange y el Mapi del Win95.

- ¿Por qué no corren tanto mis conexiones con Internet como las del WGM?

Estamos terminando un documento que trata precisamente de este tema.

Le podemos avanzar que el problema es de saturación de la red ya que a ciertas horas acceden a internet la gran parte de usuarios de estados unidos y también de muchos otros países, como por ejemplo el nuestro, para navegar por la red.

Es un problema de horarios, saturación... ya verá, cuando esté conectado a un servidor le invito a que haga un FINGER para que vea la cantidad de personas que hay...

- Quiero bajarme un fichero de internet de 5MB, pero la conexión es muy lenta. ¿Qué me recomendáis?

Le recomendamos que intente hacer las llamadas 'largas' por las mañanas, donde la saturación de la red es mucho menor y la velocidad de conexión mucho mayor.

- ¿Es posible mantener conversaciones por voz a través de Internet?

Sí, es posible mediante el programa iPHONE. Para coger este programa deberá conectarse con el servidor de sus creadores "www.vocaltec.com". El programa se instala muy fácilmente y es muy simple de utilizar.

Requiere un 486-50, tarjeta de sonido, un micrófono y una velocidad de conexión fluida.

- Tengo Windows 95 y accedo a Intercom a través del Acceso Telefónico a Redes, pero cuando cargo el Netscape me pide TCPMAN.EXE ¿Cómo lo puedo solucionar ?

Seleccione el icono de Netscape y haga click con el botón derecho para acceder a Propiedades. Vaya a la pestaña de Acceso directo y modifique el campo de "iniciar en:" con el directorio de Netscape (en principio c:\intercom\netscape).

- ¿Cómo funciona el IRC?

En el área de ficheros IN_IRC, existe un fichero llamado MIRCFQ18.ZIP que es un FAQ sobre el IRC. También se puede preguntar en el foro AYUDA_IRC.

- ¿Es posible mandarle un mail (netmail) a un compañero que esté en la red fidonet a través de Internet?

Sí, se necesita saber el nombre de la persona y su dirección de punto. Esta dirección la tenemos que transformar en:

IN: <nombre>@f<nodo>.n<red>.z<zona>.fidonet.org

Si el nombre es Oriol Garcia y su dirección es 2:343/128.18, la dirección queda de la siguiente manera:

IN: Oriol.Garcia@f128.n343.z2.fidonet.org

Siendo:

- 1: la zona
- 234: la red
- 56: el nodo
- y las mayúsculas del nombre se deben respetar.

- Pero, ¿Qué es el Eudora? ¿Para qué sirve?

El Eudora es el programa que se encargará de gestionar nuestro correo electrónico de Internet. Si necesita más información, encontrará a verdaderos expertos en este programa en el foro público AYUDA_MAIL.

- Tengo un problema con el Eudora, cuando intento enviar el correo me dice: "Data, el server le responde 503 Need RCPT(Recipient)", ¿Qué pasa?

Es un error muy común cuando se está empezando a utilizar el Eudora. El problema es que hemos creado un NickName y no le hemos asignado una dirección de correo electrónico.

A cada NickName le debe corresponder una dirección.

Nickname

Address

Oriol
pepe

oriolg@lix.intercom.es
100666.227@compuserve.com

- Utilizo el programa Eudora para leer el correo pero tengo un problema, siempre me baja los mismos mensajes, los nuevos y los viejos. ¿Qué ocurre?

Es un problema de configuración del Eudora. Para solucionarlo, deberemos configurar un pequeño parámetro del Eudora para no nos reenvíe los mensajes.

Ahora explicamos como reconfigurar el Eudora:

- * Ejecutar el Eudora-> abrir menú SPECIAL-> abrir submenú ESPECIAL-> buscar icono CHECKING MAIL-> desactivar 'leave mail on server'

- El Eudora me da un error muy extraño cuando intento coger mi correo. Me dice: "shh... no se lo digas a nadie, no puedo acceder a tu buzón. ¿Qué ocurre?

Lo que produce este problema es el hecho de haber introducido erróneamente nuestro password. Lo mejor es volver a intentar coger el correo prestando mucha atención en la hora de introducir el password.

Si los problemas persiguen, diríjase al usuario soporte para que él solucionar lo que está sucediendo.

- Yo ya tengo el Windows 95, ¿cómo lo configuro para que pueda acceder a Internet?

Existe en el área de ficheros "Intercom" en nuestro Servicio On-Line un documento que explica detalladamente cómo configurarlo. Cójalo y léaselo.

- Cuando ejecuto el script de Bye no me cuelga el módem, ¿qué puedo hacer?

Pruebe ejecutando otro script, el Bye2.cmd, del menú de Dialer.

Si a pesar de esto no reacciona el módem, edite el script "Login.cmd", en la línea numero 9 donde pone "output "atdt"\$number\r" deberá añadir entre "at" y "dt" el comando "&d2", con lo cual le deberá quedar así, "at&d2&dt "\$number/r".

Si aún sigue teniendo problemas, diríjase al usuario soporte para que le pueda ayudar.

- Al conectarme con el Trumpet Winsock sale en pantalla "login incorrect"

Su nombre o password está incorrecto, verifique con los responsables de altas en Intercom, si todos los datos que dió y los que puso en su winsock son correctos.

- Al conectarme con el Trumpet Winsock no se conecta bien mi módem y no manda ni mi login ni mi password... ¿ que pasa ?

Pruebe a llamar manualmente desde trumpet winsock con la opción DIALER y luego MANUAL LOGIN, entonces tendrá la pantalla terminal de winsock preparada para llamar manualmente. Teclee ATF para volver a la configuración de fábrica. Luego ATDP 5804130 (o equivalentes). Si pide el login, introducir el nombre de usuario en INTERNET, luego su password. Si todo ha ido bien, le dirá cuándo fue la ultima vez que se conectó y una línea con caracteres extraños. Pulse la tecla ESC. La conexión ya está establecida.

Si sigue sin poderse conectar, consulte en el manual del módem cual es la Cadena de Inicialización que le corresponde, y vuelva a probar conectarse, cambiando el ATZ por la Cadena. Asegúrese también que el Flow Control está por CTS&RTS (consúltelo también en el manual de su

módem).

Si a pesar de intentar realizar esta llamada manual no aparece nada en pantalla, pruebe a bajar los baudios en la opción FILE y luego SETUP del winsock, en la opción de BAUD RATE cambie a 38400.

IMPORTANTE: El software que se carga para gestionar las llamadas del FAX (si su módem también tiene fax) NO tiene que estar cargado. Incluso sería mejor comprobar que Windows no cargue ningún driver ni ningún programa para el FAX en los INI.

- Al intentar efectuar una llamada con el Trumpet Winsock no me reacciona el módem... ¿hay algo mal configurado ?

Seguro que si... Por defecto nuestro software configura el winsock en un puerto de comunicaciones (COM), verifique con la opción setup (de el trumpet winsock) que el "Slip Port" esté en el puerto donde tenga instalado el módem.

World Group Manager

- ¿Qué es el WGM? ¿Esto es Internet?

El World Group Manager (WGM) es una BBS, un servicio de información que le ofrece una serie de servicios como la mensajería electrónica, los foros (forums, áreas públicas de debate), librerías de ficheros, teleconferencia, etc...

Es un servicio alieno a internet donde se podría considerar como un sitio de encuentro o una pequeña casa para todos nuestros usuarios.

Resulta muy difícil explicar qué es el WGM, lo mejor es instalarse el kit de conexión a los servicios On-line y dedicar media hora examaminando los diferentes servicios.

- ¿Qué son los foros?

Los foros son áreas de debate, pequeñas 'salas' donde la gente intercambia mensajes públicos (que pueden ser leídos por todo el mundo que esté en el foro). Los foros se dividen en temáticas diferentes, desde los foros de AYUDA donde ud. podrá plantear todas sus dudas, foros de juegos dedicados al mundo del ocio por ordenador, hasta foros técnicos donde podrá plantear y resolver cuestiones del MS-Dos, Windows.

Existe una gran cantidad de foros y este número va en aumento.

Sin lugar a dudas, es un lugar donde podrá conocer a muchísima gente y una buena fuente para aprender de los demás y ellos de ud.

- ¿Por qué tengo problemas de acentos en mis mensajes?

Este problema es muy antiguo dentro del mundo de Internet. El problema lo tendremos siempre que mandemos un mensaje con el WGM al exterior, es decir, que el receptor del mensaje no esté utilizando el World Group Manager. ¿Por qué ocurre? La explicación no es muy simple, pero aquí un intento para explicarlo:

Internet tiene una importante limitación a la hora de interpretar caracteres de 8 bits, la limitación es que los interpreta como 7 bits. Si nos fijamos en nuestra tabla ASCII de nuestro PC existen 256 caracteres, esto es, el total de combinaciones que podemos hacer con 8 bits son 256, de esta forma tenemos 256 letras disponibles. El problema de internet, es que no reconoce los 8 bits del PC, únicamente reconoce 7 bits, con lo que tendremos 128 diferentes combinaciones para nuestros caracteres. Pues bien, nuestras letras que están acentuadas (àâèéìòóúú) pertenecen digamos al octavo bit que hemos perdido al mandar el mensaje por internet. También perderemos la 'ñ', la 'Ç', el '¿' y el '¡'.

Todos estos caracteres perdidos serán interpretados como 'E2, =, F2, =E1'. etc.

Para resolver esta limitación, podemos hacer dos cosas, esperar a que el World Group Manager sepa tratar este problema mediante el formato MIME (en breve hablaremos del MIME) o bien utilizar el Eudora o Microsoft Exchange para el intercambio de mensajes con el exterior.

- ¿Por qué recibo 'letritas extrañas' en mis mensajes en lugar de ficheros?

Tiene mucha relación con lo explicado en la pregunta anterior. Como internet tiene la limitación de no saber interpretar el octavo bit del juego de caracteres del PC, debemos traducir el fichero enviado al formato de 7bits. Existen varios formatos de conversión de 8 bits a 7 bits, los más importantes son el UUE y el MIME (Multipurpose Internet Mail Extension). El formato más moderno y potente es el MIME, que permite de forma transparente 'arreglar' la limitación que hemos estudiado sobre los 7bits. El programa Eudora soporta el MIME, Microsoft Exchange también, pero el WGM no lo soporta (en breve lo soportará) por esto, solamente recibimos 'letritas extrañas' en el WGM.

Estas 'letritas extrañas' tal y como definió un usuario nuestro, no es más que la representación en 7bits de un fichero de 8bits. Para solucionar este problema existen programas que se encargan de transformar a 8bits estas letras de 7bits.

En el menú de ficheros, existe un área llamada 'FICHEROS' donde hay una utilidad llamada 'MPACK1_4.ZIP' que se encargará de esta transformación. Una vez hayamos recibido el mensaje con 'las letritas', debemos capturar al clipboard de nuestro windows todas las letritas extrañas (no nos dejemos los encabezados) y guardarlas a un fichero. Una vez hecho esto, únicamente tendremos que escribir en nuestro prompt:

```
c:> mupack FicheroCapturado.TXT
```

Tras esto, tendremos el fichero completamente transformado al formato PC para poder utilizarlo a nuestro gusto.

- He mandado un archivo desde el WGM a un cliente de Internet y me ha dicho que no lo ha recibido, lo único que tiene son varios mensajes con 'letritas extrañas'. ¿Qué es esto?

Se trata del mismo problema que en el anterior mensaje, lo que ocurre es que 'las letritas extrañas' se han dividido en varios mensajes porque en uno sólo no cabían.

- ¿Cómo se puede almacenar los mensajes más interesantes con el WGM?

Se pueden almacenar los mensajes mediante el archivado (menú fichero, archivador del gestor de correo). Con el archivador podremos crear carpetas donde almacenar los mensajes que más interesantes encontramos, los pendientes de respuesta, etc...

- ¿Se puede almacenar los mensajes en un fichero de texto?

Por desgracia el WGM no tiene ninguna utilidad que nos permita hacer esto. La única forma de almacenar estos mensajes es mediante el clipboard y el cut & paste (copiar y pegar)

- Me han mandado un archivo, ¿Cómo puedo saber en qué directorio lo ha guardado el WGM?

My simple. En el menú opciones, preferencias del gestor de correo electrónico existe un campo donde especifica el directorio donde se depositarán los archivos vinculados.

Este directorio lo podemos cambiar a nuestro gusto.

- El WGM no me gusta para leer mensajes, ¿Tengo otra alternativa?

Sí, se pueden utilizar los lectores de correo off-line. En el menú principal existe un icono llamado QWK donde se permite enviar/recibir mensajes en formato QWK.

El lector de correo off-line permite recoger el correo de intercom, leerlo en casa tranquilamente y contestar a los mensajes dirigidos a nosotros. Una vez hecho esto, deberemos volver a conectarnos para enviar las respuestas y volver a coger el nuevo paquete QWK con el nuevo correo.

El lector recomendado por el autor de este FAQ, es el BlueWave para DOS y el UNIQWK para win31.

- ¿Qué es un carbon copy 'cc:' ?

El carbon copy se traduciría a 'copiar con papel carbon'. Sirve precisamente para enviar una copia de un mensaje al usuario especificado en el campo cc:

- ¿Qué es una lista de distribución?

La listas de distribución son un 'carbon copy' avanzado. Si nosotros cada día tenemos que enviar el mismo mensaje a 10 clientes de nuestra empresa, resultará muy pesado utilizar cada vez el 'carbon copy' para los 10 clientes.

Lo mejor es crear una lista, que en nuestro ejemplo la llamaremos MISCLIENTES y añadir a esta lista el nombre de las personas que queramos que les lleguen el mensaje. Una vez creada la lista de distribución, deberemos escribir en el campo 'cc:' del gestor de correo del WGM lo siguiente:

cc: LIST:MISCLIENTES

Ahora el mensaje será enviado a todas las personas que esten dentro de la lista MISCLIENTES.

- ¿Se pueden enviar ficheros a los foros?

Es posible. Lo que ocurre es que los ficheros primero tendrán que ser validados por el moderador del foro para evitar contagios de virus.

Consulte con su moderador sobre el tema de envío de ficheros.

- ¿Cómo puedo enviar correo a los demás usuarios de INTERNET desde Worldgroup?

Esta operación es muy simple. Cuando quiera enviar un nuevo mensaje (Correo - Escribir), en el destinatario ponga el prefijo IN: y a continuación la dirección electrónica a la que desee enviar el mensaje. Por ejemplo:

IN:jaime@intercom.es

- ¿Cómo funciona eso de poder acceder al correo OFF-LINE ?

Sólo cargar el Worldgroup Manager elija el servicio de Intercom y acceda a la ventana de Propiedades (File - Properties o Alt+Enter). Marque la opción de "Run offline until "Connect" button...", luego "OK". Cargue el servicio de Intercom. Verá como en el indicador de conexión le indica "Offline operation". Cargue el gestor de Correo Electrónico y consulte si tiene correo nuevo si lo desea. En este momento, verá como su ordenador establece comunicación con Intercom. Una vez haya recibido el correo nuevo, o haya leído el mensaje de que no hay nuevo correo, puede apretar el botón de "Disconnect" en el indicador de comunicación. A partir de este momento puede gestionar sus mensajes: leerlos, contestarlos, redireccionarlos, escribir correo nuevo... pero en vez de dar al botón de "Enviar", tiene que seleccionar Out-Box. Esto lo que hace es pasar los mensajes al Buzón de Salida (Out Box). Una vez ya se ha gestionado todo el correo deseado, se accede al Buzón de Salida (Ver - Out Box o Ctrl+O) y apretamos al botón de "En_Todo" (Enviar Todo). De nuevo verá que vuelve a establecer comunicación. Una vez se haya enviado todo el paquete de mensajes, podrá volver a desconectarse.

- Tengo un Macintosh, ¿ puedo conectarme al Servicio On-Line ?

De momento no. El software para Macintosh aun está en desarrollo y no se sabe cuándo saldrá. Aun así, puede conectarse vía ANSI con cualquier terminal de Mac (por ejemplo: microphone, zterm, etc...), aunque quedan considerablemente reducidas las opciones gráficas que le ofrece el software Windows de Intercom.

- Cuando intento conectarme al Servicio On-Line (WorldGroup) me aparece una pantalla "rara", ¿qué pasa?

Este problema se puede solucionar cambiando en el Módem Settings Options (Options - Módem settings... - Options...) la opción de Lock módem speed. Ésta debe estar activada.

- WGM me desconecta con el mensaje de "C/S error limit exeeded" bastante a menudo, ¿por qué lo hace?

Este mensaje lo emite WG cuando detecta que hay demasiados errores en la transmisión. Esto puede ser debido a que la calidad de su línea no es la óptima (línea digital) o que al llamar a Intercom saltó a alguna línea con interferencias. Si esto le ocurre muy a menudo, pruebe bajando un punto la velocidad del módem en la configuración de WG (p.e. si lo tenía configurado a 38400, póngalo a 19200).

- Al desconectarme del WorldGroup se me cuelga el Windows...¿ que pasa ?

Es muy probable que tenga alguno/s de los ficheros de sus disco duro estén dañados, verifíquelo realizando desde DOS el comando SCANDISK, repare los ficheros y vuelva a instalar

- El WGM me ha desconectado y cuando quiero volver a conectarme me dice "lo siento, este identificador ya está en uso. ¿Qué ocurre?

El problema es que se queda nuestra cuenta 'colgada', es decir, el WGM se cree que estamos conectados, pero nosotros, físicamente no lo estamos y cuando intentamos volver a conectarnos, el WGM no nos deja porque ya le consta que estamos conectados.

Ante esta situación, lo mejor es dejar pasar entre 5 y 20 minutos (dependiendo de si estamos accediendo mediante telnet o comunicación directa con el WGM) hasta que el sistema se de

cuenta de lo que está sucediendo.

De todas formas, siempre puede llamar a nuestro servicio de atención al cliente para que le arreglen de inmediato lo sucedido.

- Si cambio el Password en Worldgroup, ¿también cambia el de Internet?.

No, el password del Worldgroup no tiene nada que ver con el de Internet. El de Internet no se puede cambiar.

Miscelanea

-¿Qué es un archivo ZIP?

Un archivo con extensión ZIP es un archivo comprimido. Se comprimen los archivos por varios motivos, ahorrar espacio, conseguir que las comunicaciones vía módem duren menos, para agrupar ficheros, etc.

Para descomprimir un archivo ZIP necesitará escribir en su línea de comandos lo siguiente:

```
c:\> pkunzip Fichero.ZIP
```

Si no tiene el programa 'pkunzip.exe', lo podrá encontrar en nuestra librería de ficheros 'compresores y descompresores'.

- Estoy intentando leer el fichero con extensión DOC y no puedo, ¿Por qué?

Porque el documento está en formato WORD, debería conseguir alguna utilidad para leer este tipo de archivos o bien utilizar su Word.

Infovia

- Si necesito información sobre Infovía, ¿Adónde debo dirigirme?

Recientemente hemos creado un foro dedicado exclusivamente a Infovía donde podrá encontrar la mayoría de respuestas a sus preguntas. También puede llamar al teléfono de servicio de atención al cliente 900.500.055 que telefónica dispone para los usuarios de Infovia.

El nombre del foro dedicado a Infovia es AYUDA_INFOVIA..

- ¿Cómo se configura Windows NT para conectarse con infovia?

El usuario soporte tiene un documento facilitado por un amable usuario (JoGuzman), que explica de forma muy gráfica la configuración de Windows NT.

- ¿Es posible acceder al WGM a través de Infovia?

Sí, es del todo posible. Para hacerlo, puede pedir documentación al usuario soporte sobre cómo se configura el acceso por infovia.

- Yo ya tengo acceso local a Intercom desde mi ciudad. ¿Me recomendáis que utilice infovia?

No, te recomendamos que accedas a través del punto de conexión que tengas en tu ciudad.

- Yo no tengo acceso local y utilizo el teléfono 902 para conectarme con vosotros. ¿Me recomendáis que utilice infovia?

Sin lugar a dudas. La conexión a través de Infovia le supondrá un importantísimo ahorro en su factura telefónica ya que una hora de conexión a través de infovia cuesta sobre las 137 pts/hora.

- ¿Existe algún FAQ dedicado a infovia?

Sí, en el icono 'INFOVIA' del WGM dispone de otro FAQ más especializado que este.

Problemas Módems

- Cuando intento mandar un fichero o un mensaje largo, se me cuelga la comunicación. ¿Qué ocurre?

Podría ser un problema de ruido en la línea.

Se puede hacer una cosa, llamar a los de telefónica, con el teléfono que está conectado al módem y pedirles que le digan si tiene o no ruido en la línea.

Se lo dirán al momento.

- Tengo un módem 14.400 y conecto a velocidades inferiores. ¿Qué ocurre?

Igual que la pregunta anterior podría ser un problema de ruido en la línea. También podría ser que el Init.String de su módem fuese incorrecto.

- Tengo un módem 28.800 y conecto a 14.400. ¿Qué ocurre?

Lo mismo que en la pregunta anterior más una tercera posibilidad. Los módems de Intercom funcionan únicamente con la nueva norma V.34. Si su módem es VFAST y no soporta la norma V.34, no podrá conectar a 28.800. Ante este caso, lo mejor es conseguir un módem que sí funcione con V.34 o bien utilizar la conexión a través de Infovia donde podrá conectarse con VFAST a 28.800.

- ¿Como puedo efectuar llamadas a través de centralita?

Para poder realizar la llamada, hay que modificar el número de teléfono al que llama, añadiendo al principio el/los dígito/s necesarios para efectuar una llamada al exterior a través de su centralita, seguido por 2 " , " (comas). Por ejemplo, si para realizar una llamada al exterior ha de marcar antes un 0, hay que modificar el número de teléfono por 0,,5801806. Para hacerlo, sólo cargar Wordlgroup seleccione el icono de Intercom (que quede marcado en azul) y luego vaya a File -

Properties... (o Alt+Enter) y modifique el campo de "Phone #".

- Llamando a través de centralita y haciendo las modificaciones que me indicais, recibo un mensaje conforme no consigue detectar línea (NO DIAL TONE) ¿Qué puedo hacer?

Pruebe modificando la cadena de inicialización, añadiendo o cambiando el parámetro X0 (si antes tenía en algún lugar de la cadena un X1, cámbielo por X0) a continuación de la cadena (sin espacios).

NOTA: Toda aportación que queráis hacer será muy bienvenida. Si creéis que en este FAQ falta alguna cosa de interés, si habeis resuelto un problema y os gustaría compartirlo con los demás compañeros, no dudeis un instante en mandar un mensaje al usuario **oriolg** comentándole vuestras ideas.

Este FAQ crecerá, no os olvideis de vez en cuando coger las nuevas versiones que iremos publicando.

Muchas gracias por vuestra colaboración e interés.

oriolg@intercom.es
Departamento de soporte al Usuario.