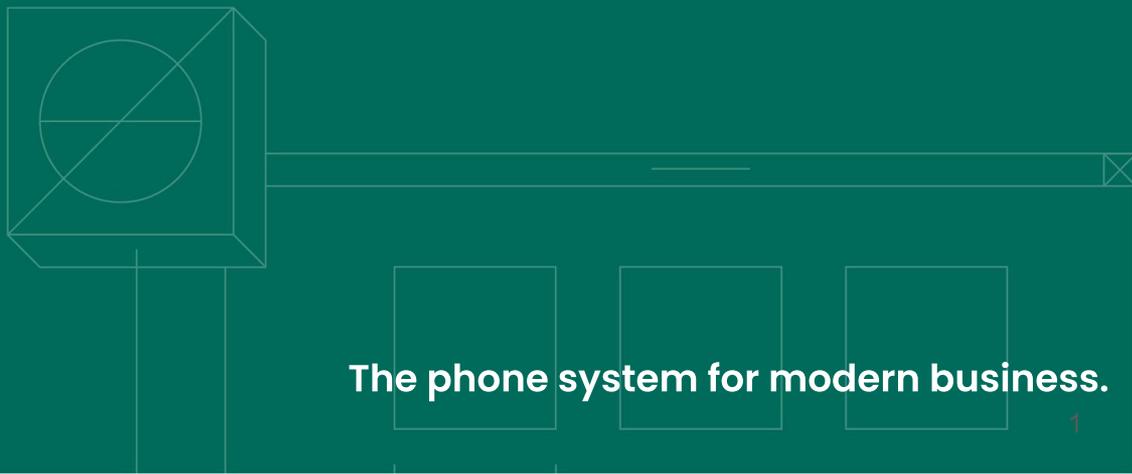




Guide Utilisateur Onboarding



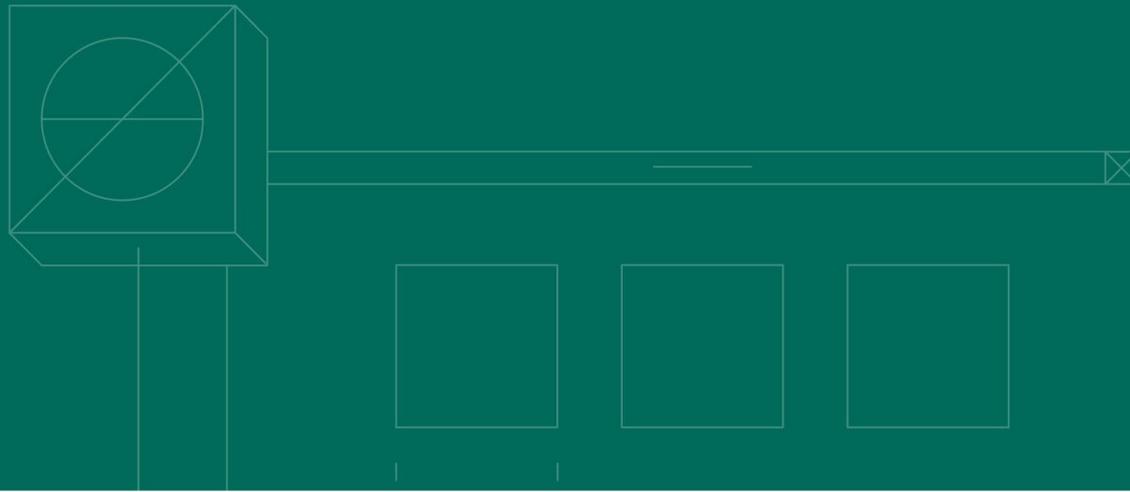
The phone system for modern business.

Table des matières

1. <u>Démarrage</u>	3
2. <u>Mieux connaître votre téléphone</u>	8
3. <u>Passer et prendre des appels</u>	16
4. <u>Traitement des appels</u>	25
5. <u>Résolution de problème</u>	30
6. <u>Index</u>	35



Démarrage



Prérequis

Accéder à
l'application

Test du
casque

Le
téléphone
Aircall



Ordinateur récent

Mettez à jour votre Windows, macOS et **Google Chrome*** (la version la plus récente)

A minima 4Gb de RAM
Windows 10 64-bit ou
macOS 10.13

Processeur Intel i5
dual-core ou équivalent



Casque professionnel

Utiliser une prise USB sur
ordinateur Windows
(Microsoft)

Utiliser une prise mini-jack
sur MacOS (Apple)



Optimisation réseau pour la VoIP

Utilisez une **connexion
par câble Ethernet** pour
améliorer la stabilité de
la bande passante et la
qualité des appels.

Activer une QoS (Quality
of Service) sur votre
routeur

* Pour des raisons de performance, il est conseillé d'utiliser la dernière version de votre navigateur. Cliquez [ici](#) pour vérifier si votre navigateur est à jour.

Prérequis

Accéder à l'application

Test du casque

Le téléphone Aircall

1. Accepter l'invitation reçue par email et suivre le lien pour créer votre mot de passe
2. [Télécharger](#) l'application sur le bureau ou se connecter à la [Web App](#)
3. Se connecter avec son email professionnel et le mot de passe créé
4. Choisissez votre langue
5. Tester le casque et le micro



S'identifier

S'identifier

[Mot de passe oublié](#)

Langue



Choisissez une langue

English

Français

Español

Deutsch

...

Vous pouvez changer de langue d'affichage depuis les réglages

Suivant

Prérequis

Accéder à l'application

Test du casque

Le téléphone Aircall

Utiliser ce nouveau casque pour les appels ?



Jabra EVOLVE LINK (USB)

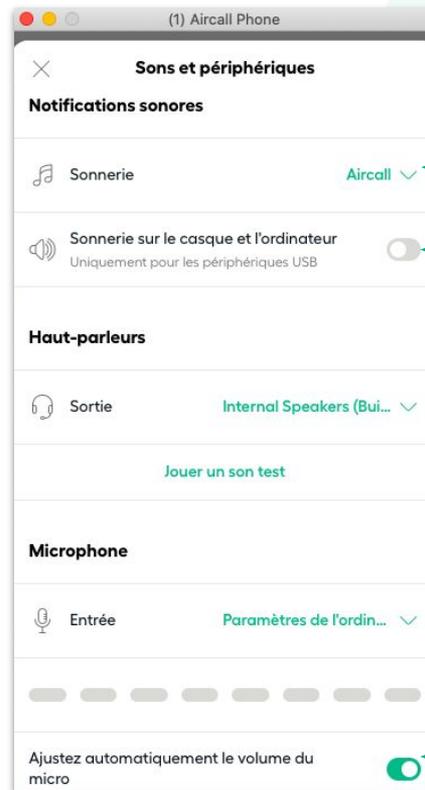
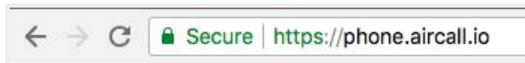
Vous pouvez toujours modifier les préférences audio dans les paramètres.

Non pas maintenant

Oui, utiliser ce casque



Vérifiez que votre **casque** est aussi autorisé sur **chrome**



Choisissez votre sonnerie

Faites sonner votre app sur le casque et le haut-parleur

Définissez votre périphérique de sortie

Définissez votre périphérique d'entrée

Ajustez le volume du son

Prérequis

Accéder à l'application

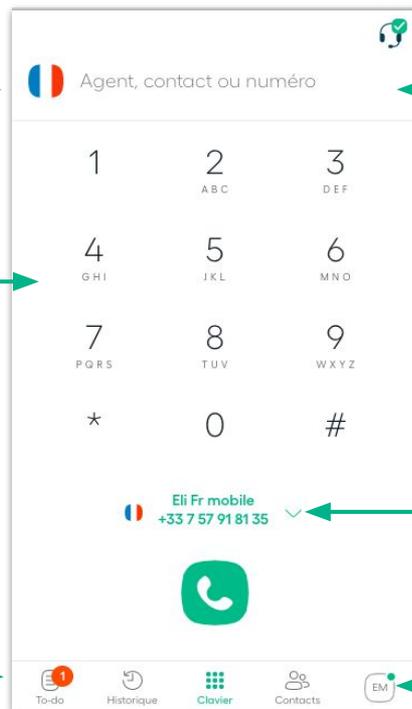
Test du casque

Le téléphone Aircall

Choisissez l'**indicatif** pays

Composez un numéro

Accédez à votre **To Do**



Vérifiez les paramètres **du casque**
Composez ou collez un **numéro de téléphone** ou un **nom de contact**

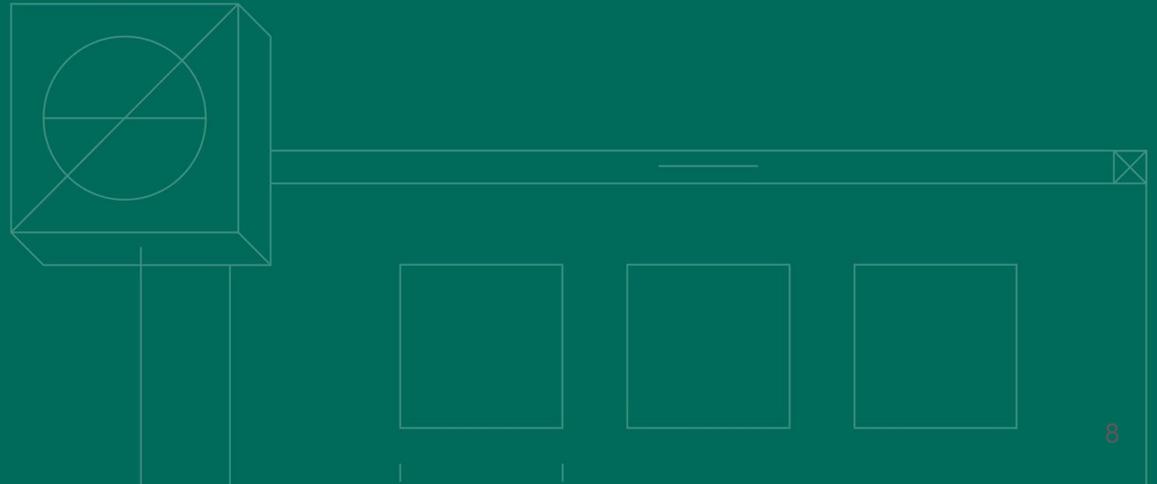
Choisissez depuis **quelle ligne appeler**

Changez votre **disponibilité** + Accédez au **Paramètres**

Historique
des appels

Contacts

Mieux connaître votre téléphone



Gérer vos contacts

Connaître vos paramètres

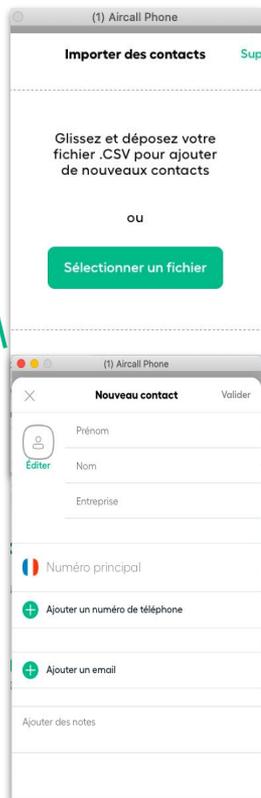
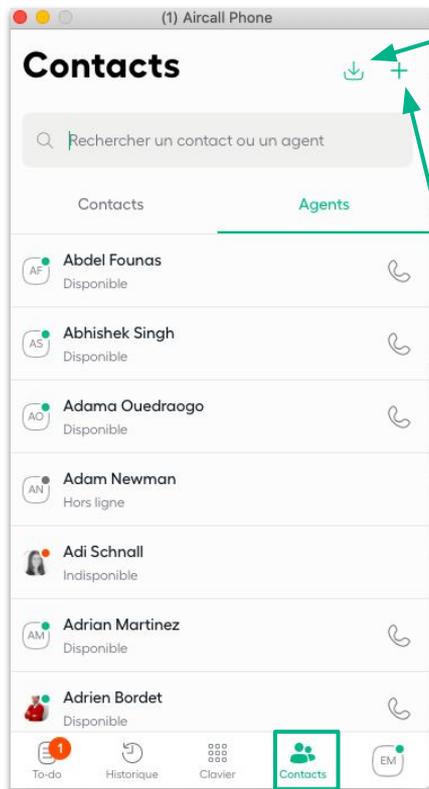
Gérer vos disponibilité

Configurer vos horaires de travail

Configurer votre compte

Configurer vos préférences d'appel

Configurer les notifications par email

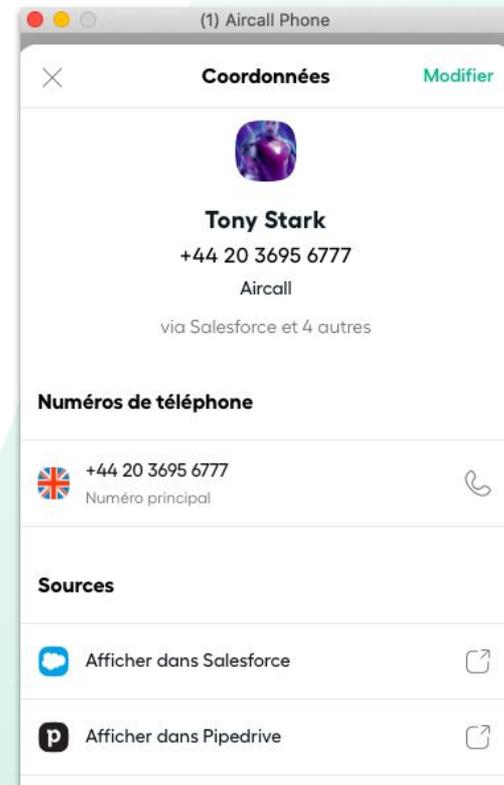


Dans la section **Contacts** vous pouvez :

Gérez vos contacts
(importer, créer, modifier, supprimer)

&

Utilisez votre répertoire pour appeler vos collègues et vérifier leur disponibilité



Gérer vos contacts

Connaître vos paramètres

Gérer vos disponibilité

Configurer vos horaires de travail

Configurer votre compte

Configurer vos préférences d'appel

Configurer les notifications par email

Gérez votre profil et accédez aux informations générales

Définissez vos périphériques audio

Configurez vos préférences d'appel

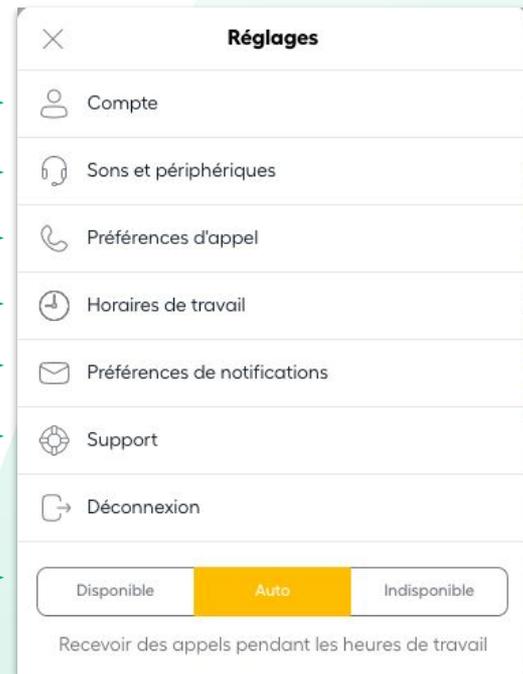
Configurez vos propres horaires de travail

Autorisez les notifications par email pour les appels en attente

Accédez à la FAQ et discuter avec notre équipe support

Déconnexion

Gérez votre disponibilité



Gérer vos contacts

Connaître vos paramètres

Gérer vos disponibilité

Configurer vos horaires de travail

Configurer votre compte

Configurer vos préférences d'appel

Configurer les notifications par email

DISPONIBLE

Recevez les appels quand les numéros auxquels vous êtes associés sont ouverts

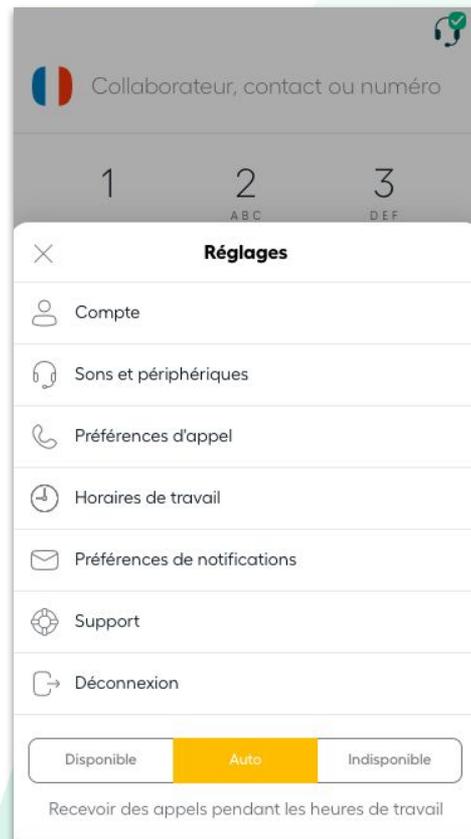


AUTO

Recevez les appels durant vos **heures de travail** (à définir dans les paramètres)

INDISPONIBLE

Ne recevez jamais d'appels



Gérer vos contacts

Connaître vos paramètres

Gérer vos disponibilité

Configurer vos horaires de travail

Configurer votre compte

Configurer vos préférences d'appel

Configurer les notifications par email

Recevoir des appels **uniquement lorsque vous travaillez.**

Assurez-vous que le **fuseau horaire** est bien choisi en haut à droite.

Vous devez modifier votre disponibilité (pastille en bas à droite) sur **AUTO.**

Si vous êtes en **horaires de travail** mais que les lignes sont fermées, vous ne recevrez aucun appel.

✕ **Horaires de travail**

Fuseau horaire

Votre fuseau horaire (UTC+02:00) Paris ✓

Vous êtes disponible :

De 10:30 à 12:00 >
tous les jours de la semaine

De 14:30 à 17:30 >
tous les jours de la semaine

+ Ajouter un créneau

Gérer vos contacts

Connaître vos paramètres

Gérer vos disponibilité

Configurer vos horaires de travail

Configurer votre compte

Configurer vos préférences d'appel

Configurer les notifications par email

Compte

Elizabeth Meija
Aircall
Modifier

Identifiants

elizabeth.meija@aircall.io
Email

.....
Mot de passe Modifier

Langue

🇫🇷 Français Sélectionner

Équipes

EMEA Onboarding
6 membres

Numéros

Modifiez votre nom et prénom

Configurez votre nouveau mot de passe

Sélectionnez votre langue

Équipes auxquelles vous êtes rattachés

Numéros auxquels vous avez été associés

Transférez vos appels sur un autre numéro

Se déconnecter de tous les appareils

Compte

🇺🇸 Eli US Cali
+1 213 205 2036

🇧🇷 Brazil - Onboarding
+55 61 3142 0144

🇳🇿 NZ Onboarding
+64 9 801 6164

🇨🇳 Onboarding-EMEA
+65 3163 7687

🇩🇰 Denmark-Onboarding
+45 89 87 76 16

🇺🇸 US Onboarding (EMEA)
+1 561 448 6215

Transférer les appels [En savoir plus](#)

+ Ajouter un numéro de téléphone

Se déconnecter de toutes les applications

Gérer vos contacts

Connaître vos paramètres

Gérer vos disponibilités

Configurer vos horaires de travail

Configurer votre compte

Configurer vos préférences d'appel

Configurer les notifications par email

Faites **apparaître l'application devant votre écran** lors d'un appel entrant

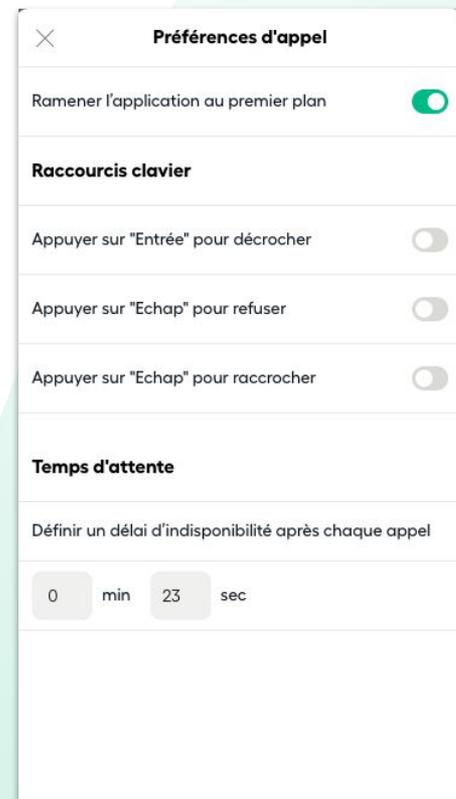
Activez les Shortcuts : **Raccourcis Clavier**

Configurez votre **Temps d'attente : Temps d'indisponibilité après appel**



Cliquez

Cliquez sur **Me rendre disponible** pour vous remettre en disponible



Gérer vos contacts

Connaître vos paramètres

Gérer vos disponibilités

Configurer vos horaires de travail

Configurer votre compte

Configurer vos préférences d'appel

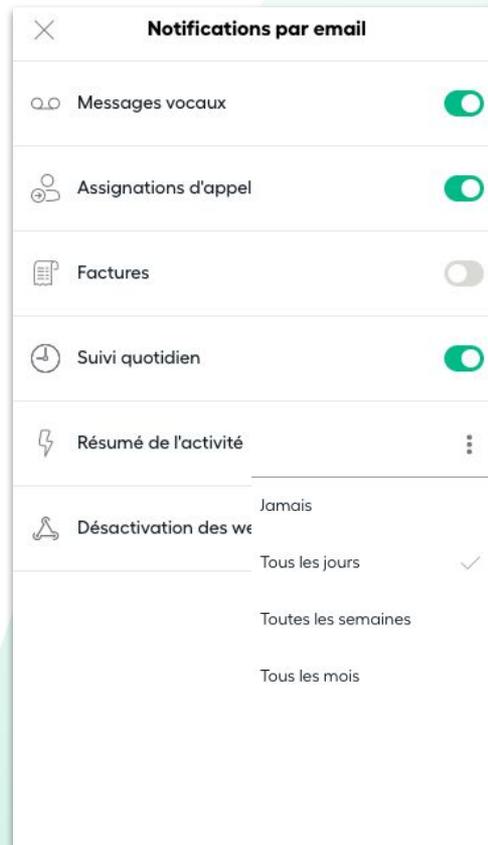
Configurer les notifications par email

Activez les réglages et soyez notifié par email pour :

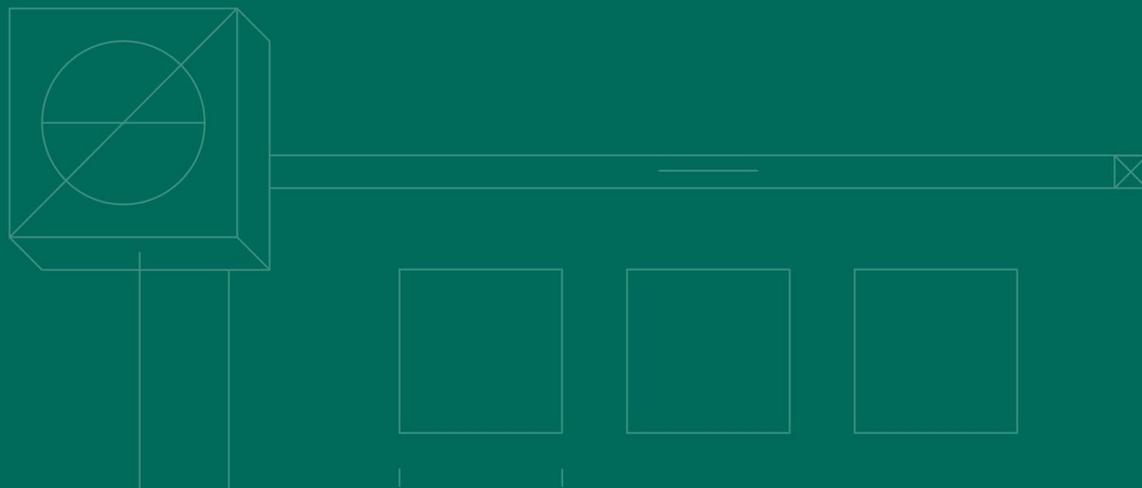
- Messages vocaux
- Assignation d'appel
- Factures (**Admin**)
- Suivi quotidien
- Résumé de l'activité (**Admin**)
- Webhooks désactivés (**Admin**)

Suivi quotidien : recevez quotidiennement la liste de vos appels manqués et messages vocaux à traiter.

Résumé de l'activité : ensemble de l'activité du compte disponible pour les Admins uniquement.



Passer et recevoir des appels



Définir vos options d'appel sortant

Recevoir un appel

Passer un appel

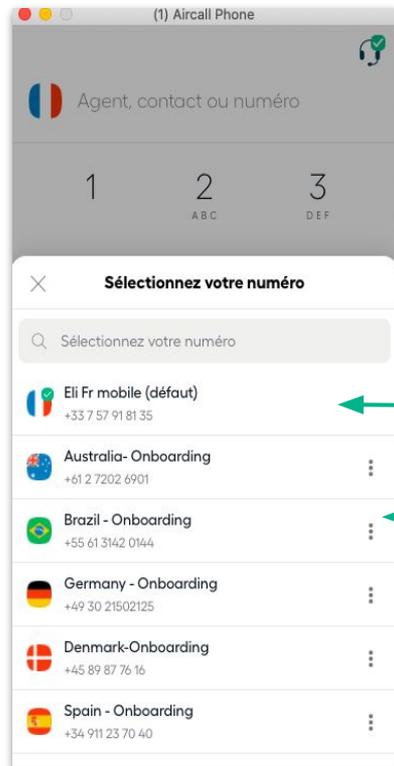
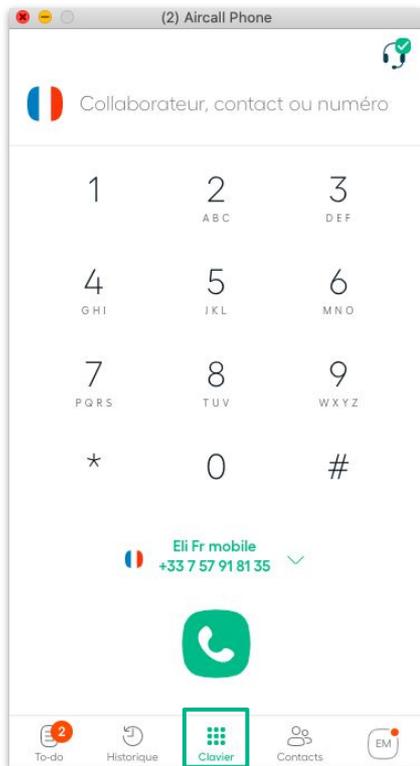
Vue pendant un appel

Transférer un appel

Transfert avec accompagnement

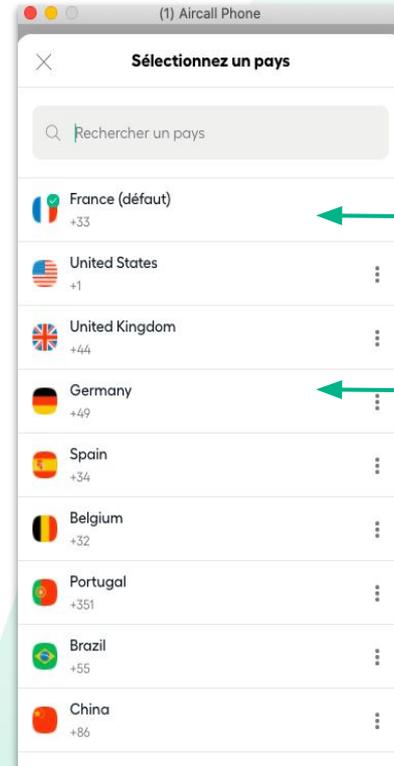
Conférence et second appel

Terminer un appel



Numéro actuel par défaut

Cliquez ⋮ pour choisir un numéro par défaut



Préfixe pays par défaut

Cliquez pour choisir un préfixe pays par défaut

Définir vos options d'appel sortant

Recevoir un appel

Passer un appel

Vue pendant un appel

Transférer un appel

Transfert avec accompagnement

Conférence et second appel

Terminer un appel

Nom du contact
(si enregistré dans l'app ou synchronisé avec votre CRM)

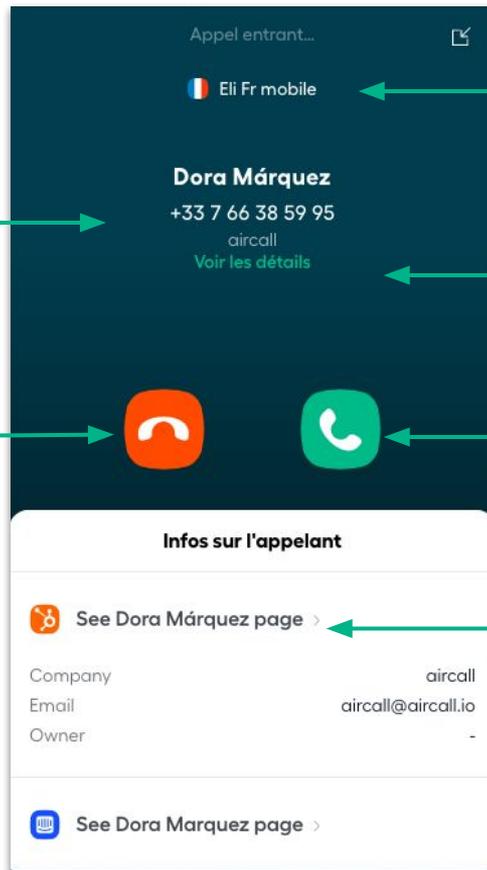
Refuser l'appel

Ligne de l'appel entrant

Détails du contact

Accepter l'appel

Ouvrez les détails du contact sur votre **CRM** ou **Helpdesk** (logiciel de support)



Définir vos options d'appel sortant

Recevoir un appel

Passer un appel

Vue pendant un appel

Transférer un appel

Transfert avec accompagnement

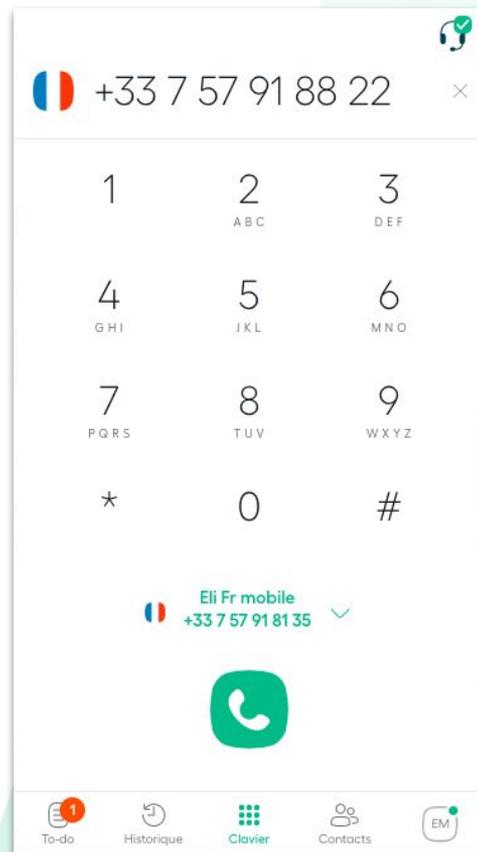
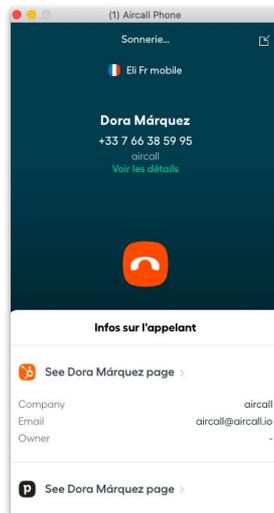
Conférence et second appel

Terminer un appel

1. **Composez** votre numéro en utilisant:
 - votre clavier
 - le clavier Aircall
 - l'extension chrome "[Click-to-dial](#)"

OU

1. **Tapez** le nom de la personne à contacter
2. **Appuyez** sur le bouton d'appel vert
3. Bon appel !



Définir vos options d'appel sortant

Recevoir un appel

Passer un appel

Vue pendant un appel

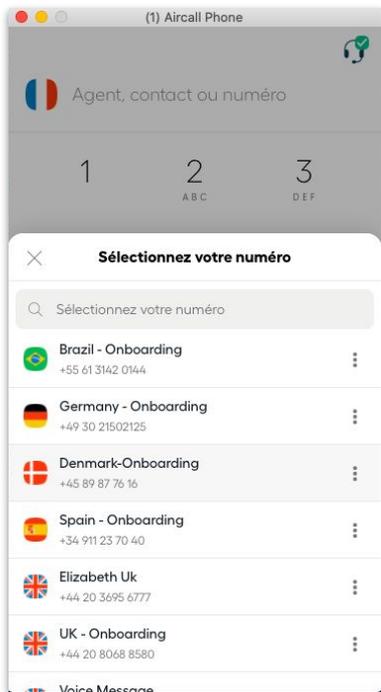
Transférer un appel

Transfert avec accompagnement

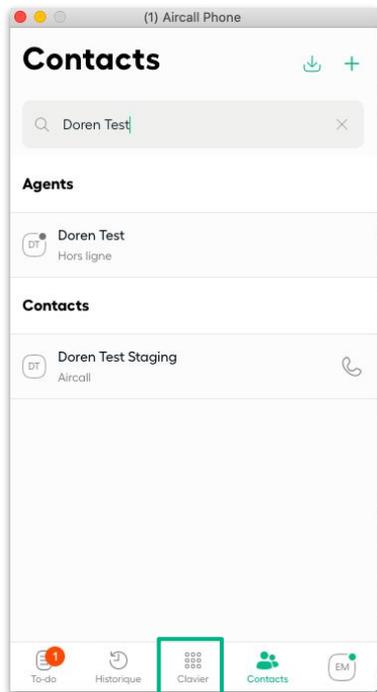
Conférence et second appel

Terminer un appel

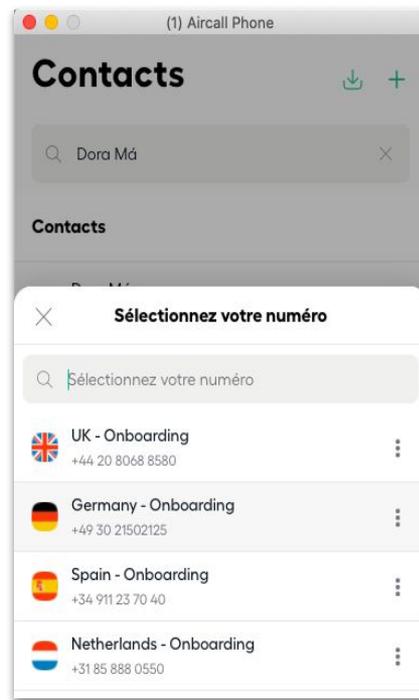
Sélectionnez une ligne depuis laquelle appeler



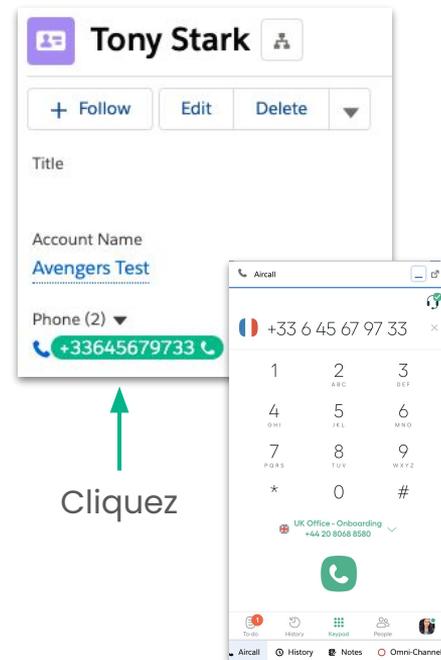
Recherchez un contact



Sélectionnez le bon numéro



Cliquez pour appeler



Définir vos options d'appel sortant

Recevoir un appel

Passer un appel

Vue pendant un appel

Transférer un appel

Transfert avec accompagnement

Conférence et second appel

Terminer un appel

Nom du contact

Silence

Mettez l'appelant en attente

Clavier

Prenez des notes
Raccrochez

Conférence d'appel ou démarrez un second appel

Vérifiez votre réseau

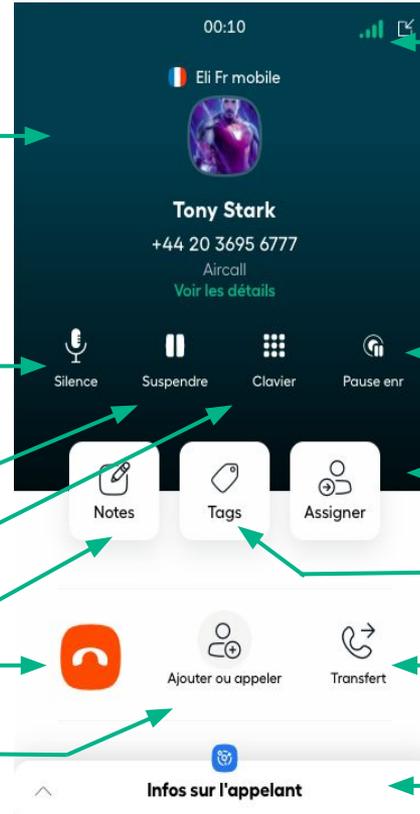
Activez/Pause l'enregistrement de l'appel

Assignez l'appel à un collègue

Taguez (qualifiez) votre appel

Transférez un appel

Ouvrez le profil du contact sur votre CRM ou Helpdesk



Définir vos options d'appel sortant

Recevoir un appel

Passer un appel

Vue pendant un appel

Transférer un appel

Transfert avec accompagnement

Conférence et second appel

Terminer un appel

Les appels peuvent être transférés à une **équipe**, un autre **utilisateur**, à un **numéro externe** ou **contact**

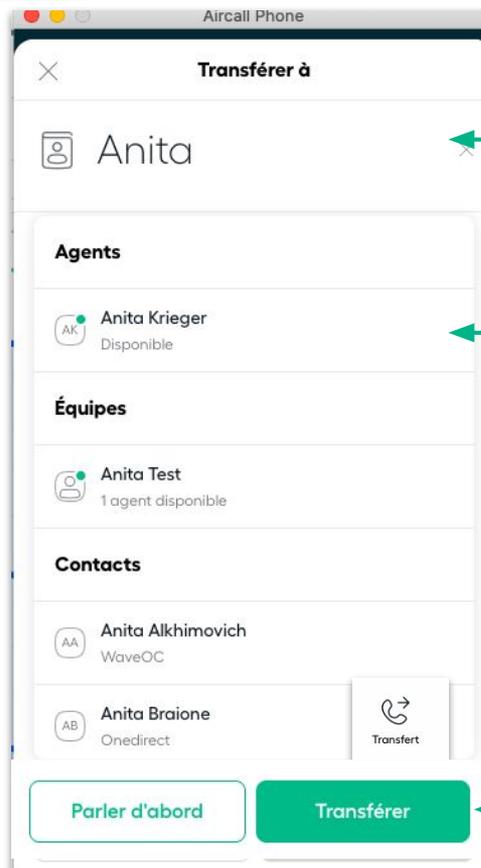
Les transferts peuvent être **directs** (immédiats) ou **accompagnés** (l'utilisateur est prévenu pendant que le client est mis en attente)

Si l'autre utilisateur ou l'équipe n'est **pas disponible**, l'icône sera grisée.



Le petit **rond vert** confirme que l'agent est **disponible**

Note : Si l'agent rejette l'appel ou ne répond pas, l'appel sonnera à nouveau dans votre app pour éviter de le manquer.



Recherchez un contact ou tapez un numéro

Sélectionnez

Cliquez

Définir vos options d'appel sortant

Recevoir un appel

Passer un appel

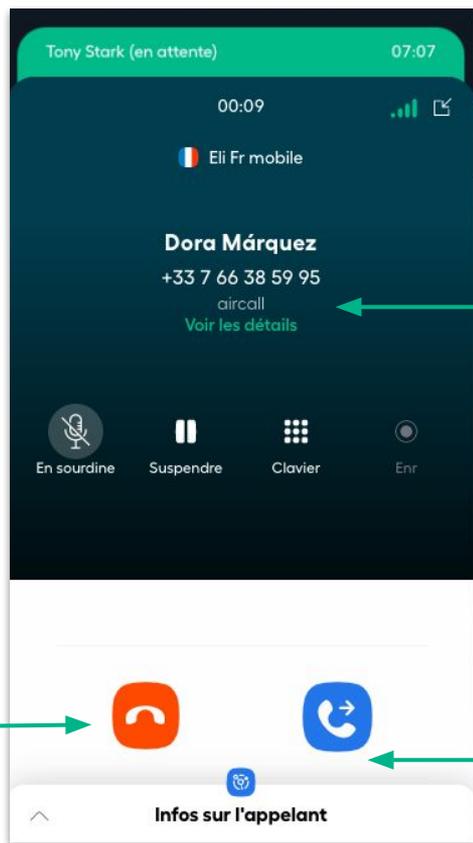
Vue pendant un appel

Transférer un appel

Transfert avec accompagnement

Conférence et second appel

Terminer un appel

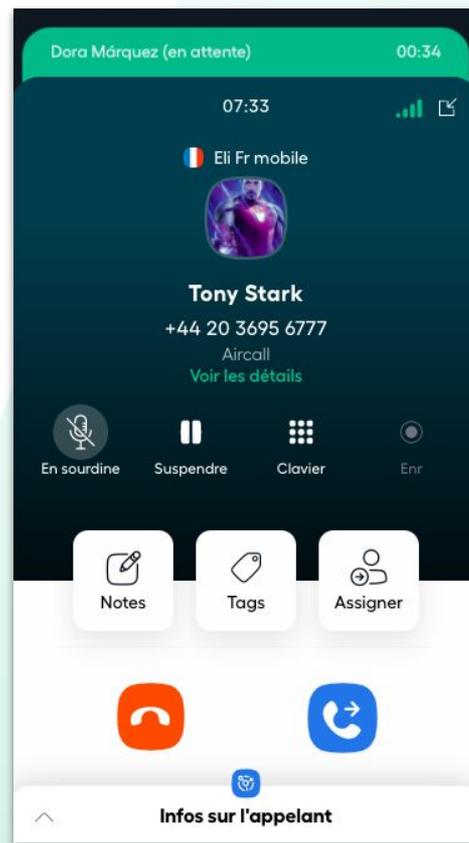


Cliquez pour échanger

Personne avec laquelle vous parlez

Cliquez pour transférer

Finissez l'appel avec votre collègue



Définir vos options d'appel sortant

Recevoir un appel

Passer un appel

Vue pendant un appel

Transférer un appel

Transfert avec accompagnement

Conférence et second appel

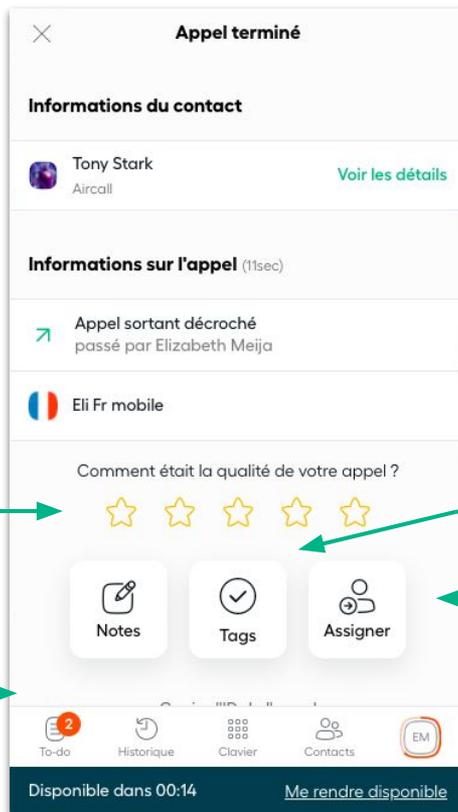
Terminer un appel

Fermez l'écran d'appel terminé

Informations sur l'appel

Évaluez la qualité de votre appel

Retour au clavier principal



Information sur le contact

Numéro Aircall

Ajouter des tags

Assignez vos appels

Temps d'indisponibilité jusqu'au prochain appel (temps d'attente)

Traitement des appels- Avant et après discussion



Accéder à
l'historique
des appels

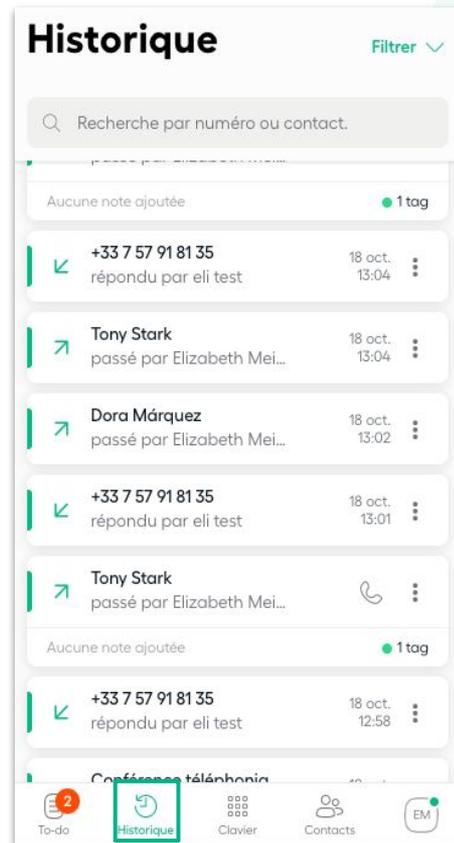
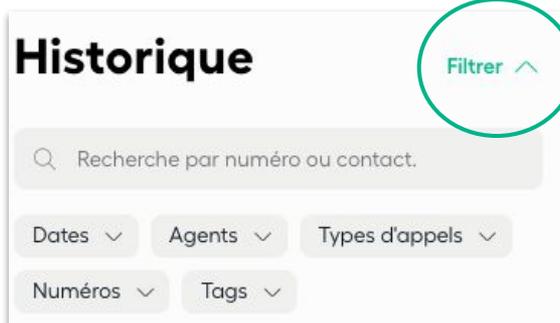
Accéder à
la To Do

Connaître
la To-Do

Voir les
détails de
l'appel

Dans l'**historique**, vous retrouverez l'ensemble de vos précédents appels (appels manqués, messages vocaux, appels reçus, demandes de rappel).

Vous pouvez filtrer vos appels par utilisateur, période, tag, etc.



Accéder à
l'historique
des appels

Accéder à
la To Do

Connaître
la To-Do

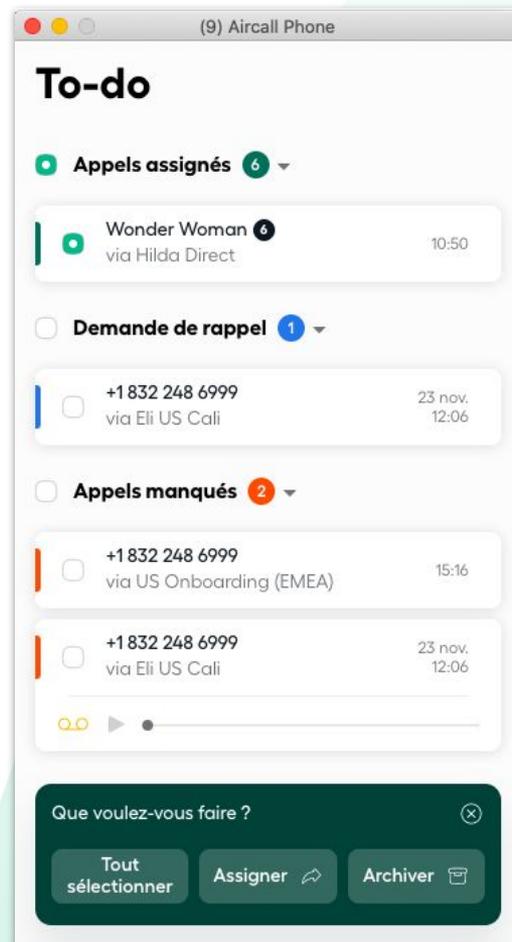
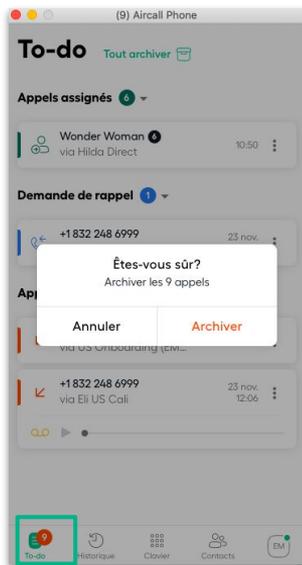
Voir les
détails de
l'appel

La **To-do** vous permet d'accéder à tous les appels en attente d'action. Ils seront automatiquement classés par catégorie : (appels manqués, messages vocaux, ou demandes de rappel, appels assignés).

Vous pouvez **filtrer** votre To-do par numéro pour vérifier vos différentes tâches.

Vous pouvez également **Assigner** les appels à vos collègues, les **marquer** comme complétés, **rappeler** vos clients ou **ouvrir** le détail de l'appel.

Note: L'accès à la fonction de demande de rappel dépend de votre abonnement Aircall.

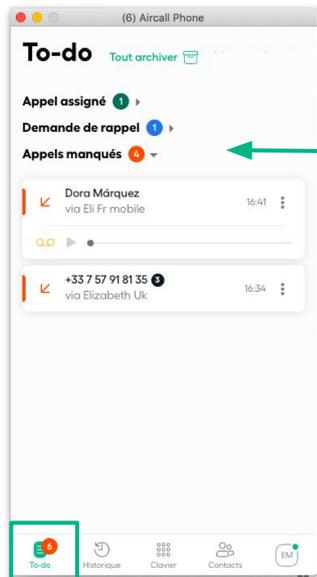


Accéder à
l'historique
des appels

Accéder à
la To Do

Connaitre
la To-Do

Voir les
détails de
l'appel

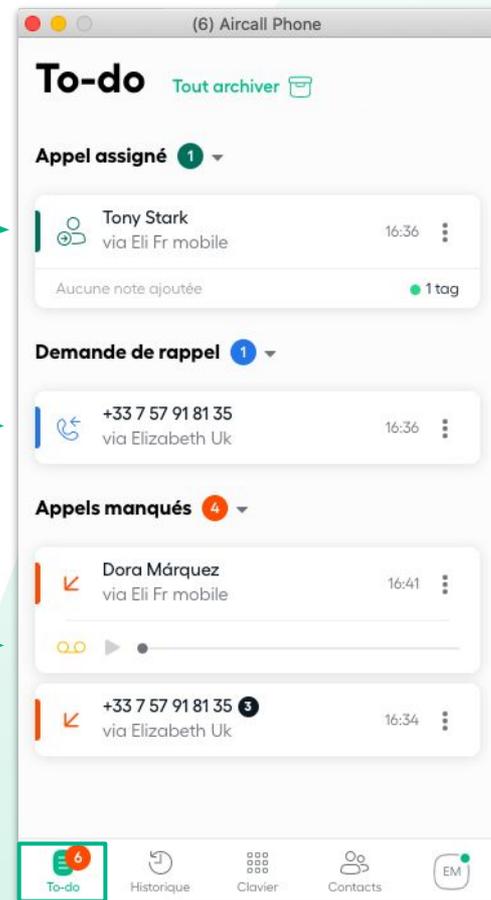


Cliquez sur la
flèche pour
ouvrir les détails

Vérifiez les détails de l'appel et
les notes prises par vos
collègues

Demande de rappel par le
client

Ecoutez le
message vocal



Une fois archivé, assigné ou rappelé, l'appel sera **supprimé** de la To-do et vous le retrouverez dans l'historique.

Accéder à l'historique des appels

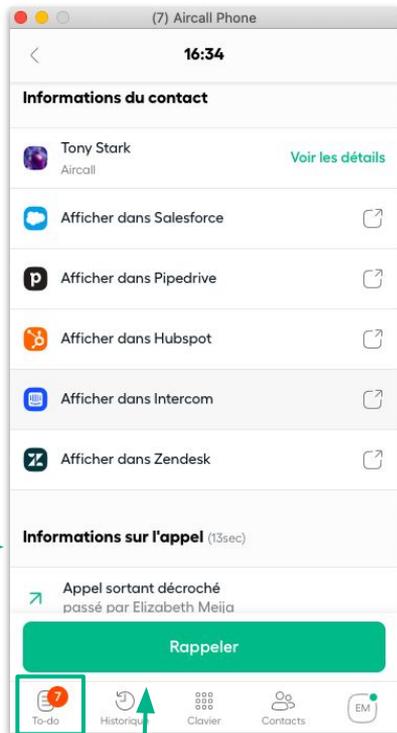
Accéder à la To Do

Connaître la To-Do

Voir les détails de l'appel

Un **call ID** ou Identifiant d'appel est utilisé pour notre équipe support comme référence pour analyser votre appel si besoin

Cliquez sur l'icône de l'intégration pour ouvrir le détail du contact



Information de l'appel

Glissez pour afficher plus d'options

rappeler l'appelant

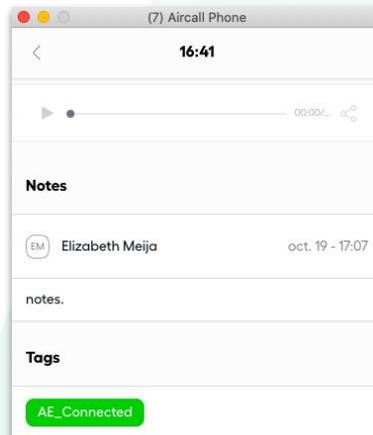
Enregistrement/Message Vocal

Notes

Tags

Assignment

Copiez l'ID de l'appel



Agent assigné

Doren Darmon
Assigné par vous.

Historique des appels

+44 20 3991 4318
passé par Hilda Monterrubio 7 oct. 15:10

Afficher plus d'appels

Copier l'ID de l'appel

Résolution des problèmes



Résolution des problèmes

Notification de la qualité de l'appel

Besoin d'aide?



Mettre à jour l'application

Assurez-vous que vous utilisez la dernière version de l'application.

Découvrez comment effectuer une mise à niveau sous Windows 10+ et MacOS 10.14+.

[Cliquez ici](#)



Rafraîchir l'app

Lorsqu'un changement a été apporté à Aircall, rechargez l'app.

Découvrez comment effectuer une mise à niveau sous Windows 10+ et MacOS 10.14+. [Cliquez ici](#)



Effacer le cache et les cookies

La suppression du cache et des cookies peut résoudre certains problèmes de l'application, tels que le chargement ou le formatage.

Découvrez comment effectuer une mise à niveau sous Windows 10+ et MacOS 10.14+. [Cliquez ici](#)

* Pour d'autres conseils de dépannage, consultez notre Knowledge Base, cliquez [ici](#).

Résolution des problèmes

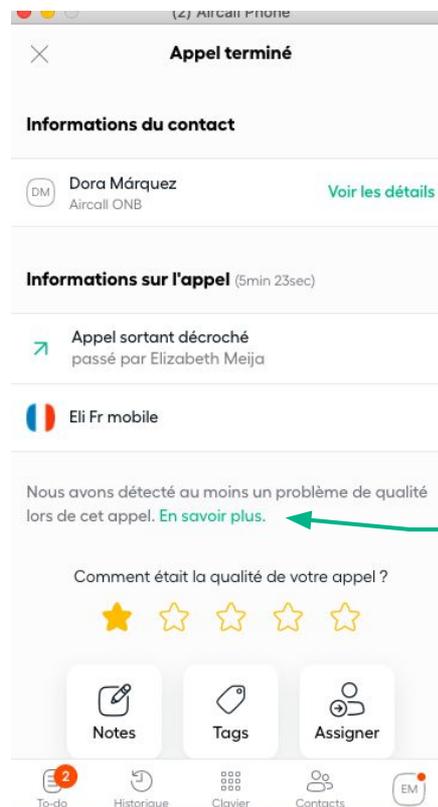
Notification de la qualité de l'appel

Besoin d'aide?

Notification de la qualité de l'appel



Pendant un appel, **une icône jaune** apparaîtra (en haut à gauche), **si** des problèmes pendant l'appel sont détectés



À la fin d'un appel, vous verrez plus de détails sur les problèmes de qualité qui se sont produits. En cliquant sur "**En savoir plus**", vous serez redirigé vers des articles utiles qui fournissent des informations sur la manière de les résoudre.

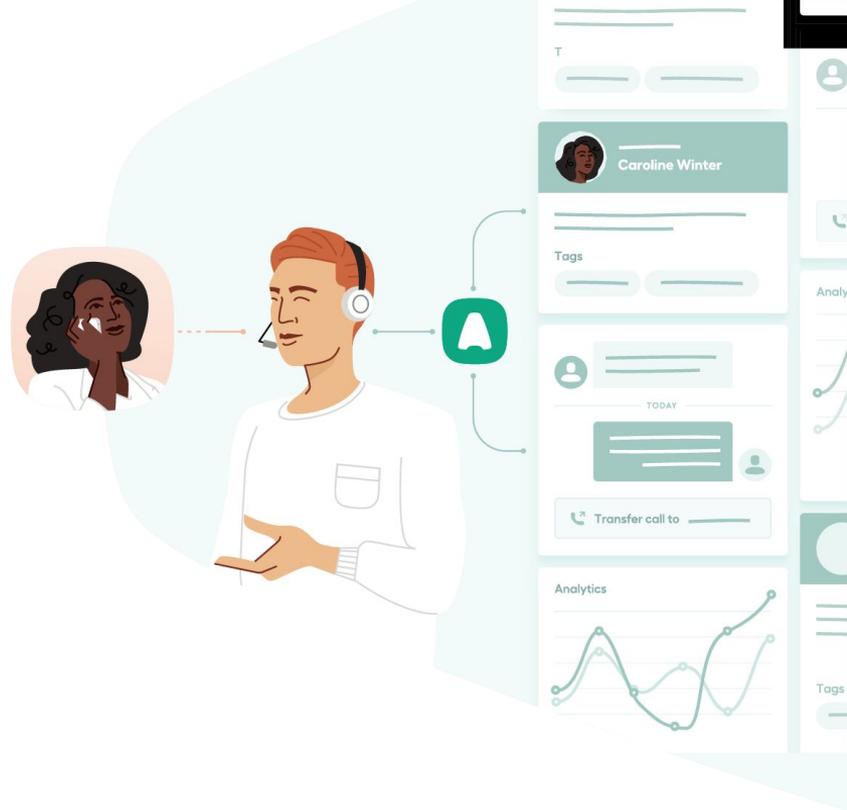
Résolution des problèmes

Notification de la qualité de l'appel

Besoin d'aide?

Consultez notre FAQ
help.aircall.io

Contactez notre équipe support
support.aircall.io





Merci !

The phone system for modern business – aircall.io

Index

Agent	22, 23, 27		
App	4, 5, 6, 14, 32		
Appel	7, 9, 11- 13, 17, 18-29, 30, 33		
Archiver	28, 29		
Assigner	15, 21, 25, 28- 30		
Audio	10		
Auto	11, 12		
Câble Ethernet	4		
Cache et cookies	31		
Casque	4, 5, 6, 7		
Centre d'aide	10, 34		
Clavier	14, 19, 21		
Cliquez pour composer	19, 20		
Collaborateurs	9, 13, 22		
Composez	7		
Compte	13		
Conférence	21, 24		
Connexion	5		
Contacts	7, 8		
CRM/Helpdesk	18, 21		
Date	27,		
Déconnexion	10, 13		
Demande de rappel	27, 28, 29, 30		
Détails		28, 29, 30	
Deuxième appel		21, 24	
Disponibilité		9-11, 22	
Durée		25	
Email		5,10	
En attente		21, 22	
Enregistrement		21, 30	
Entrant Repondu		27	
Entrée (Audio)		6	
Évaluez		25	
Facture		15	
Filtrer		27, 28	
Fuseau horaire		12	
Google Chrome		4, 6, 19	
Haut-parleurs		6	
Historique		27, 30	
Horaires de travail		10-12	
ID		30	
Information sur l'appel		25	
Invitation		5	
Langue		5, 13	
Mac		4, 32	

Index

Manque	27, 28, 29	Routeur	4
Message vocal	15, 28, 29	Silence	21
Microphone	4, 5	Sonnerie	6
Mise à jour	31	Sortant	27,
Mot de passe	5, 13	Suivi quotidien	15
Nom	13	Support	10, 34
Notes	2, 25, 29, 30	Tag	21, 25, 27, 30
Notifications	10	Télécharger	5
Numéro	7, 13, 17, 20, 22, 25, 27	Temps d'attente	14, 25
Pause	21	To-do	7, 28, 29, 30
Pop-up	14	Transfert	21, 22, 23
Préférences	10, 14	Transfert (accompagnés)	22, 23
Préfixe	7, 17	Transfert (direct)	22
Prérequis	4	Volume	6
Profil	10	Vos contacts	9, 18, 20-22, 25, 30
QoS	4	Webhook	15
Qualité des appels	4, 33	Windows	4, 32
Raccourcis	14		
Recharger	31		
Réglages	7, 11		
Réseau	4, 21		
Résolution de problèmes	31, 32		
Résumé de l'activité	15		