



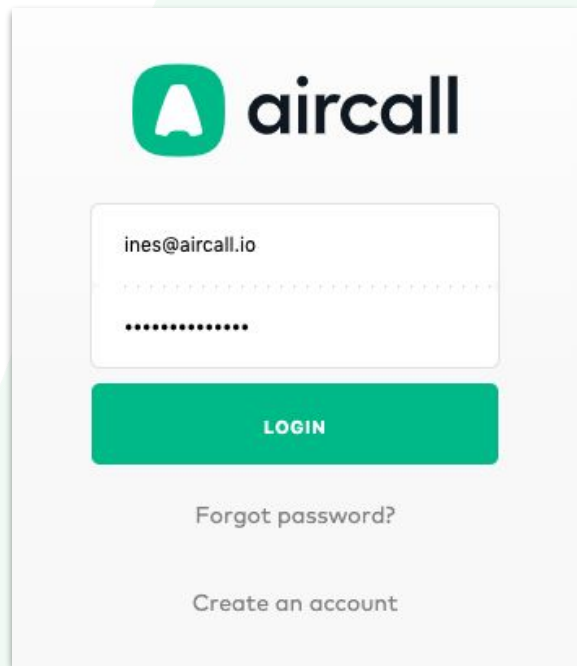
The phone system for modern business.

Guia del Administrador

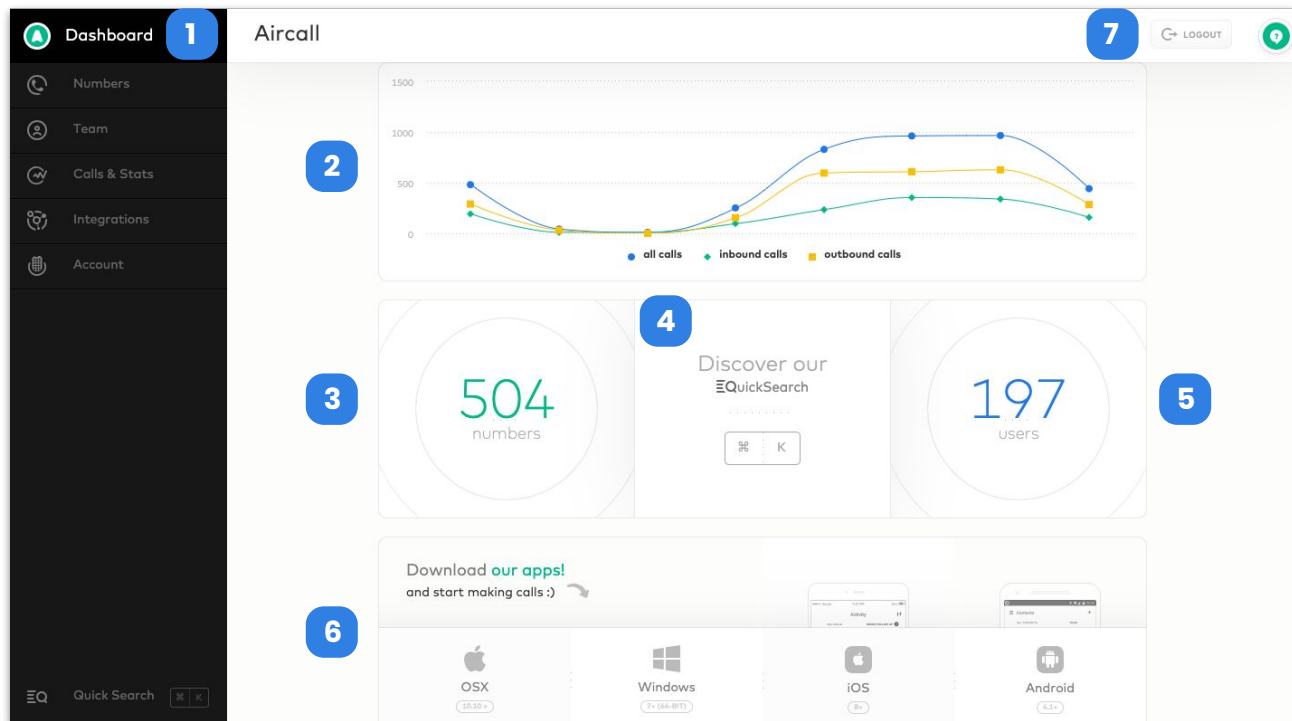


Ingresa al panel de control

1. **Acepte** su solicitud de invitación enviada por correo electrónico y siga el enlace para crear su contraseña
2. Visite la siguiente dirección: dashboard-v2.aircall.io
3. **Inicie sesión** con su correo electrónico profesional y contraseña

A screenshot of the Aircall login page. At the top is the Aircall logo, which consists of a green circle with a white 'A' inside, followed by the word 'aircall' in a black sans-serif font. Below the logo is a white rectangular box containing two input fields. The first field has the text 'ines@aircall.io' and the second field is filled with dots, representing a password. Below these fields is a large green button with the word 'LOGIN' in white capital letters. Under the button, there are two links: 'Forgot password?' and 'Create an account', both in a smaller, grey font.

Página de inicio / Panel de control



- 1 Secciones del tablero
- 2 Gráfico de rendimiento general
- 3 Números totales en la cuenta
- 4 Barra de búsqueda rápida
- 5 Total de usuarios agregados
- 6 Accede nuestras aplicaciones
- 7 Cerrar sesión de la sesión



Comenzando

All you need for happy calling!

1. Añadir y configurar números..... 5
2. Invitar usuarios y crear equipos 14
3. Leyendo las analíticas 19
4. Activar integraciones 27
5. Administración de cuenta 29



Añadir y configurar números



Crear un nuevo número

Paso 1

Clic



1. Name
Please name your number

.....

ex.: Support, Sales France, etc.

2. Location
Decide from which country you would like your new number

Search for a country...

Argentina +54	Australia +61	Austria +43	Belgium +32	Brazil +55
------------------	------------------	----------------	----------------	---------------

3. Great!
In which part of the country will you need this number?

Search for an area...

Sydney +38	Melbourne +38	Brisbane +731
Adelaide +899	Perth +861	

NOMBRAR su número para encontrarlo más fácilmente

ELIGE el código de país de tu número

SELECCIONE una región específica para su número



Crear un nuevo número

4. Choose a type

What kind of number?

Classic
A standard Aircall phone number

Or

IVR
An automated menu for call routing

NEXT

5. Assign to teammates

Decide who is going to make and take calls from this number

ines

Teams

Users

US Business
11 users

Ines SPAR (You)
ines@aircall.io
EXT.208

6. Assign to integrations

Decide which integration should be triggered by this number

Zendesk - 8 connected numbers(s)

Salesforce - 191 connected numbers(s)

Intercom - 7 connected numbers(s)

Hubspot - 27 connected numbers(s)

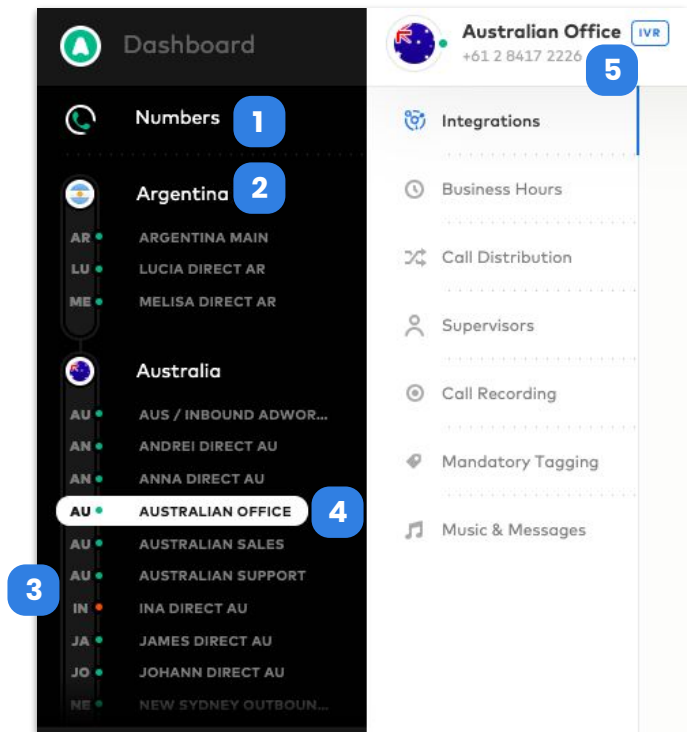
DEFINIR el tipo de número entre clásico o IVR

ASIGNAR el número a los equipos o compañeros de equipo para que puedan usar

AGREGUE el número a las integraciones activas para asegurar la sincronización



Configuraci3n de un n3mero



- 1 Secci3n de N3meros
- 2 Los n3meros est3n agrupados por pa3s y en orden alfab3tico
- 3 Status de los n3meros : l3nea est3 abierta, ● l3nea est3 cerrada ●
- 4 Haga clic en el n3mero para acceder a los ajustes
- 5 Detalles del n3mero



Configuración de un número

The screenshot displays the Aircall configuration interface for a phone number. It is divided into three main sections:

- Integrations:** A section titled "Integrations" with a sub-header "Calls made and received using this number will be logged in the integrations you select." Below this, there are two integration options: "Front" (with a red heart icon) and "Freshdesk" (with a green heart icon). A "SEE INTEGRATIONS" button is located to the right.
- Business Hours:** A section titled "Business Hours" with three tabs: "ALWAYS OPEN", "CUSTOM" (which is selected and highlighted in yellow), and "ALWAYS CLOSED". Under the "CUSTOM" tab, there is a grid for setting hours. The first row shows "OPEN" from "Monday" to "Friday" from "09:00" to "18:30". Below this grid is a "+ Add a time slot" button. At the bottom, there is a "timezone" dropdown set to "(UTC+02:00) Paris".
- Call Distribution:** A section titled "Call Distribution" with a dropdown arrow. It shows a list of agents: "1 Onboarding - EMEA" (with a green icon and a "2" in a green box), "2 Ines Bottarelli (You)", and "3 Arthur André". To the right of the agents, there is a "Ring Rule" dropdown set to "simultaneous" (with a checkmark) and "and queue for 3 min". A blue tooltip is visible over the "simultaneous" option, showing "random distribution".

COMPRUEBE si su número está vinculado a una integración

DEFINE y personalice el horario de su línea.

SIEMPRE ABIERTO

CUSTOM

SIEMPRE CERRADO

SELECCIONAR la **zona horaria** correcta

ESTABLEZCA la distribución de llamada deseada

Llama simultáneamente a todos los agentes al recibir llamadas

Selección aleatoria de agentes disponibles para redirigir una llamada entrante

Los clientes pueden hacer cola durante un período de su elección si no hay agentes disponibles



Configuring an IVR number

Call Distribution 1

Please update the IVR message (ex: "Welcome! Press 1 for Support, Press 2 for Sales") in the 'Music & Messages' section below.

IF CALLER PRESSES ON 2 1 FORWARD CALL TO Australian Support 3

IF CALLER PRESSES ON 2 2 FORWARD CALL TO Australian Sales

4 + Add an interactive voice response

5 Preview my IVR tree

If caller presses on 1

If you want to redirect to a group of users, you can create a new number (for free), or select an existing one.

-- Select an option --

- ✓ Redirect to an aircall number
- Redirect to an external number
- Create a new number

Aquí puede elegir:

- a) dirigir la llamada a un número de Aircall existente
- b) dirigir la llamada a un número de teléfono externo
- c) crear un nuevo número de llamada desde cero (siga el proceso descrito en la diapositiva 6)

1

Haz clic para cambiar al modo clásico o IVR

2

Haga clic en el menú desplegable para seleccionar un número diferente

3

Haga clic en el menú desplegable para seleccionar una opción diferente



4

Haga clic para agregar una opción de IVR extra

5

Haga clic en para obtener una vista previa de su árbol IVR construido

Configuración de un número

Supervisors

 Supervisors can see any call activity and make calls from this number but they are not in the call cascading and therefore will not receive any call.

 Isabelle Kazungu

[+ Add a supervisor](#)

Call Recording



Activate the call recording

Every call will be recorded and available to everyone to listen. Please make sure that it is legal in your country of residence.

Callback request



Enable call back requests

Callers in queue can request to be called back by pressing *. Make sure you include this instruction in your Welcome Message below. Callback requests appear in the Activity Feed of the team.

Mandatory call tagging



Make post call tagging mandatory

Agents will be asked to add a tag after each call before being able to pick-up another one.

[SEE MY TAGS](#)

[Clic para agregar más supervisores](#)

Cualquier supervisor tendrá la capacidad de usar ese número de teléfono para hacer **llamadas salientes (pero no recibirá ninguna)** y la capacidad de seguir su actividad completa desde la aplicación Teléfono en la sección Todas las Llamadas

Habilitar la **grabación de llamadas** para poder escuchar las conversaciones telefónicas anteriores

Nota: la grabación se puede pausar en cualquier momento durante una llamada

Ofrezca a sus clientes la opción de que le **devuelvan la llamada** en un momento diferente en lugar de esperar

Nota: asegúrese de actualizar su mensaje de bienvenida











Asegúrese de que sus agentes **etiqueten** todas sus llamadas a través de la opción obligatoria de etiquetado de llamadas

Nota: los agentes solo podrán tomar / hacer la próxima llamada si primero seleccionan una etiqueta



Configuración de un número

Music & Messages

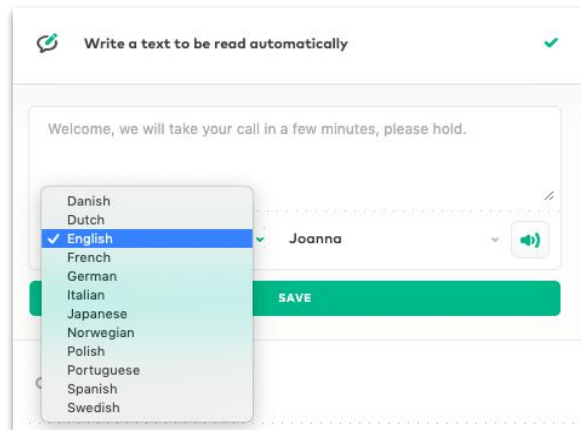
1	<input checked="" type="checkbox"/>	Welcome message Callers will hear this message at the beginning of the call	3	 
2	<input checked="" type="checkbox"/>	IVR message Explain which keys your customer should press		 
	<input checked="" type="checkbox"/>	Music on hold Define the message played when your customer are waiting on the line		 
	<input checked="" type="checkbox"/>	Voicemail Define your custom message		 
	<input checked="" type="checkbox"/>	Absence message Define the message played when your phone line is closed		 

Haz clic en el bolígrafo para modificar tu mensaje.
toca escucharlo
(ver opciones en la siguiente diapositiva)

- 1 Haga clic para habilitar la opción / mensaje
- 2 El mensaje IVR se **habilita automáticamente** y debe editarse para que la línea funcione



Configuración de un número



Write a text to be read automatically

Welcome, we will take your call in a few minutes, please hold.

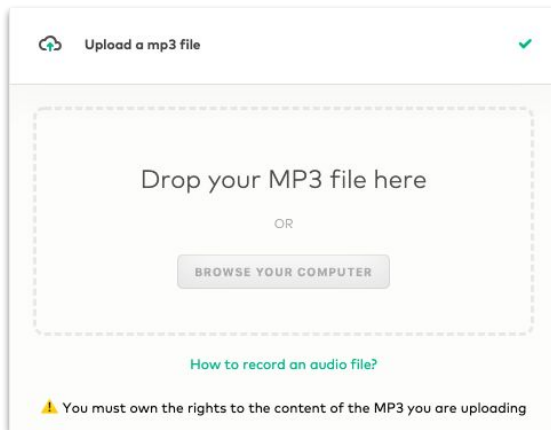
Danish
Dutch
✓ English
French
German
Italian
Japanese
Norwegian
Polish
Portuguese
Spanish
Swedish

Joanna

SAVE

A

Escribe tu mensaje para ser leído por uno de nuestros robots.
Elige el idioma y la voz.



Upload a mp3 file

Drop your MP3 file here

OR

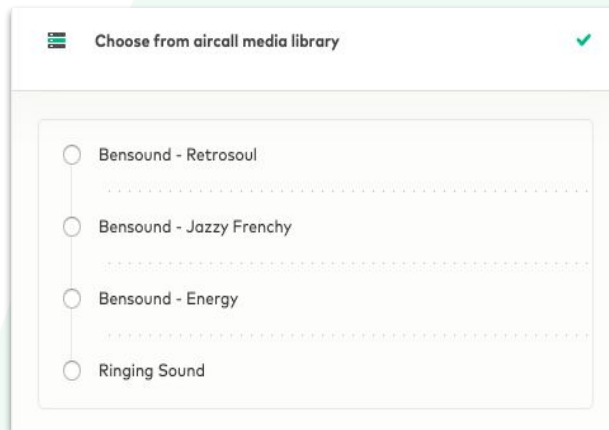
BROWSE YOUR COMPUTER

[How to record an audio file?](#)

⚠ You must own the rights to the content of the MP3 you are uploading

B

Sube tus propios mensajes grabados en formato mp3



Choose from aircall media library

- ☐ Bensound - Retrosoul
- ☐ Bensound - Jazzy Frenchy
- ☐ Bensound - Energy
- ☐ Ringing Sound

C

Elija su música de espera de nuestra lista de selección

Nota: No olvide pulsar **GUARDAR** después de seleccionar cualquiera de las opciones anteriores



Añadir y configurar números



Crear usuarios y equipos

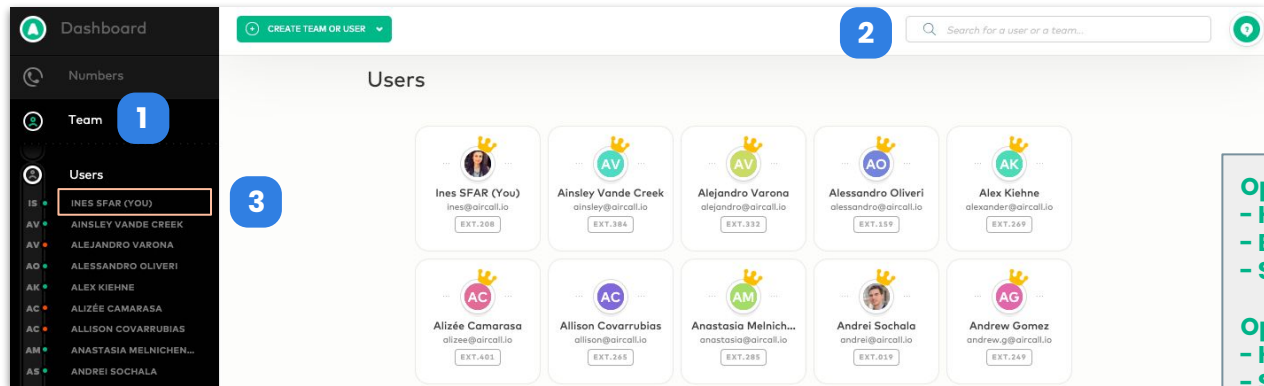
The screenshot displays the Aircall.io dashboard with a sidebar menu on the left containing 'Dashboard', 'Numbers', and 'Team'. The 'Team' menu item is highlighted with a blue circle and the number 1. A green button labeled 'CREATE TEAM OR USER' with a plus icon is visible, with a blue circle and the number 2 next to it. A dropdown menu is open below this button, showing 'create team' and 'create user' options, with 'create user' highlighted by a red rectangle. To the right, a search bar is labeled 'Search for a user or a team...'. The main content area is titled 'Add a new user' and includes a green banner stating 'A new user will cost you 0€ / month'. It is divided into two sections: '1. About your new teammate' and '2. Assign to teams'. The first section contains fields for 'first name' (John), 'last name' (Doe), and 'email' (John@doe.com), along with a toggle for 'do you want this user to be an administrator?'. The second section is titled 'Decide which teams you want this user to make and take calls from' and shows four team cards: 'Amazon Team' (2 users), 'Banana Stand Tea...' (2 users), 'Business Operatio...' (2 users, highlighted with a green border and a checkmark), and 'CEE - AE' (2 users). A green 'INVITE' button is at the bottom right. Numbered blue circles 1 through 6 are overlaid on the interface to indicate the steps: 1. Click on 'Team' in the sidebar; 2. Click on 'CREATE TEAM OR USER'; 3. Click on 'create user'; 4. Fill in the user details; 5. Select the team to assign the user to; 6. Click on 'INVITE'.

- 1 Haz clic en el equipo en el menú de la **barra lateral** izquierda
- 2 Haz clic en crear **usuario o equipo**.
- 3 Complete el nombre del **usuario, apellido y dirección** de correo electrónico
- 4 Habilitar si desea configurar el nuevo usuario para ser un **Administrador** 👑
- 5 Asignar al nuevo usuario a un **equipo**
- 6 Haga clic en **invitar** para enviar un correo electrónico de validación

Nota: Si necesita agregar varios usuarios (10+), nuestro equipo de Onboarding puede ayudarlo



Configurar usuarios



DOS formas de llegar al perfil de un usuario:

Opción 1:

- Haga clic en el equipo.
- Buscar el nombre del usuario.
- Seleccione una opción de las sugerencias.

Opción 2:

- Haga clic en el equipo.
- Seleccione un usuario

Como **Administrador** eres capaz de configurar cada uno de los perfiles de tus usuarios.

1

Ir a la Sección de "Team"

2

Barra de búsqueda para equipo y usuarios

3

Haga clic en el nombre del usuario para abrir el perfil (vea la siguiente diapositiva)



Configurar usuarios

The screenshot shows the aircall.io user management interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: Dashboard, Numbers, Team, and Users. The 'Users' link is active, showing a list of users including 'INES SFAR (YOU)'. The main content area displays the profile for 'Ines SFAR (You)' with a status 'EXT.208'. A blue circle with the number '1' points to the user's name. Below the name is a list of configuration options: Working Hours, Numbers & Teams, Forward to devices, Admin Privileges, Calling Preferences, and Email Notifications. A blue circle with the number '2' points to this list. An 'EDIT USER' button is located in the top right corner of the main area, with a blue circle with the number '3' pointing to it. A blue arrow points from the 'EDIT USER' button to a modal window on the right. The modal window shows a form for editing the user's profile, including fields for first name, last name, email, language, extension, and password, along with a 'Change password' link.

- 1 Perfil del usuario que está siendo visto
- 2 Lista de preferencias que puedes configurar
- 3 Haga clic para cambiar cualquier información personal (nombre, correo electrónico, idioma, contraseña, ...)



Configurar usuarios

1 Horas de trabajo definiendo la disponibilidad para recibir llamadas.

DISPONIBLE

AUTO

INDISPONIBLE

2 Lista de números que pueden ser utilizados y equipos pertenecientes a.

3 Agrega un número de teléfono externo para redireccionar llamadas

4 Habilitar para hacer al usuario un administrador.

5 a) Defina el número que se mostrará al activar el reenvío (llamadas entrantes)
b) Establecer el número predeterminado y el país ISO
c) Elige un tono de llamada
d) Establecer una indisponibilidad post-llamada

6 Habilite para recibir un correo electrónico cuando s.o deja un correo de voz, le asigna una llamada o para un seguimiento diario



1

Working Hours

AVAILABLE

AUTO

DO NOT DISTURB

timezone

(UTC+02:00) Paris

2

Associated Numbers & Teams

Numbers

France - Onboarding

UK Office - Onboarding

Germany - Onboarding

Spain Office - Onboarding

Teams

EMEA Onboarding

EMEA Astreinte

Onboarding

3

Forward-to devices

Incoming calls can be forwarded to one phone number only. [Learn more.](#)

Phone number

+ Add a phone number

SIP Devices

+ Add a SIP Device

4

Admin Privileges

Make this user an admin
Administrators have access to the dashboard and can configure your Aircall account.

5

Calling Preferences

caller id

Show your Aircall Number

default number

France - Onboarding

default prefix

France

default ringtone

Bambu

wrap up time

0 min 40 sec

6

Email Notifications

☒ Voicemails by email
Do you want to receive voicemails on your email?

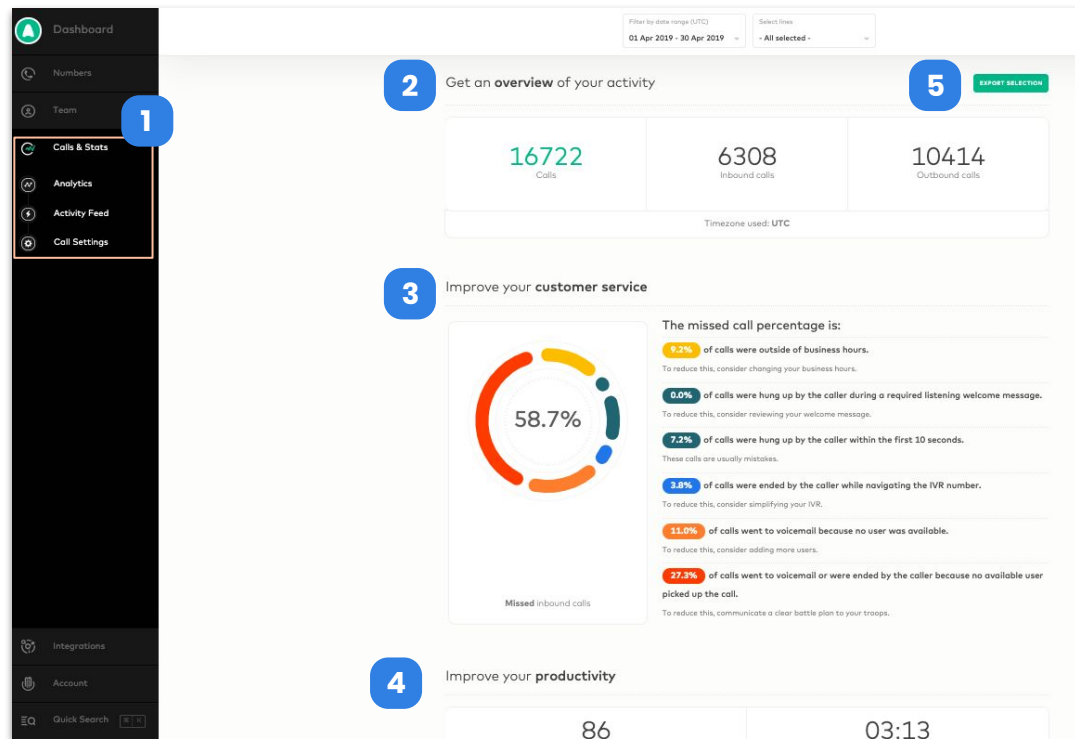
☒ Email on each call assigned to you
Do you want to receive an email for each call assigned to you?

☒ Daily summary of calls to follow up
Do you want to get every morning the list of calls to follow-up?

Leyendo las analíticas



Llamadas y Estadísticas



- 1 Sección de llamadas y estadísticas
- 2 Actividad general de tus líneas.
- 3 Desglose detallado de llamadas perdidas
- 4 Estadísticas promedio sobre la actividad de los usuarios
- 5 Haga clic para exportar datos y ver detalles



Analíticas avanzadas

La sección de Análisis avanzado es una de las características principales de los planes profesionales y personalizados. Se encuentran en la sección **Llamadas y estadísticas** del Panel de control.

Los filtros le permiten limitar o modificar los datos de llamadas que desea ver, p.ej. ver una línea específica o rango de fechas.

Filter by date range
06 May 2019 - 12 May 2019

Call made
Anytime

Filter by number
- Not applied -

Filter by teammate
- Not applied -

Filter by team
- Not applied -

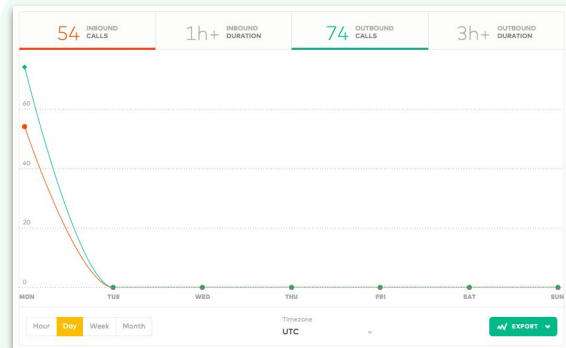
Filter by tag
- Not applied -

Hour Day Week Month

Timezone
UTC

EXPORT

Puede elegir ver el gráfico por **Hora, Día, Semana o Mes** y seleccionar la zona horaria para filtrar las llamadas.

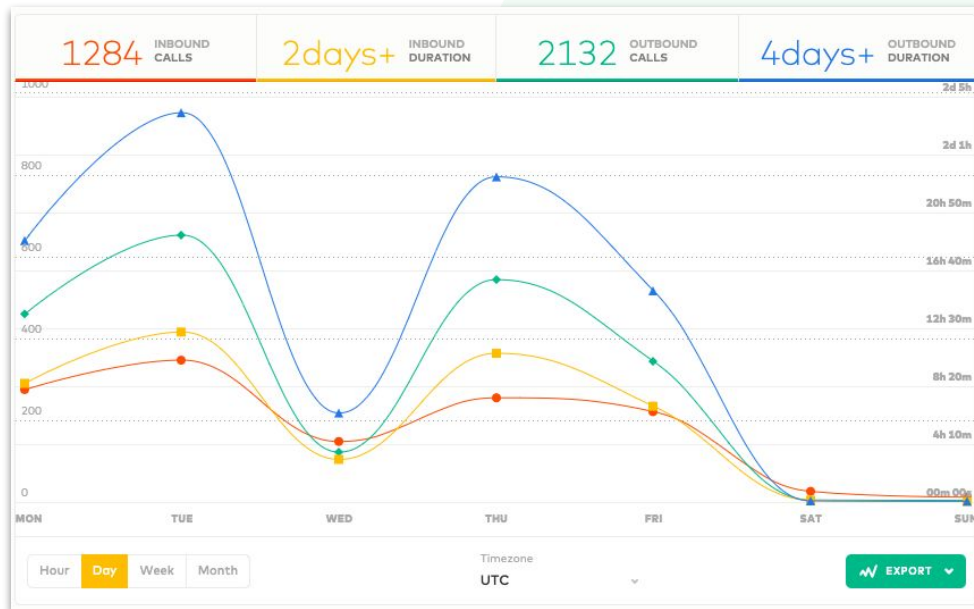


Al hacer clic en el botón **Exportar** en la parte inferior derecha, puede elegir extraer un Excel que contenga los **datos del gráfico o los datos sin procesar**. El Excel que contiene esta información se enviará al correo electrónico del administrador.

Analítica avanzada - Actividad

La sección de actividades está compuesta por 4 categorías principales:

- **Llamadas entrantes** - Número de llamadas entrantes recibidas en sus líneas.
- **Duración de llamadas entrantes** - Duración de llamada entrante total promedio
- **Llamadas salientes** - Número de llamadas salientes realizadas en sus líneas.
- **Duración de llamadas salientes** - Promedio de la duración total de las llamadas salientes.



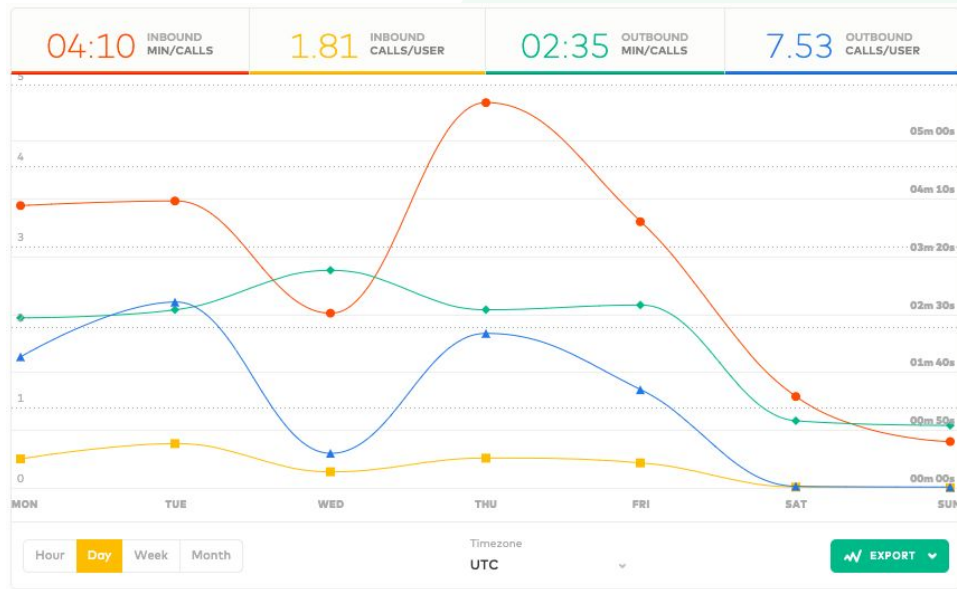
Analíticas avanzadas – Servicio al Cliente

- **% Llamadas perdidas**– Llamadas perdidas en tus líneas.
- **% Mensajes de voz** – Porcentaje de mensajes de voz en sus líneas.
- **Tiempo de espera**– Cantidad de tiempo promedio (en segundos) que los llamantes han estado en la cola antes de ser respondidos.
- **Tiempo de tratamiento**– El tiempo que tardan los agentes en actuar en las llamadas perdidas o asignadas en su bandeja de entrada. Las llamadas archivadas también se incluyen en las estadísticas.

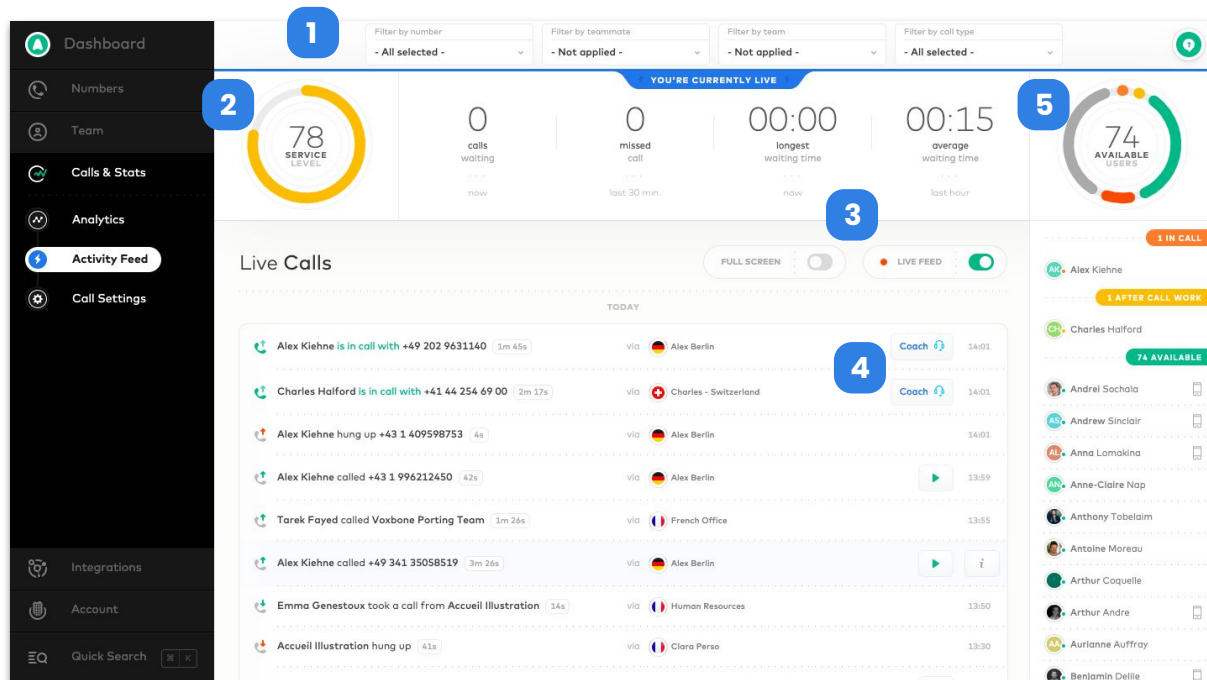


Analíticas avanzadas – Productividad

- **Min. Llamadas/entrantes** – Número promedio de minutos entrantes por llamada.
- **Llamadas entrantes/usuario** – Número promedio de llamadas entrantes por agente.
- **Min. Llamadas/salientes** – Promedio de minutos salientes por llamada.
- **Llamadas salientes/usuario** – Número promedio de llamadas salientes por agente.



Feed de actividad



1. Filtra la visualización de tu feed en vivo
2. Establece tu nivel de servicio y sigue el rendimiento de tu equipo
3. Habilitar para mostrar
4. Susurrar a su colega sin notificar al cliente
5. Seguir los estados de los agentes:

DISPONIBLE

INDISPONIBLE

TRABAJO POSTERIOR
A LLAMADA

DESCONECTADO

EN LLAMADA



Ajustes de llamada

Dashboard

Numbers

Team

Calls & Stats

Analytics

Activity Feed

Call Settings

Integrations

Account

Quick Search

Call Settings

Tags

Tags can only be created and edited by administrators. Aircall users can use them to tag calls in their Aircall app.

Interested lead

Technical support

+ Add a tag

The following tags are used by Aircall for specific features. You can't edit them.

Follow Up

Conference

Callback Request

Called Back

Blacklist

Only administrators can configure a blacklist of phone numbers. Incoming calls from these numbers will be blocked (disconnected right away).

+ Add a number

Close X

Create a new tag

label ex.: Support, Client, etc.

SAVE

Aquí puedes elegir:

- a) El color
- b) Nombrar la etiqueta

Haga clic en guardar y su etiqueta se agregará a la lista.

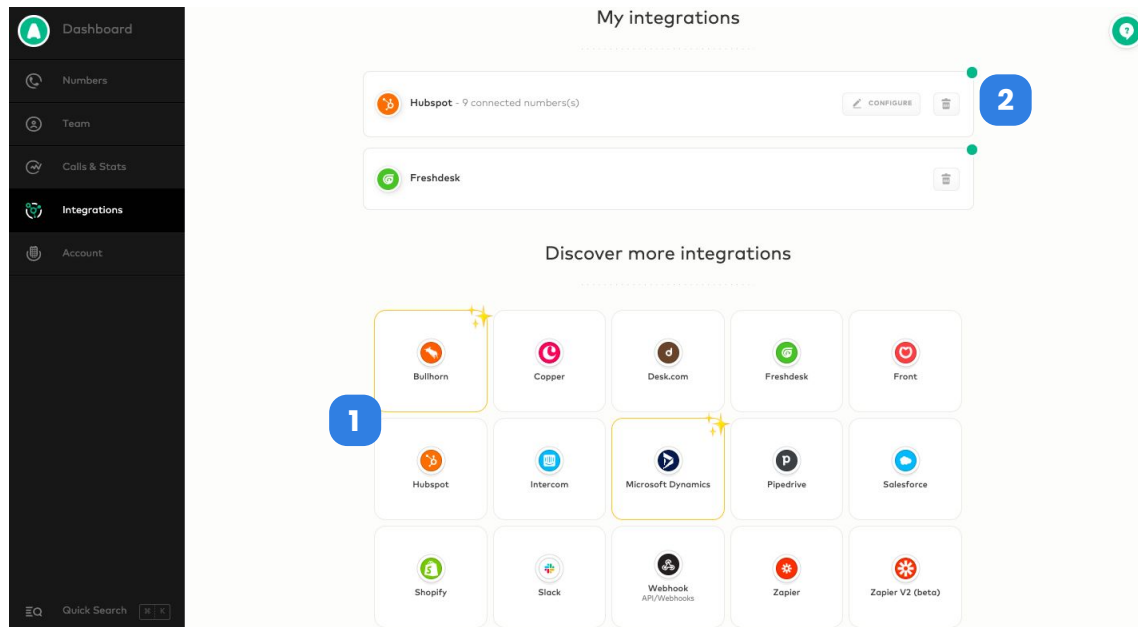
Agregue todos los números de los que **no desea** recibir llamadas.



Activar integraciones



Integraciones



1 Haga clic en cualquier CRM o Helpdesk para **crear una nueva** integración

2 Gestiona tu integración:

- a) Activando o desactivando
- b) Configurandola (si está disponible)
- c) Eliminandola

Tienes que **vincular** tus integraciones con números para habilitar la sincronización.

Puedes tener dos o más integraciones del mismo CRM



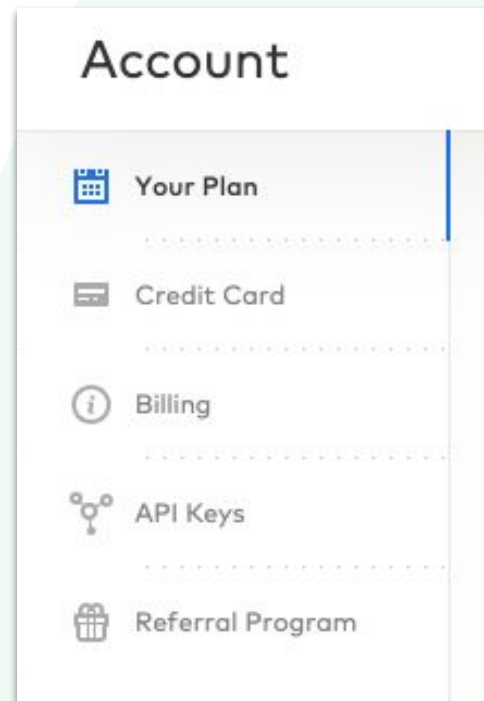
Administración de cuenta



Administración de cuenta

- 1 Cambia tu plan o revisa tus facturas.
- 2 Verifica o modifica los datos de su tarjeta de crédito.
- 3 Actualiza su información de facturación
- 4 Ver tu lista de API activas
- 5 Recomienda Aircall a un amigo y gana una tarjeta de regalo

No dudes en contactar a tu Success Manager si tienes alguna duda!



Necesitas ayuda?

Revisa nuestro centro de ayuda
help.aircall.io

Contacta a nuestro equipo de
soporte
support@aircall.io





¡Gracias!