



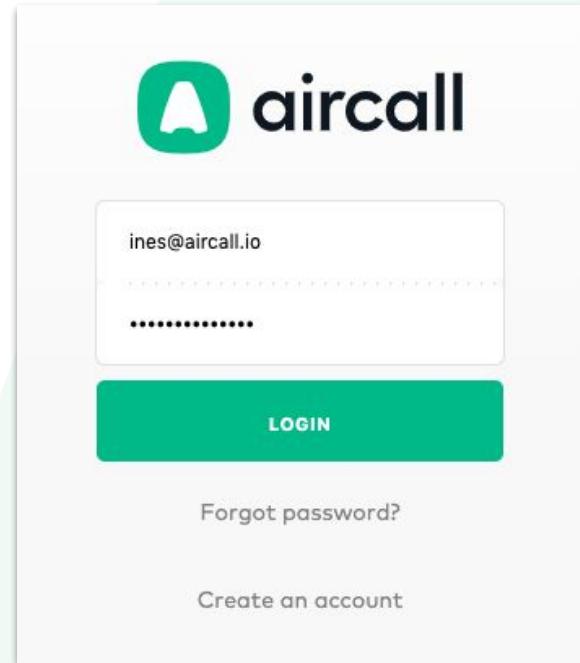
The phone system for modern business.

Guía 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



Página de inicio / Panel de control

The screenshot shows the Aircall dashboard interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: Dashboard (highlighted with a blue circle containing '1'), Numbers, Team, Calls & Stats, Integrations, and Account. At the bottom of the sidebar are 'Quick Search' and a magnifying glass icon. The main area is titled 'Aircall' and contains the following elements:

- 2**: A line chart showing call volume over time for 'all calls', 'inbound calls', and 'outbound calls'. The Y-axis ranges from 0 to 1500.
- 3**: A circular gauge showing '504 numbers'.
- 4**: A search bar labeled 'Discover our eQuickSearch' with a magnifying glass icon.
- 5**: A circular gauge showing '197 users'.
- 6**: A section titled 'Download our apps!' with links for OSX, Windows, iOS, and Android.
- 7**: A 'LOGOUT' button in the top right corner.

- 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



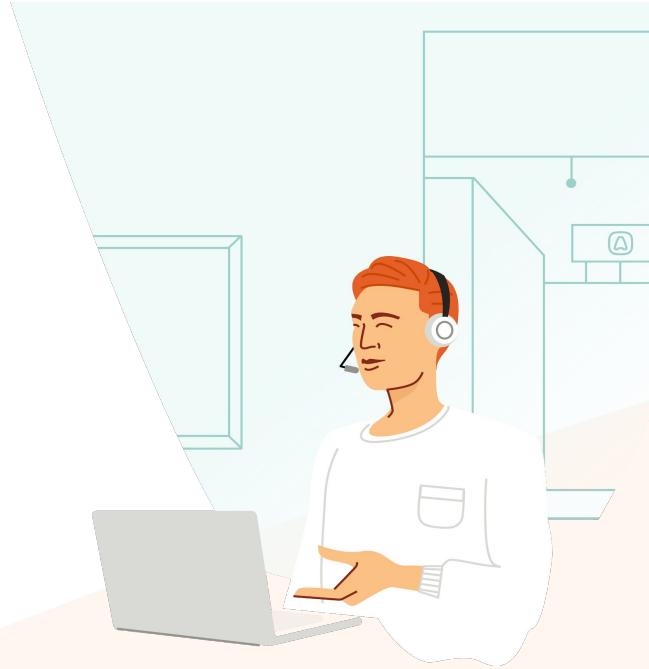
Comenzando

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

EQ Search for a country...

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

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

EQ Search for an area...

Sydney	Melbourne	Brisbane
+61	+61	+61
Adelaide	Perth	
+868	+868	

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?

Or

Classic
A standard Aircall phone number

IVR
An automated menu for call routing

NEXT >

5. Assign to teammates

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

Teams

Users

EQ ines

US Business
11 USERS

Ines SFAR (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)

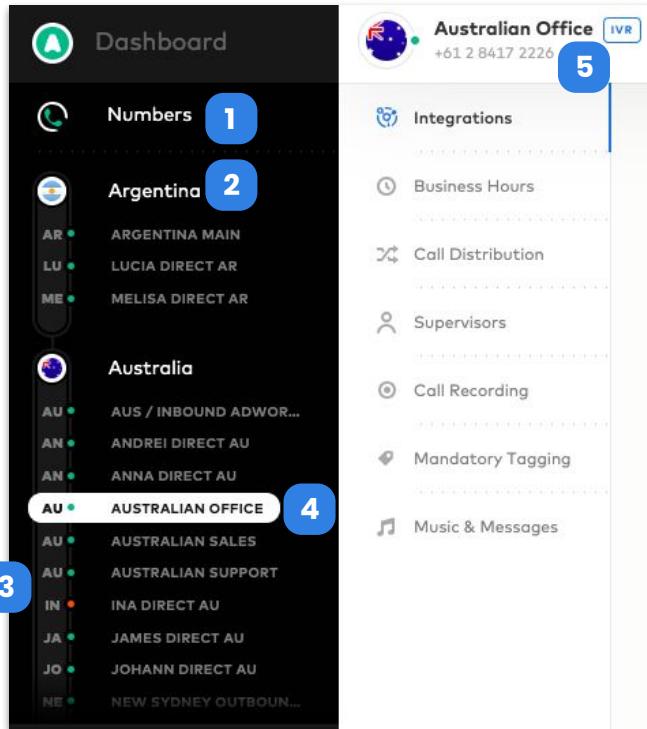
DEFINIR el tipo de número entre clásico o IVR

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



Configuraciòn de un nùmero



1

Secciòn de Nùmeros

2

Los nùmeros estàn agrupan por paìs y en orden alfabético

3

Status de los nùmeros : ● línea està abierta, ● líne... ● línea està cerrada ●

4

Haga clic en el nùmero para acceder a los ajustes

5

Detalles del nùmero



Configuraciòn de un nùmero

The screenshot shows the Aircall platform interface with three main sections:

- Integrations:** A section where users can select integrations for their phone number. It includes a list of selected integrations: "Front" (red icon) and "Freshdesk" (green icon), and a "SEE INTEGRATIONS" button.
- Business Hours:** A section for defining business hours. It offers three options: "ALWAYS OPEN" (grey), "CUSTOM" (yellow, currently selected), and "ALWAYS CLOSED" (grey). Below this, there are dropdown menus for selecting days (Monday to Friday) and time intervals (from 09:00 to 18:30). A "timezone" dropdown is also present, set to "(UTC+02:00) Paris".
- Call Distribution:** A section for managing call routing rules. It lists agents: "Onboarding - EMEA" (2 calls), "Ines Bottarelli (You)", and "Arthur André". A "Ring Rule" dropdown menu is open, showing options: "simultaneous", "random distribution" (which is highlighted with a blue selection bar), and "queue for 3 min".

COMPRUEBE si su nùmero està vinculado a una integraciòn

DEFINE y personalice el horario de su línea.

SIEMPRE ABIERTO

CUSTOM

SIEMPRE CERRADO

SELECCIONAR la **zona horaria** correcta

ESTABLEZCA la distribuciòn de llamada deseada



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

The screenshot shows the Aircall Call Distribution interface. Step 1 highlights the top navigation bar. Step 2 points to the first 'IF CALLER PRESSES ON' section. Step 3 points to the dropdown menu in the second section. Step 4 points to the 'Add an interactive voice response' button. Step 5 points to the 'Preview my IVR tree' button. A callout box for step 3 details the 'Redirect to an aircall number' option.

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
(sigua 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



Configuraciòn de un nùmero

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](#)



The phone system for modern business - [aircall.io](#)

Clic para agregar mès 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

Configuraciòn de un nùmero

Music & Messages

- 1** Welcome message
Callers will hear this message at the beginning of the call
- 2** IVR message
Explain which keys your customer should press
- 3** Music on hold
Define the message played when your customer are waiting on the line
- 4** Voicemail
Define your custom message
- 5** Absence message
Define the message played when your phone line is closed

3
Haz clic en el bolígrafo para modificar tu mensaje.

toca escucharlo

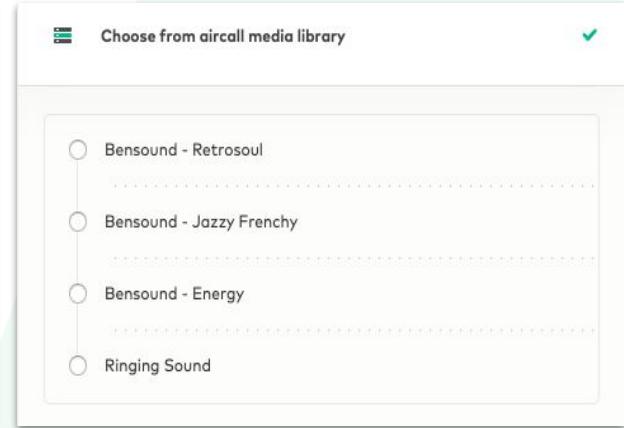
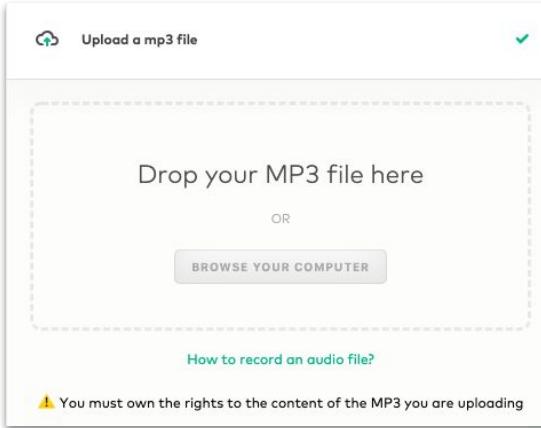
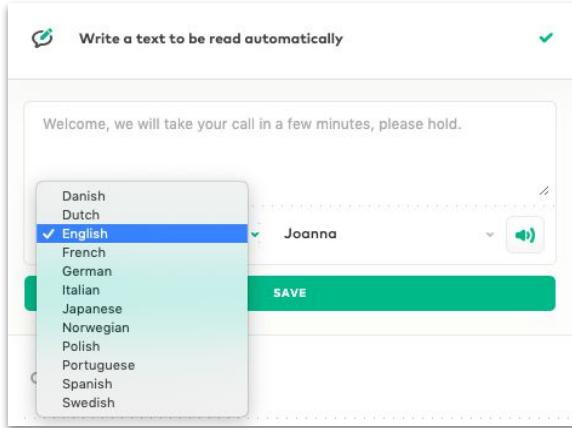
(ver opciones en la siguiente diapositiva)

1 Haga clic para habilitar la opción / mensaje

2 El mensaje IVR se **habilita automáticamente** y debe editarse para que la línea funcione



Configuraciòn de un nùmero



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

Sube tus propios mensajes grabados en formato mp3

Elija su mÙsica de espera de nuestra lista de selecciÙn

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



Añadir y configurar números



Crear usuarios y equipos

The screenshot shows the Aircall dashboard interface. On the left sidebar, there are three items: 'Dashboard' (selected), 'Numbers', and 'Team'. The 'Team' item is highlighted with a blue circle containing the number '1'. At the top center, there is a button labeled 'CREATE TEAM OR USER' with a dropdown arrow. A blue circle containing the number '2' is placed over this button. Below it, a dropdown menu is open, showing two options: 'create team' (disabled) and 'create user' (highlighted with an orange border). To the right of the menu is a search bar with the placeholder 'Search for a user or a team...'. Further down, there is a section titled 'Add a new user' with fields for 'first name' (John), 'last name' (Doe), 'email' (John@doe.com), and a checkbox for 'do you want this user to be an administrator?'. Below this is a section titled 'Assign to teams' with several team cards: 'Amazin Team' (2 users), 'Banana Stand Tea...' (2 users), 'Business Operatio...' (3 users, highlighted with a green checkmark), and 'CEE - AE' (2 users). A blue circle containing the number '3' is over the first team card, '4' is over the 'Business Operatio...' card, '5' is over the 'CEE - AE' card, and '6' is over the 'INVITE >' button at the bottom right.

- 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

The screenshot shows the Aircall Dashboard interface. On the left, there's a sidebar with icons for Dashboard, Numbers, Team (highlighted with a blue circle labeled '1'), Users, and a list of team members. The main area is titled 'Users' and displays a grid of ten user profiles. Each profile card includes a small photo, the user's name, their email (e.g., ines@aircall.io), and their extension number (e.g., EXT.208). At the top of the user list, there's a search bar with a magnifying glass icon and the placeholder text 'Search for a user or a team...' (highlighted with a blue circle labeled '2'). To the right of the search bar is a green button with a gear icon. A blue circle labeled '3' points to the first user in the list, Ines SFAR (YOU).

User	Email	Extension
Ines SFAR (YOU)	ines@aircall.io	EXT.208
Ainsley Vande Creek	ainsley@aircall.io	EXT.384
Alejandro Varona	alejandro@aircall.io	EXT.382
Alessandro Oliveri	alessandro@aircall.io	EXT.159
Alex Kiehne	alexander@aircall.io	EXT.269
Alizée Camarasa	alizee@aircall.io	EXT.401
Allison Covarrubias	allison@aircall.io	EXT.265
Anastasia Melnichev	anastasia@aircall.io	EXT.285
Andrei Sochala	andrei@aircall.io	EXT.019
Andrew Gomez	andrew.g@aircall.io	EXT.249

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 dashboard interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: Dashboard, Numbers, Team, Users (selected), and a list of team members including Ines SFAR (You), AINSLEY VANDÉ CREEK, ALEJANDRO VARONA, ALESSANDRO OLIVERI, ALEX KIEHNE, and ALIZÉE CAMARASA. The main area displays 'Working Hours' settings for 'Ines SFAR (You)'. It includes sections for 'Working Hours' (Available, Auto, Do Not Disturb), 'Forward to devices', 'Admin Privileges', 'Calling Preferences', and 'Associated Numbers & Teams'. A blue circle labeled '1' points to the user profile picture. A blue circle labeled '2' points to the 'Working Hours' section. A blue circle labeled '3' points to the 'EDIT USER' button, which is highlighted with an orange border. To the right, a modal window titled 'Ines SFAR (You)' shows detailed user information: first name (Ines), last name (SFAR), email (ines@aircall.io), language (English), extension (208), and password (hidden). There's also 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

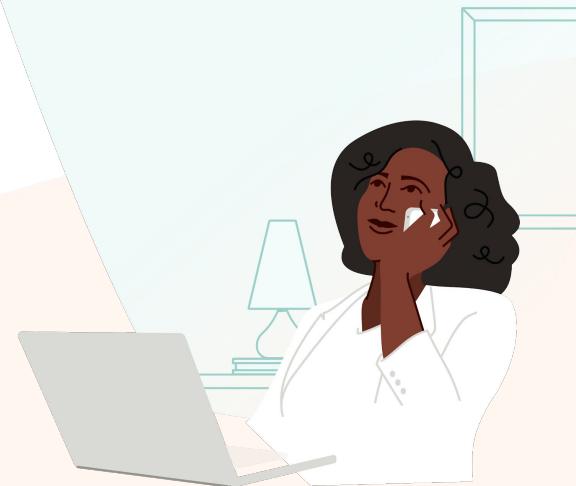
6

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

The screenshot shows the Aircall user configuration interface. It includes sections for Working Hours (Available, Auto, Do Not Disturb), Associated Numbers & Teams (listing France - Onboarding, UK Office - Onboarding, Germany - Onboarding, Spain Office - Onboarding, EMEA Onboarding, EMEA Astreinte, and Onboarding), Forward-to devices (Phone number and SIP Devices), Admin Privileges (Make this user an admin), Calling Preferences (caller id, default number set to France - Onboarding, default prefix France, default ringtone Bambu, wrap up time 0 min. 40 sec), and Email Notifications (Voicemails by email, Email on each call assigned to you, Daily summary of calls to follow up).



Leyendo las analíticas



Llamadas y Estadísticas

The screenshot shows the Aircall Dashboard interface. On the left, there's a sidebar with icons for Dashboard, Numbers, Team, Calls & Stats (highlighted with a blue box), Analytics, Activity Feed, Call Settings, Integrations, Account, and Quick Search.

The main area has a title "Get an overview of your activity" with a blue numbered callout "2". It displays three large numbers: 16722 (Calls), 6308 (Inbound calls), and 10414 (Outbound calls). Below these, a button says "EXPORT SELECTION".

Under "Calls & Stats", there's a section titled "Improve your customer service" with a blue numbered callout "3". It features a donut chart showing "58.7%" in the orange segment, with the rest in red. The chart is labeled "Missed inbound calls". To the right, it lists reasons for missed calls:

- 0.7% of calls were outside of business hours. (To reduce this, consider changing your business hours.)
- 0.0% of calls were hung up by the caller during a required listening welcome message. (To reduce this, consider reviewing your welcome message.)
- 7.2% of calls were hung up by the caller within the first 10 seconds. These calls are usually mistakes.
- 3.8% of calls were ended by the caller while navigating the IVR number. (To reduce this, consider simplifying your IVR.)
- 11.0% of calls went to voicemail because no user was available. (To reduce this, consider adding more users.)
- 27.3% of calls went to voicemail or were ended by the caller because no available user picked up the call. (To reduce this, communicate a clear battle plan to your troops.)

At the bottom, there's a section titled "Improve your productivity" with a blue numbered callout "4". It shows the number 86 and a timer of 03:13.

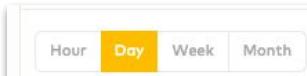
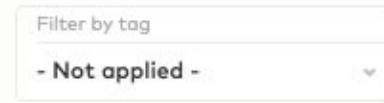
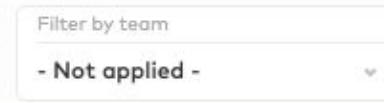
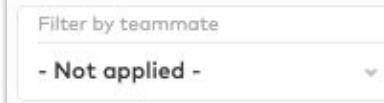
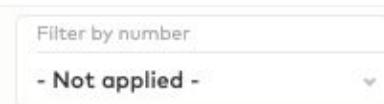
- 1 Sección de llamadas y estadísticas
- 2 Actividad general de tus líneas.
- 3 Desglose detallado de llamadas perdidas
- 4 Estadísticas promedio sobre la actividad de los usuarios
- 5 Haga clic para exportar datos y ver detalles



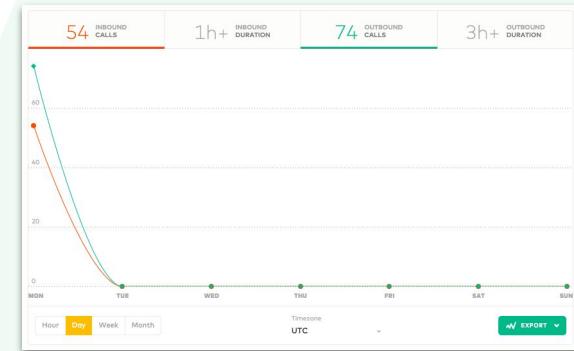
Analíticas avanzadas

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.



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



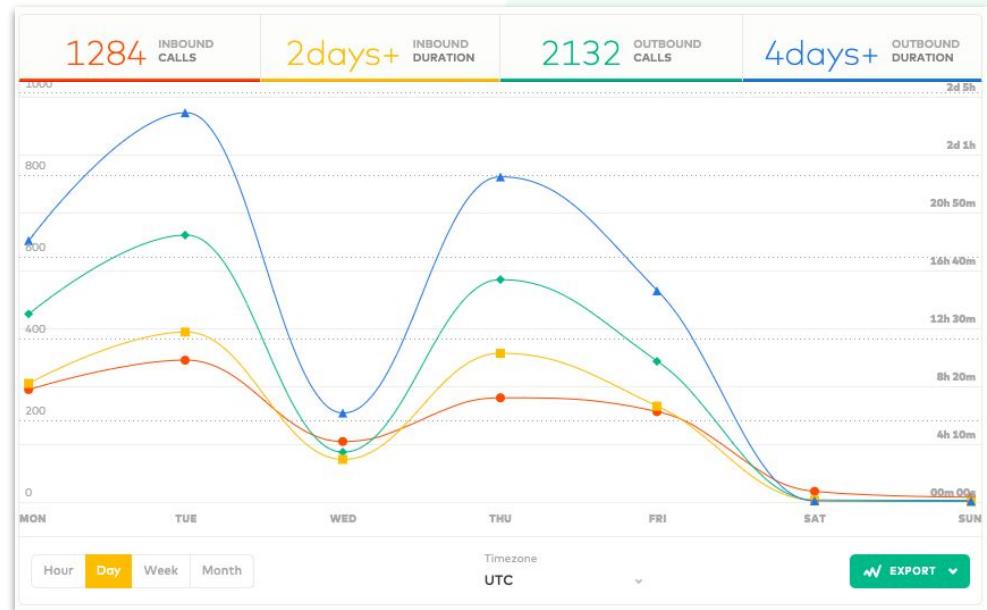
Al hacer clic en el botón **Exportar** en la parte inferior derecha, puede elegir extraer un Excel que contenga los **datos del gráfico o los datos sin procesar**. El Excel que contiene esta información se enviará al correo electrónico del administrador.



Analíticas avanzadas - 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.



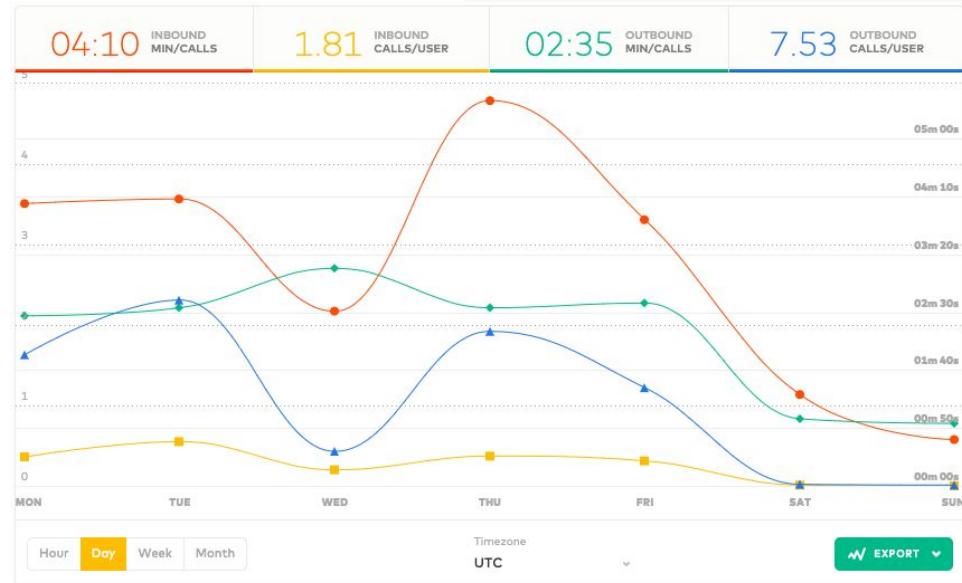
Analíticas avanzadas - Servicio al Cliente

- **% 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

The screenshot shows the Aircall Activity Feed dashboard. On the left, a sidebar menu includes: Dashboard, Numbers, Team, Calls & Stats, Analytics, Activity Feed (selected), Call Settings, Integrations, Account, and Quick Search. The main area has a header with five filter dropdowns: Filter by number (- All selected -), Filter by teammate (- Not applied -), Filter by team (- Not applied -), Filter by call type (- All selected -). Below the header are two large circular performance indicators: one for 'Service Level' (78) and another for 'Available Users' (74). The 'Live Calls' section displays a list of recent calls with details like duration, caller, and callee. To the right of the calls is a list of agents with their current status: 'IN CALL' (Alex Kiehne), 'AFTER CALL WORK' (Charles Halford), and a list of '74 AVAILABLE' agents including Andrei Sochala, Andrew Sinclair, Anna Lomakina, Anne-Claire Nap, Anthony Tobelain, Antoine Moreau, Arthur Coquell, Arthur Andre, Aurianne Auffray, and Benjamin Delle.

1

Filtrar 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

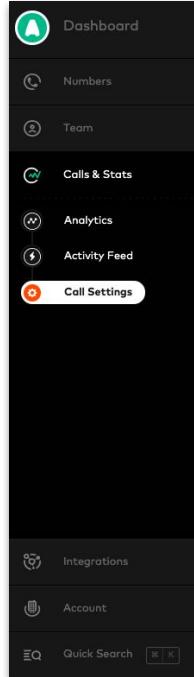
INDISPONIBLE

TRABAJO POSTERIOR
A LLAMADA

DESCONECTADO

EN LLAMADA

Ajustes de llamada



Call Settings

Tags

Tags

i : 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

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

Follow Up

Conference

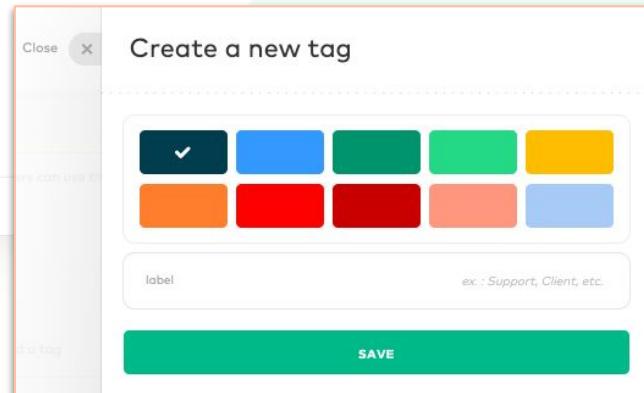
Callback Request

Called Back

Blacklist

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

+ Add a number



Aquí puedes elegir:

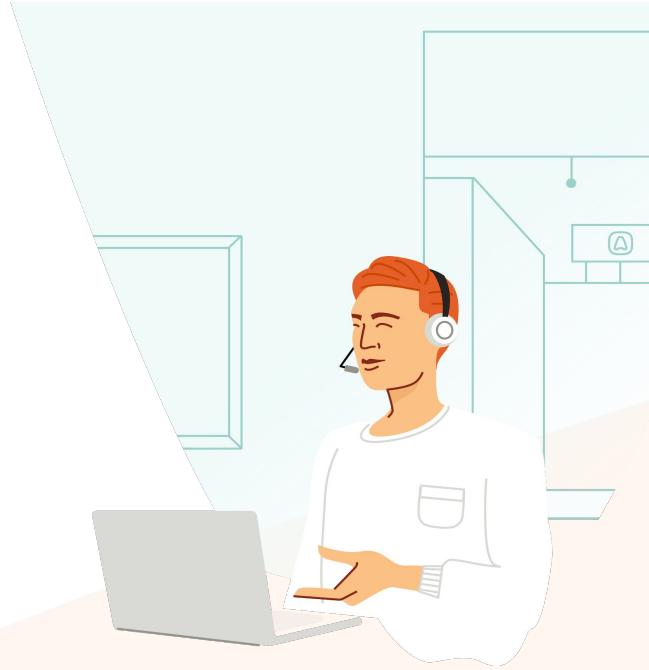
- El color
- Nombrar la etiqueta

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

The screenshot shows the Aircall integration dashboard. On the left, a sidebar menu includes Dashboard, Numbers, Team, Calls & Stats, Integrations (which is selected), and Account. Below the sidebar is a 'Quick Search' bar. The main area is titled 'My integrations' and shows two existing integrations: 'Hubspot - 9 connected number(s)' and 'Freshdesk'. To the right of these is a blue numbered callout '2'. Below this section is another titled 'Discover more integrations' which lists various integration options like Bullhorn, Copper, Desk.com, Freshdesk, Front, Hubspot, Intercom, Microsoft Dynamics, Pipedrive, Shopify, Slack, Webhook API/Webhooks, Zapier, and Zapier V2 (beta). Two specific integrations are highlighted with yellow boxes and blue numbered callouts: 'Hubspot' (callout 1) and 'Microsoft Dynamics' (callout 2).

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



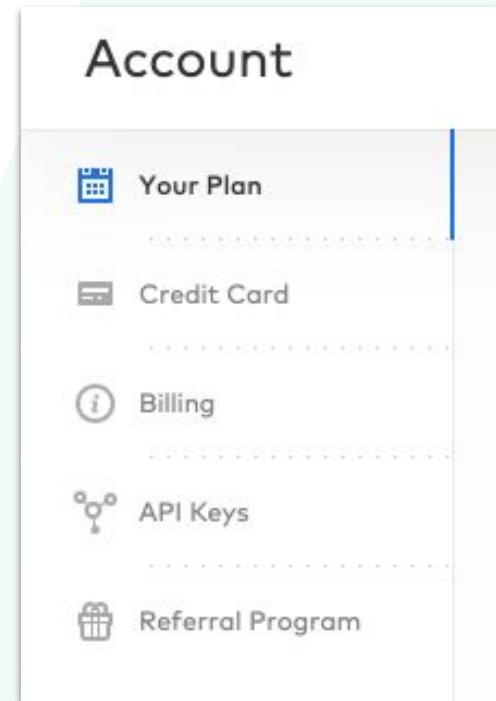
Administraciòn de cuenta



Administraciòn de cuenta

- 1 Cambia tu plan o revisa tus facturas.
- 2 Verifica o modifica los datos de su tarjeta de crédito.
- 3 Actualiza su informaciòn de facturaciòn
- 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!