

Guía del Administrador



The phone system for modern business.

Comenzando

2. Crear números 8. <u>Índice......52</u>



Ingresar al panel de control







Panel de control-Página de inicio

- Acepta tu solicitud de invitación enviada por correo electrónico y sigue el enlace para crear tu contraseña. (Si no recibes un correo, revisa tu carpeta de spam)
- 2. Visita la siguiente dirección dashboard-v2.aircall.io
- 3. Inicia una sesión con tu <u>correo electrónico profesional</u> y <u>contraseña</u>

ines	@aircall.io
•••••	
	LOGIN
	Forgot password?
	Create an account



Panel de control-Página de inicio

- **1.** Secciones del panel de control
- 2. Gráfico de rendimiento general
- 3. Números totales en la cuenta
- 4. Búsqueda rápida
- 5. Total de usuarios en la cuenta
- 6. Descargar las apps de Aircall
 - a. Ordenador
 - b. Extensión Click-to-dial
 - c. Móvil
- 7. Cerrar sesión
- 8. Chatea con Soporte



Crear números







Crear

- 1. Sección de Números
- 2. Los números están agrupados por país y en orden alfabético
- 3. Estado de los números :
 - Línea está abierta
 - Línea está cerrada
- 4. Haz clic en el número para acceder a los ajustes
- 5. Detalles del numero



Crear

- Haz CLIC en la sección de números en el menú de la barra lateral izquierda
- 2. En la esquina superior izquierda, haz CLIC en "Create Number"



Crear

DEFINE el tipo de número:

- Clásico
- IVR

What kind of number do you need?

You can always change this later.

Classic number

Assigned users and teams will make and receive calls from that number.



Interactive Voice Response (IVR)

Callers will reach a voice menu and choose among options through the keypad.



Crear y configurar números- número classico



Configurar-Vérification de **Configurar-**Configurar Equipos y Crear Ajustes documentos **Usuarios** ELIGE el código del país o región específica NOMBRA el número para encontrarlo fácilmente ASIGNA el número a los usuarios y/o equipos que SELECCIONA "Create Number" para finalizar la creación del utilizarán este número número Create a classic number Create a classic number Choose location Choose location France +33 South East 4 ~ 🚵 Australia +61 ~ Sydney 27 ~ Before you can start using this number, you will need to provide proof of local address and a valid form of ID. Don't worry, you can do it later. See requirements here. Name your number Choose who will use this number **Onboarding Team** Use the search bar to add more teams / users Q. Search for a team or a use Choose who will use this number (optional) Name your number Lucienne Moonen lucienne.moonen@... Q Search for a team or a user CREATE NUMBER CREATE NUMBER

Nota: La asignación de un nuevo número es un paso opcional, pero tendrá que ser definido para recibir/emitir llamadas.



Listo para configurar

Ciertos números requieren **información** suplementaria para ser operativos.











- Todos los usuarios y equipos que forman parte de la cola de distribución podrán hacer y recibir llamadas desde este número.
- Ciertos usuarios pueden ser asignados para hacer, unicamente, llamadas salientes y no ser molestados por las llamadas entrantes en ese mismo número.

Close X	Assigned to Onboarding Team - AUS
0	EMEA Onboarding 5 users
2	Ines SFAR (you) ines@aircall.io Add a team / user
	Outgoing calling only:
2	These users will not receive any incoming calls. They can still make calls and view all activity on this moreber in the phone app. + Add a user

Crea	Ir Vérification de documentos	Configurar- Equipos y Usuarios	Configurar- Ajustes
		Settings for 🔮 +61 2 8520 1057	
٩	TEAMS & USERS	General	
		Name: Australian Sales Type:	Classic
	_	Connected integrations	
1.	RENOMBRA tu número y cambia su tipo	This number is connected with the integrations below.	2 SEE INTEGRATIONS
2.	Ve la lista completa de	🔼 Aircall Sandbox	
	integraciones activas	◎ Front	
3.	AGREGA este número a cualquier integración, que no está en la lista anterior, para habilitar la sincronización	Salesforce (Business Team)	ations



están desconectados o en modo "no molestar" y, en su lugar, irá directamente al buzón de voz.





ACTIVA un inicio automático de la grabación de llamadas

OTORGA permiso a tus agentes para detener la grabación de la llamada o no

i) Call	recordings will be available to review and share in the Activity Feed on the Dashboard and in the phone ap
Outgoir	ng calls
C Sto	art recording automatically
C Allo	ow the user to start/pause recording
Incomir	ng calls
C Sto	art recording automatically
	ow the user to start/pause recording



Crear y configurar números- número IVR





- Ajustes del número IVR
- Opciones de la configuración del número IVR

Dashboard	lnes FR +33 1 76 44 10 35		🕘 BUSINESS HOURS	
Numbers	Your IVR is currently empty. Please	add at least one option to make it functional		add option
Argentina AIRCALL ARGENTINA - S ARGENTINIAN OFFICE				
ARGENTINIAN OFFICE - I RÉMY ARGENTINA		During business hours	Outside of business hours	
Australia Au - onboarding Aus / inbound adwor Aircall Australia - s	2	Add welcome message IVR message	After hours message Voicemail on	
ALEX SYDNEY AMY AUSTRALIA DIRECT ANDREI DIRECT AU Team		If no option is selected Replay IVR message		
Calls & Stats				
Integrations				
Account				
Quick Search 🛛 🗮 K				





 RELACIONA a usuarios al número IVR, si es que sólo deben utilizarlo para llamadas salientes (no recibirán llamadas entrantes).





Nota: Si el número principal del IVR no está conectado a una(s) integración(es), las llamadas salientes o perdidas no se registran en 25 tu CRM o Helpdesk.



HABILITA la grabación de las llamadas para poder escuchar las conversaciones telefónicas anteriores. Esta funcionalidad sólo se aplicará a las llamadas salientes.

Nota: Las grabaciones pueden ser pausadas en cualquier momento durante una llamada.

Asegúrete de que los agentes **etiqueten** todas sus llamadas a través de la opción **obligatoria de etiquetado de llamadas.**

Nota: Los agentes solo podrán recibir/realizar la próxima llamada, si una etiqueta es utilizada.

Call recording
① Call recordings will be available to review and share in the Activity Feed on the Dashboard and in the phone app.
C Enable call recording
We recommend you mention that the call will be recorded in the <u>Welcome message</u> If you wish to delete recorded calls, <u>contact support</u>
Mandatory call tagging
Mandatory call tagging The user will be required to tag each call after it ends before they can proceed with another action. They will not receive any calls until tagging is complete



Escoge tu **música de espera**. Puedes subir tu propio archivo o elegir de nuestra biblioteca.

- 1. Haz CLIC en el **bolígrafo** para modificar o escuchar tu mensaje
- 2. ELIGE la música de espera directamente de nuestra lista de selección
- **3. SUBE** tu propio mensaje (*pregrabado*) en formato mp3

Music on hold	
The caller will hear this if they are put on hold during an	ongoing call or while the call is being transfered.
Delete this number	
Music on hold	
he caller will hear this if they are put on hold during an ongoing call r while the call is being transferred.	Text to Speech Custom file
Aircall library Custom file	3
Bensound - Energy	BROWSE YOUR COMPUTER
Bensound - Retro Soul	or simply drag and drop your file here
Ringing Tone (Australia)	The file you upload must be an .mp3 under 10Mb
O Ringing Tone (Europe)	Hawto speed on sufficiency
\smile	PIOW TO DECOLO OD OUGIO TIME



6. Si no quieres que tus clientes dejen un mensaje de voz, **desmarca la opción**.



Al comenzar a construir el IVR, tendrás que definir las opciones, a las que se le ofrecen a los clientes. Cada opción tendrá que ser asignada a un usuario(s) o equipo indicado.

- 1. Haz CLIC en "Add Option"
- Se abrirá un panel lateral, donde puedes seleccionar las opciones del teclado (entre 0-9.).





Si deseas obtener más información sobre la configuración del IVR haz clic aquí



ESCRIBE el mensaje que será leído por una de nuestras voces robóticas . **ELIGE** el idioma y la voz

vk meno description			
Text to Speech		Custom file	
Hello, thank you for callir Please press 1 for	ng Airca	II	
Please press 2 for Please press 3 for			
Please press 2 for Please press 3 for English	~	Joanna	

SUBE tu propio mensaje grabado en formato mp3.

′R menu description	
Text to Speech	Custom file
BROW	/SE YOUR COMPUTER
BROW or simply dr	/SE YOUR COMPUTER rag and drop your file here
or simply de The file you uploa	rag and drop your file here ad must be an .mp3 under 10Mb

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



Invitar usuarios y crear equipos







Crear Equipos o Usuarios Crear Usuarios Usuarios

0

٢

- Haz CLIC en TEAM en el menú de la barra lateral izquierda
- 2. Haz CLIC en "Create Team or User"
- Rellena el nombre del usuario, apellido y correo electrónico
- 4. PERMITE, si lo deseas, que un nuevo usuario sea un administrador
- 5. ASIGNA este nuevo usuario a un equipo
- 6. Haz CLIC en invitar para enviar un correo electrónico de validación

Nota: Si el usuario(s) no recibe un correo electrónico, por favor revise la carpeta de spam.

Dashboard	+ CREATE	E TEAM OR USER	2		
Numbers	e) create te	am		
Team	e	Create us	er		
	3 First n I. Abo Pieze fill first n Isst	out your new In his/her information nome anne sign to team.	/ teammate , we'll send him/her an in John Doe S his user to make and take	vitation by email email do you want this user to be an administrator?	John@doe.com
	Am	azin Team	Banana Stand Tea R 2 USERS	Business Operatio (2) 3 USERS	CEE - AE
		6	INVIT		

Crear Equipos o Usuarios Crear Usuarios Configurar Usuarios

- VE a la Sección de TEAM, en el menú de la barra lateral izquierda
- 2. Barra de búsqueda para equipo y usuarios
- Haz clic en el nombre del usuario para abrir el perfil (ve a la siguiente diapositiva)

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

DOS formas de llegar al perfil de un usuario:

Opción 1: Haz clic en el equipo.

Buscar el nombre del usuario.

Select Seleccione una opción de las sugerencias.

Opción 2: Haz clic en el equipo. Seleccione un usuario



Crear Equipos o Usuarios Crear Usuarios Configurar Usuarios

- Perfil del usuario que estás visualizando
- 2. Lista de preferencias que puedes **configurar**
- Haz clic para cambiar cualquier información personal (nombre, correo electrónico, idioma, contraseña)







AVAILABLE	AUTO DO NOT DISTURB
timezone	(UTC+02:00) Pari
Associated Numbers & Teams	s
Numbers	Teams
France - Onboarding	🁳 EMEA Onboarding
# UK Office - Onboarding	😇 EMEA Astreinte
Germany - Onboarding	💗 Onboarding
Spain Office - Onboarding	
Forward-to devices	
i Incoming calls can be forwarded	I to one phone number only. Learn more.
Phone number	SIP Devices
- Add a phone number	+ Add a SIP Device
Admin Privileges	
Admin Privileges Make this user on admin Second this user on admin Administration field access to accessing	
Admin Privileges Market this user on admin	
Admin Privileges Market this user on admin M	Show your Aircoll Numbe
Admin Privileges Main this user on admin Main this user of the administration of the administration Calling Preferences caller id default number	Part And and concerning on And Backford and concerning on And Show your Aircall Numbe France - Onboardin
Admin Privileges Main this user on admin Main this user of the administration of the administration Collier Id default number default prefix	Para controller a una con configure your Aincall Show your Aincall Numbe France - Onboarding France
Admin Privileges Main this user on admin Main this this this this this this this this	Para control and concorrigant your Arcait Show your Aircail Numbe France - Onboarding France Bombr
Admin Privileges Mais this user on admin Mais this user on admin Colling Preferences coller id default number default prefix default prefix default nigtone wrap up time	Show your Aircall Numbe France - Onboardin France Bomb 0 min 40 sec
Admin Privileges Make this ware on admin Make this ware on admin Calling Preferences caller Id default number default prefix default rigtone wrap up time Email Notifications	Show your Aircall Numbe France - Onboarding France Bombi 0 min 40 sec
Admin Privileges Make this user on admin Make this user on admin Calling Preferences caller id default number default prefix default prefix default prefix default prefix default prefix default number Email Notifications Colored States States Colored States Co	Prove Assesses Ministrational and can canfigure your Aincell Show your Aincell Numbe France - Onboarding France Bomb 0 min 40 sec alls on your email?
Admin Privileges Mile this user an admin Mile this user an admin Calling Preferences coller Id default number default prefix default prefix default prefix default prefix default prefix	remen service. Show your Aircall Numbe France - Onboardin France Bamb 0 min 40 sec als on your email?

Leer las analíticas





- Sección de llamadas y estadísticas en el menú de la barra lateral izquierda
- 2. Actividad general de tus líneas
- Desglose detallado de llamadas perdidas
- 4. Estadísticas promedio sobre la actividad de los usuarios
- 5. Haz clic para exportar datos y ver detalles





Los filtros te 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	Call made		Filter by number	
06 May 2019 - 12 May 2019 👒	Anytime	v	- Not applied -	~
Filter by teammate	Filter by team		Filter by tag	
- Not applied -	- Not applied -	~	- Not applied -	· •



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

Hour Day Week Month	Timezone UTC ~	W EXPORT V
---------------------	-------------------	------------

Nota: Acceso a la sección de Analíticas Avanzadas depende de tu plan.

Al hacer clic en el botón **Exportar**, en la parte inferior derecha, puedes elegir extraer un Excel que contiene los **datos del gráfico o los datos brutos.** El Excel que contiene esta información se enviará al <u>correo electrónico del</u> <u>administrador</u>.



La **sección de Actividad** es compuesta de 4 categorías principales:

Llamadas entrantes

Número de llamadas entrantes recibidas en tu línea(s).

Duración de llamadas entrantes

Duración de llamada entrante (total promedio)

Llamadas salientes

Número de llamadas salientes realizadas en tu línea(s).

Duración de llamadas salientes

Promedio de la duración total de las llamadas salientes.





% Llamadas perdidas

Llamadas perdidas en tu línea(s).

% Mensajes de voz

Porcentaje de mensajes de voz en tu línea(s).

Tiempo de espera

Cantidad de tiempo promedio (en segundos) que los llamantes han estado en la cola antes de ser atendidas.

Tiempo de tratamiento

El tiempo que se tardan los agentes en devolver las llamadas perdidas o atender la llamadas asignadas en la seccion **TO-DO** de la app. Las llamadas archivadas también se incluyen en las estadísticas.







- Filtra la visualización de tu feed en vivo
- 2. Establece tu nivel de servicio y sigue el rendimiento de tu equipo
- 3. Habilita el modo a pantalla completa
- 4. Susurrar a tu colega sin notificar al cliente
- 5. Seguir los estados de los agentes:





Nota:: El acceso a ciertas funcionalidades del Feed de Actividad dependen de tu plan.



Nota: Sólo es posible eliminar y descargar una sola grabación a la vez.



Activar integraciones





Integration

- Haz CLIC en cualquier CRM o Helpdesk para crear una nueva integración, en el menú de la barra lateral izquierda
- 2. Gestiona tu integración:
 - a) Activar o Desactivar
 - b) Configurar (si está disponible)
 - c) Eliminar

Tienes que **vincular** la integración(es) y el número(s) para habilitar la **sincronización**.

Puedes tener dos o más integraciones del mismo CRM o Helpdesk



ipronóstico del tiempo de la ciudad del cliente que estás llamando o te está llamando a ti.*

*Disponible en: Alemania, Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, España, Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña, Irlanda, Marruecos, México, Países Bajos, Suecia y Suiza.

Administración de cuenta





integración

- Haz CLIC en Account en el menú de la barra lateral izquierda
- 2. Cambia tu plan o revisa tus facturas
- Verifica o modifica los datos U de su tarjeta de crédito
- Actualiza tu información de facturación
- 5. Ve tu lista de API activas
- Recomienda Aircall a un amigo y gana una tarjeta regalo



*i*No dudes en contactar a tu Success Manager si tienes alguna duda! ¿Necesitas Ayuda?

> Revisa nuestro centro de ayuda <u>Knowledge Base</u>

Contacta a nuestro equipo de soporte <u>https://support.aircall.io/</u>





¡Gracias!

The phone system for modern business - aircall.io

Índice

Actividad	38, 39-44	Correo electrónico	4,14, 33, 35, 36, 39
Administrador	33, 34, 36, 39	CRM/Helpdesk	47
Ajustes	17- 20, 25-27	Cuenta	5,49
Ajustes de llamada	45	Descargar	5, 44
Analítica avanzada	38-44	Disponibilidad	17, 25, 36, 43, 47
APIs	49	Distribución de llamadas	15, 16
Aplicación de escritorio	5	Duración	40
Archivo personalizado	27	Eliminar	44
Asignación	11, 15, 16, 24, 29, 33, 36, 41, 45	Enlace	4, 44, 47
Audio	27	Equipos	11,16, 18, 22, 24, 29, 33-36, 43
Base de conocimientos	50	Etiquetas	20, 45
Biblioteca de Aircall	29	Exportación	38, 39
Buzón de voz	18, 28, 36, 41, 44	Externos	30, 36
Cierrar sesión	5	Factura	49
Configurando el usuario	33-36	Feed de Actividad (en directo)	43
Configurar un número clásico	15-22	Filtros	39,43, 44
Configurar un número de IVR	22-31	Grabaciones	19, 26, 44
Contraseña	4 ,35	Hacer llamadas	11, 16
		Haga clic para marcar	5

Índice

Historial de llamadas	43
Horario de trabajo (número)	22, 23
Horario de trabajo (usario)	36
Idioma	31, 35
Información de facturación	49
Integración(es)	25,47
Invitación	4
Lista negra	45
Llamada saliente (outgoing calling only)	24
Llamada(s) saliente(s)	16, 24, 25, 40, 42, 47
Llamadas entrantes	40-42, 47
Llamadas perdidas	25, 36, 41
Llamadas y estadísticas	38
Mensaje de bienvenida	28
Mensaje de IVR	22, 28, 29, 31
Móvil	5 ,30
Música de espera	20, 27
Notificaciones	36, 43

Número clásico	11 12, 16, 17-20
Número de IVR	22-31
Número predeterminado	36
Números	5, 7, 8, 13, 15, 36, 45, 47
Opción(es) de IVR	28-30
País ISO	7, 36
Preferencias	35
Productividad	42
Programa de referidos	49
Rediriger llamadas	36
Seguimiento	36
Servicio de atención al cliente	41
Solicitud de devolución de llamada	20
Soporte	5, 50
Susurro	43
Tarjeta de crédito	49
Text-to-Speech	31
Tiempo de espera	41
Usuarios	5, 11,16, 18, 24, 29, 33-36, 38, 42
Verificación de documentos	13, 14
Weather App	47