



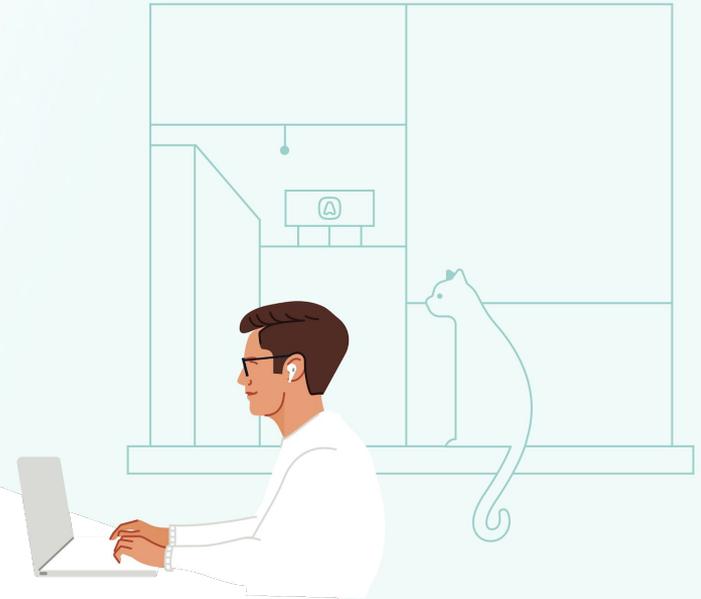
Benutzer Onboarding Guide



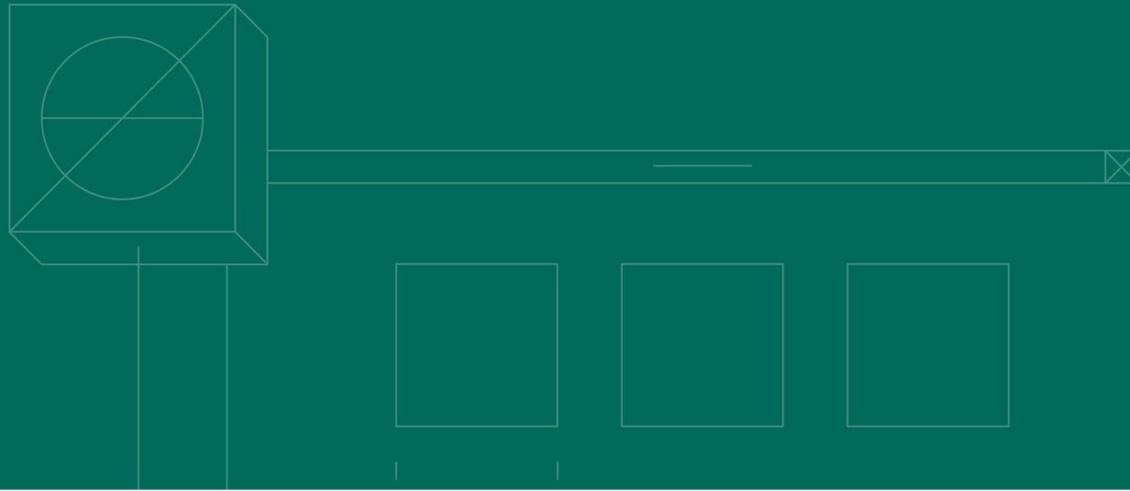
Das Telefonsystem für das moderne Business.

Inhaltsverzeichnis

1.	<u>Erste Schritte</u>	3
2.	<u>Anrufeinstellungen</u>	8
3.	<u>Eingehende und ausgehende Anrufe</u>	16
4.	<u>Verwalten Sie Ihre Anrufe</u>	26
5.	<u>Fehlerbehebung</u>	31
6.	<u>Index</u>	36



Erste Schritte



Voraussetzungen

Zugang zur
App

Headset Tests

Das Aicall
Telefon



Leistungsstarker Rechner

Update von Windows,
macOS & **Google Chrome***
(**die neueste Version**)

64-bit Version Windows 10
oder MacOS 10.14

Intel i5 dual-core Prozessor
oder ähnlich + mindestens
4Gb of RAM Speicher



Professionelles Headset

Nutzen Sie ein USB **Kabel
Headset**

Versuchen Sie Bluetooth oder
kabellose Headset zu
vermeiden



VoIP optimisiertes Netzwerk

Nutzen Sie ein **Ethernet
Kabel** für eine stärkere
Bandbreite und bessere
Telefonqualität

Aktivieren Sie QoS
(Servicequalität) an Ihrem
Router

* Für eine optimale Performance, ist es am Besten die neueste Browser Version zu nutzen. [Hier](#) können sie überprüfen ob Ihr Browser auf dem Neusten Stand ist.

1. Akzeptieren sie die Einladung, die Sie per Mail erhalten haben und folgen Sie dem Link in der Mail um Ihr Passwort zu erstellen
2. [Downloaden](#) Sie die Desktop App oder greifen Sie auf die [Web App](#) zu
3. Loggen Sie sich mit Ihrer professionellen E-Mail und Ihrem Passwort ein
4. Wählen Sie eine Sprache aus
5. Testen Sie Ihr Headset und Mikrofon

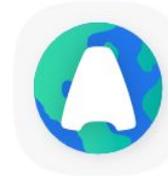


Anmelden

Anmelden

[Passwort vergessen](#)

Sprache



Wählen Sie eine Sprache

English

Français

Español

Deutsch

Sie können Ihre Sprache über die Einstellungen aktualisieren

Weiter

Voraussetzungen

Zugang zur App

Headset Tests

Das Aicall Telefon

Verwenden Sie dieses neue Gerät für Anrufe?



Jabra EVOLVE LINK (USB)

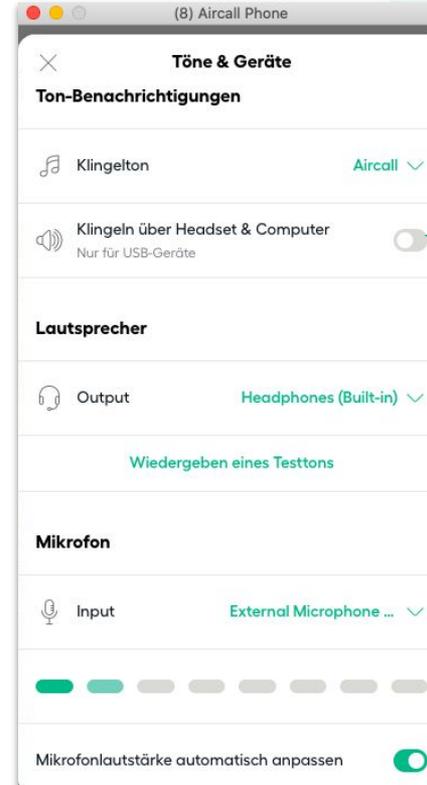
Sie können die Audiopräferenzen jederzeit in den Einstellungen ändern.

Nein nicht jetzt

Ja, lassen Sie uns es verwenden



Vergewissern Sie sich, dass Ihr **Headset** auch von Chrome anerkannt wird



Wählen Sie Ihren Klingelton aus

Schalten Sie die App auf laut

Definieren Sie Ihre Kopfhörereinstellungen

Definieren Sie Ihre Mikrofoneinstellungen

Passen Sie Ihre Lautstärke automatisch an

Voraussetzungen

Zugang zur App

Headset Tests

Das Aicall Telefon

Wählen Sie eine Vorwahl



Mitarbeiter, Kontakt oder Nummer



Überprüfen Sie Ihre **Headset Einstellungen**

Wählen Sie eine Nummer

1

2
ABC

3
DEF

4
GHI

5
JKL

6
MNO

7
PQRS

8
TUV

9
WXYZ

*

0

#

Fügen Sie eine **Telefonnummer** oder einen **Kontakt** ein

Zugang zur **To-do** Liste



Wählen sie eine **Leitung von der aus Sie anrufen**

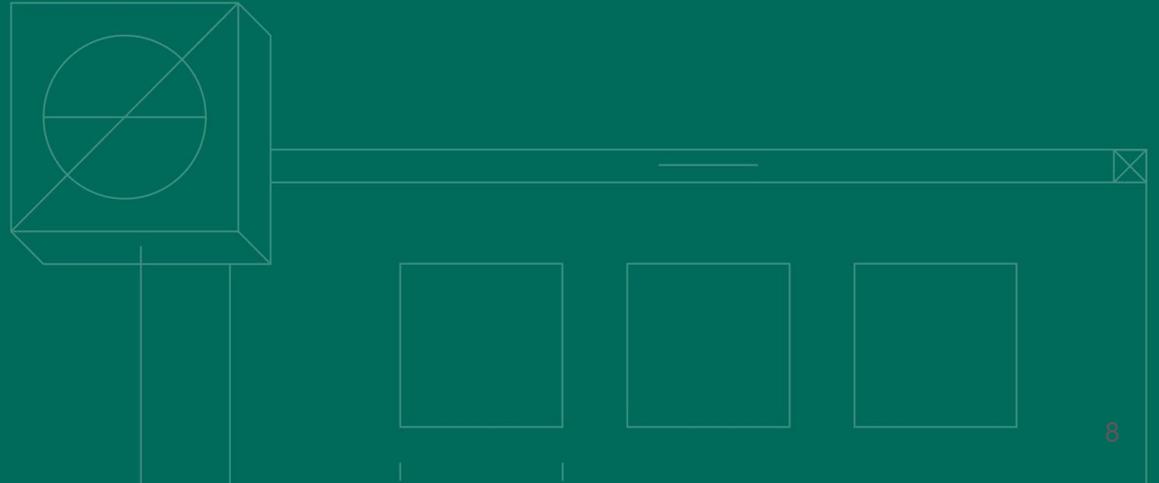
Germany - Onboarding
+49 30 21502125

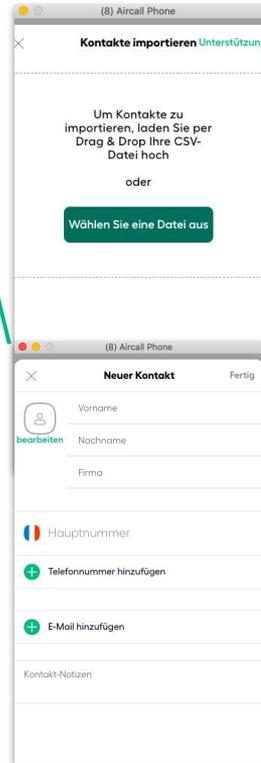
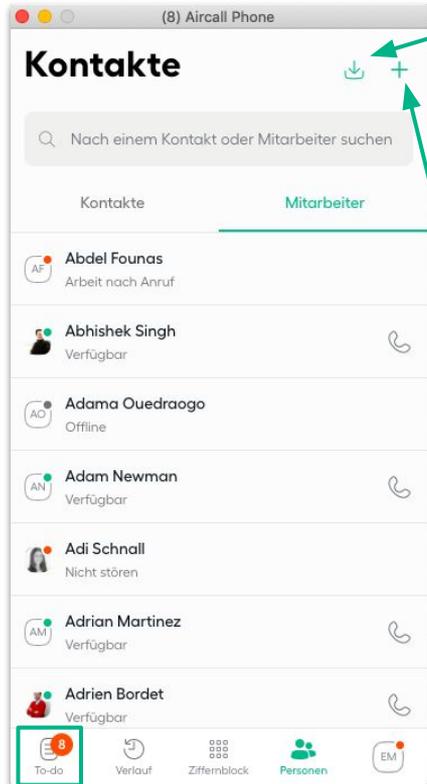
Zugang zu Ihren **Profileinstellungen**

Verlauf

Personen/Kontakte

Anrufeinstellungen



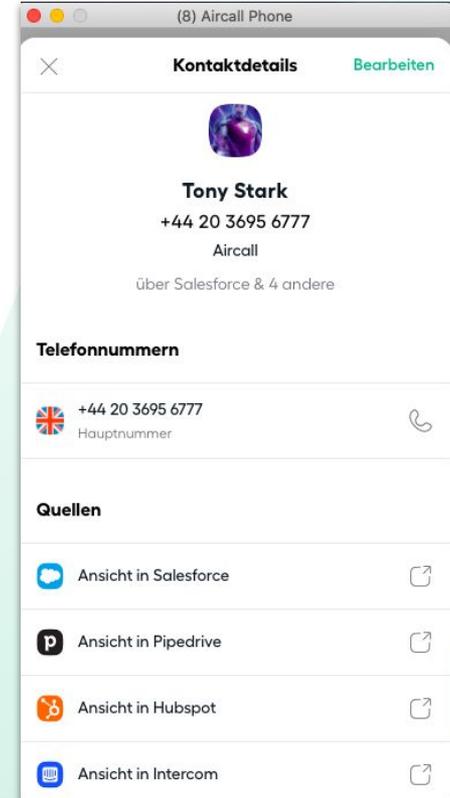


In der **Kontakt** Auswahl können Sie:

Ihre Kontakte verwalten (importieren, erstellen, bearbeiten & löschen)

&

Nutzen Sie die Agenda um Ihre **Mitarbeiter anzurufen** und Ihre Verfügbarkeit zu überprüfen



Kontakte
Verwalten

Telefon-
ein-
stellungen

Verfügbarkeiten
verwalten

Arbeitszeiten
festlegen

Konto

Anruf
Präferenzen

Anrufeinstellungen-
Email
Benachrichtigungen

Verwalten Sie Ihr Profil & finden Sie Ihre allgemeinen Information

Definieren Sie Audiogeräte

Setzen Sie Ihre Anrufpräferenzen fest

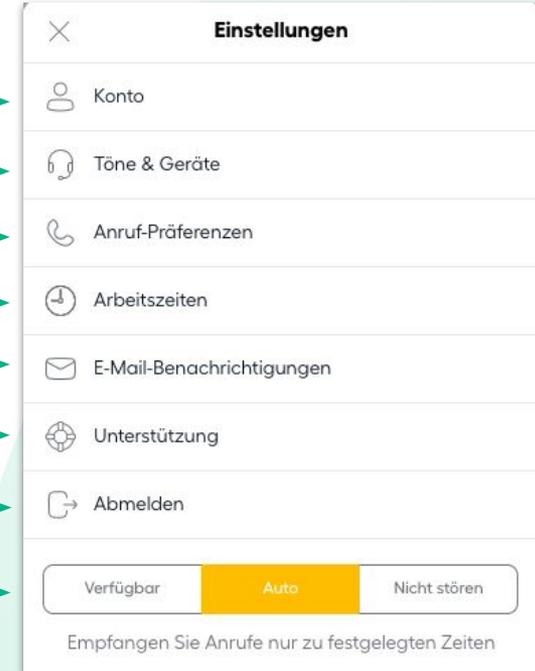
Setzen Sie Ihre Arbeitszeiten fest

Aktivieren Sie E-mail Mitteilungen für anstehende Anrufe

Zugang zu weiteren Informationen & einem Chat mit dem Support

Log out aus dem Aircall Profil

Verwalten Sie Ihre Verfügbarkeit



Kontakte
Verwalten

Telefon-ein-
stellungen

Verfügbarkeiten
verwalten

Arbeitszeiten
festlegen

Konto

Anruf
Präferenzen

Anrufeinstellungen-
Email
Benachrichtigungen

VERFÜGBAR

Sie erhalten **Anrufe** wenn die Ihnen zugehörigen Telefonnummern offen sind

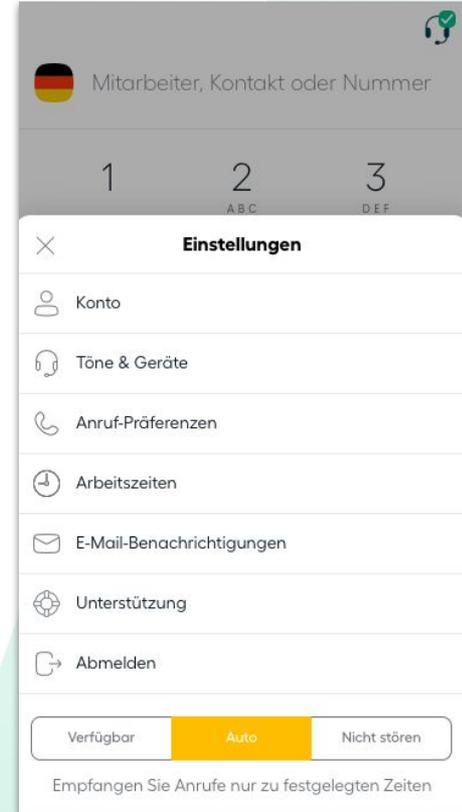


AUTO

Sie erhalten Anrufe nur innerhalb Ihrer **Arbeitszeit** (Dies muss in den Einstellungen definiert sein)

NICHT STÖREN

Sie erhalten **keine** Anrufe



Kontakte
Verwalten

Telefon-
ein-
stellungen

Verfügbarkeiten
verwalten

Arbeitszeiten
festlegen

Konto

Anruf
Präferenzen

Anrufeinstellungen-
Email
Benachrichtigungen

Erhalten Sie Anrufe innerhalb Ihrer festgelegten Arbeitszeit.

Versichern Sie sich, dass Sie die richtige **Zeitzone** ausgewählt haben. Hier zu sehen auf der rechten Seite.

Setzen Sie Ihren Verfügbarkeitsstatus auf **AUTO**.

Wenn Sie Ihre **Arbeitszeiten** festgelegt haben, aber Ihre Telefonleitungen geschlossen sind, können Sie keine Anrufe erhalten

✕ **Arbeitszeiten**

Zeitzone

Ihre Zeitzone (UTC+02:00) Paris ▾

Sie sind zu folgenden Zeiten erreichbar:

Von 10:30 bis 12:00 >
Jeden Wochentag

Von 14:30 bis 17:30 >
Jeden Wochentag

+ Ein Zeitfenster hinzufügen

Kontakte
Verwalten

Telefonieein-
stellungen

Verfügbarkeiten
verwalten

Arbeitszeiten
festlegen

Konto

Anruf
Präferenzen

Anrufeinstellungen-
Email
Benachrichtigungen

Konto

EM

Elizabeth Meija
Aircall
Bearbeiten

Zugangsdaten

elizabeth.meija@aircall.io
E-Mail

.....
Passwort Ändern

Sprache

Deutsch Auswählen

Teams

EMEA Onboarding
6 Mitglieder

Bearbeiten Sie
Ihren Vor- und
Nachnamen

Erstellen Sie ein
neues Passwort

Wählen Sie eine
Sprache aus

Teams zu denen
Sie dazu gehören

Telefonnummern,
denen Sie zugeteilt
sind

Leiten Sie ihre
Anrufe auf Ihr
persönliches
Mobiltelefon
weiter

Loggen Sie Sich
bei allen Geräten
aus

Konto

Brazil - Onboarding
+55 61 3142 0144

NZ Onboarding
+64 9 801 6164

Onboarding-EMEA
+65 3163 7687

Denmark-Onboarding
+45 89 87 76 16

Venkat
+64 9 802 0032

Venkat AU
+61 2 7908 3334

Anrufe weiterleiten Mehr Informationen

+ Telefonnummer hinzufügen

Melden Sie sich von allen Sitzungen ab

Kontakte
Verwalten

Telefon-ein-
stellungen

Verfügbar-
keiten
verwalten

Arbeitszeiten
festlegen

Konto

Anruf
Präferenzen

Anrufeinstellungen-
Email
Benachrichtigungen

Stellen Sie Ihre App Pop-Up Nachrichten **ein**

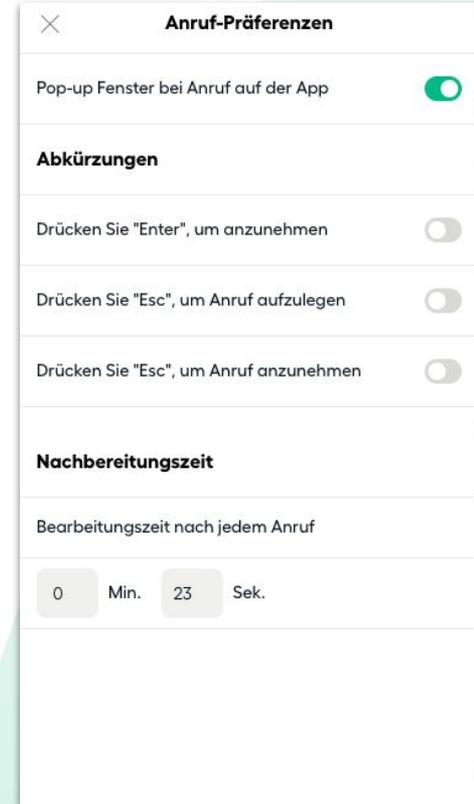
Aktivieren Sie Tastatur shortcuts für eine schnellere Reaktionsfähigkeit

Setzen Sie Ihre Nachbereitungszeit



Klicken Sie hier

Warten Sie nicht auf den nächsten Anruf und klicken sie auf **Jetzt zurück**

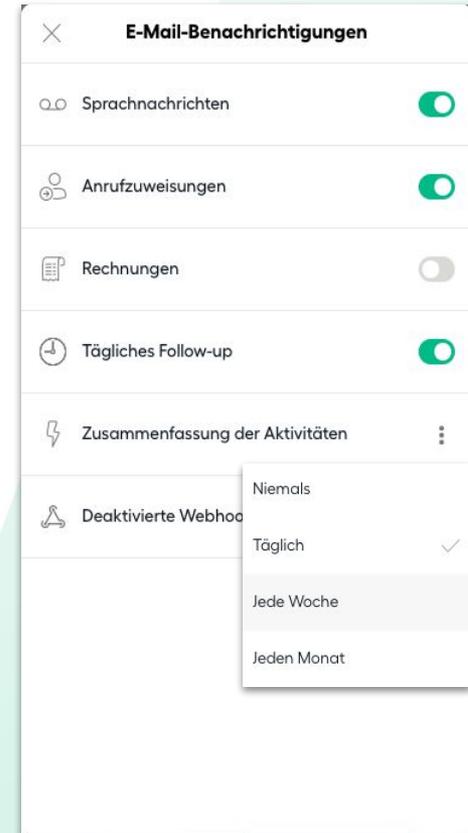


Aktivieren Sie Einstellungen und Sie werden per Mail benachrichtigt über:

- voicemails
- Anrufzuweisungen
- Rechnungen (Nur Administratoren)
- Tägliches follow-up
- Zusammenfassung der Aktivität (Nur Administratoren)
- Deaktivierte Webhooks(Nur Administratoren)

Den täglichen Überblick erhalten Sie mit eine Liste per Mail über verpasste Anrufe und Mailbox Nachrichten, die noch nicht bearbeitet wurden.

Eine Aktivitätszusammenfassung gibt es für alle Aircall Leitungen und ist nur für Administratoren verfügbar. Sie können die Häufigkeit der Berichte auswählen.



Eingehende & ausgehende Anrufe



Definieren Anrufoptionen

Eingehende Anrufe

Einen Anruf tätigen

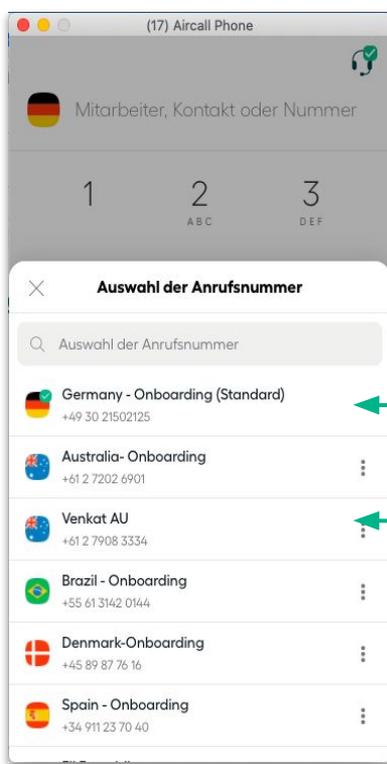
Anruhfunktionen

Einen Anruf weiterleiten

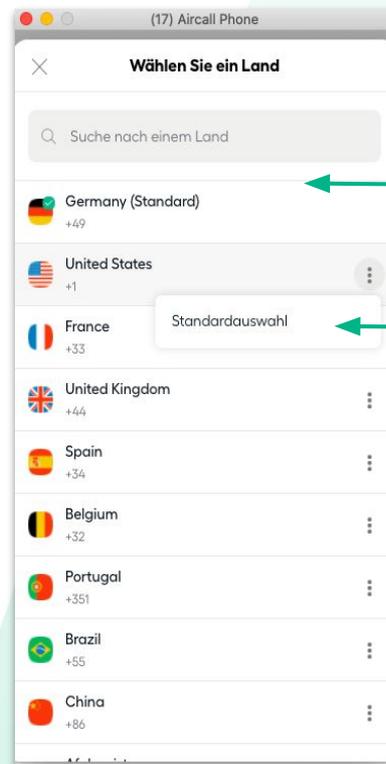
Indirektes Weiterleiten von Anrufen

Telefonkonferenzen und Zweitnrufe

Nachbearbeitung des Anrufs



Aktuelle Standard Nummer
Klicken Sie hier um diese Nummer als Standard auszuwählen



Aktuelle Standard Landesvorwahl

Klick um diese Nummer als Standard festzulegen

Definieren Anrufoptionen

Eingehende Anrufe

Einen Anruf tätigen

Anrufrfunktionen

Einen Anruf weiterleiten

Indirektes Weiterleiten von Anrufen

Telefonkonferenzen und Zweitanrufe

Nachbearbeitung des Anrufs

Eingehender Anruf...

Germany - Onboarding



Tony Stark

+44 20 3695 6777

Aircall

Details anzeigen



Anruferinformation

Weather

City

London

Temperature

16°C

Overcast clouds



See Tony Stark page >

Telefonleitung, die angerufen wird

Kontakt

Kontakt Details

Anruf ablehnen

Anruf annehmen

Öffnen Sie das **Kontakt Profil** in Ihrem **CRM** oder **Helpdesk**

1. Wählen Sie die Nummer und nutzen Sie:

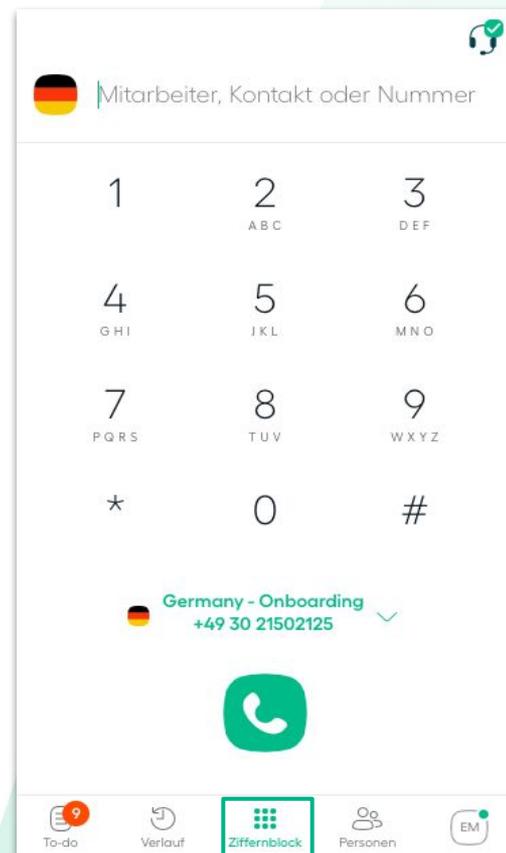
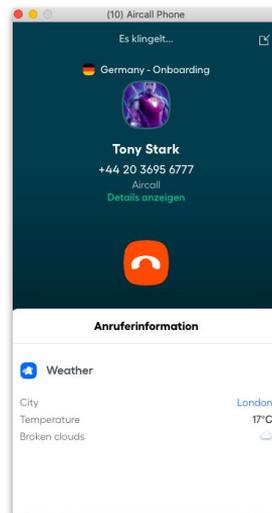
- ihre Tastatur
- Die Aircall Tastatur
- Chrome Erweiterungen ["Click-to-dial"](#)

ODER

Geben Sie den Namen der Person ein, die sie anrufen wollen

2. Klicken Sie auf den grünen Anrufbutton

3. Happy calling!



Definieren Anrufoptionen

Eingehende Anrufe

Einen Anruf tätigen

Anruuffunktionen

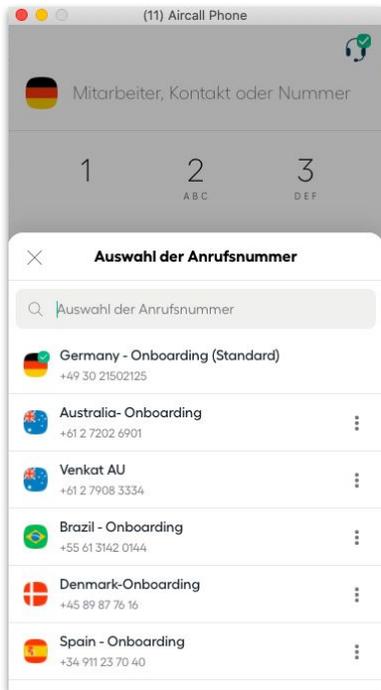
Einen Anruf weiterleiten

Indirektes Weiterleiten von Anrufen

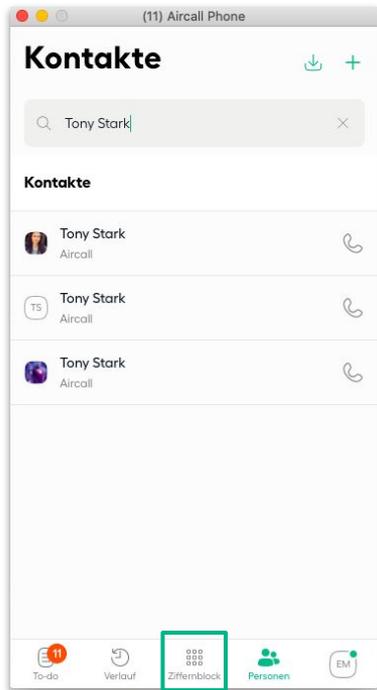
Telefonkonferenzen und Zweitankrufe

Nachbearbeitung des Anrufs

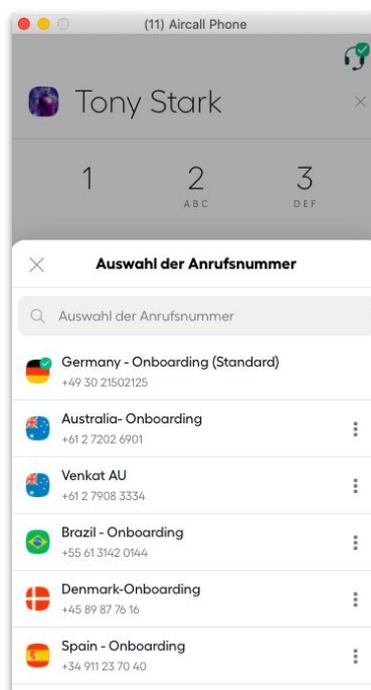
Wählen Sie eine Telefonleitung, wenn diese nicht schon als Standard ausgewählt ist



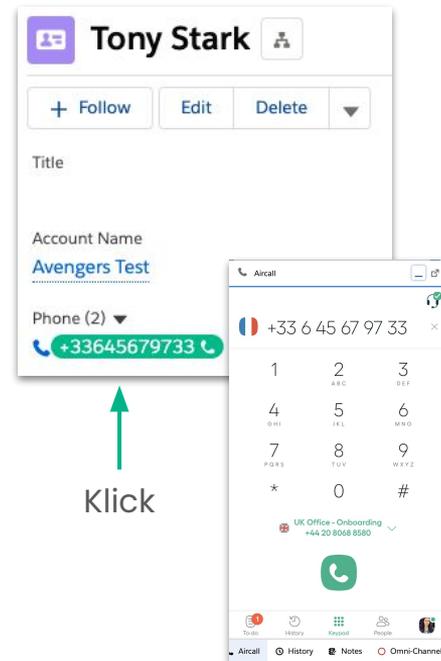
Suchen Sie einen Kontakt



Wählen Sie die richtige Nummer aus



Click2Dial Funktion



Definieren Anrufoptionen

Eingehende Anrufe

Einen Anruf tätigen

Anruhfunktionen

Einen Anruf weiterleiten

Indirektes Weiterleiten von Anrufen

Telefonkonferenzen und Zweitankrufe

Nachbearbeitung des Anrufs



Netzwerküberprüfung



Kontakt Name

Stumm schalten

Setzen Sie den Anrufer in die Warteschleife

Keyboard

Machen Sie sich Notizen

Beenden Sie den Anruf

Telefonkonferenz oder starten Sie einen zweiten Anruf

Pausieren Sie die Anrufaufnahme

Weisen Sie den Anruf einem Kollegen zu

Tags Sie den Anruf

Leiten Sie den Anruf weiter

Öffnen Sie ein Kontaktprofil auf Ihrem CRM oder Helpdesk

Definieren Anrufoptionen

Eingehende Anrufe

Einen Anruf tätigen

Anruuffunktionen

Einen Anruf weiterleiten

Indirektes Weiterleiten von Anrufen

Telefonkonferenzen und Zweitanrufe

Nachbearbeitung des Anrufs

Anrufe können zu einem **Team**, einem anderen **Agent**, einer **externen Nummer** oder zu einem **Kontakt** weitergeleitet werden.

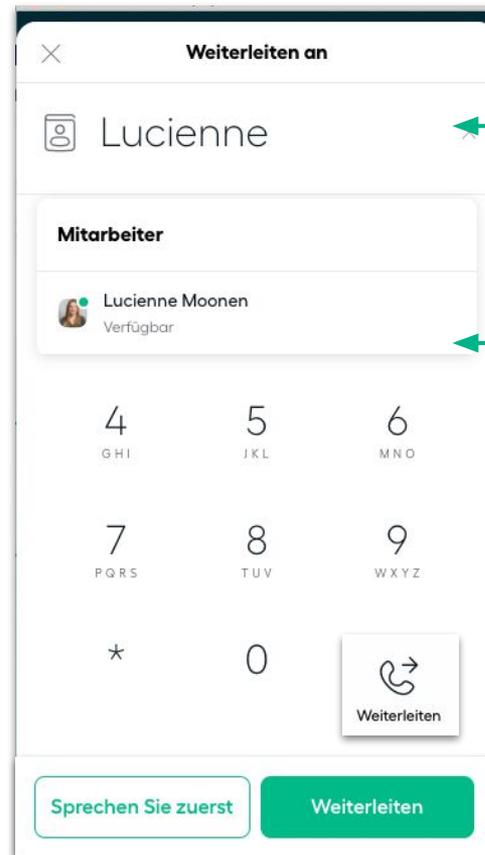
Das Weiterleiten kann **cold** (direkt) oder **warm** (Sprechen Sie erst mit Ihrem Kollegen, während der Kunde in der Warteschleife wartet).

Wenn der Kollege oder das Team **nicht verfügbar ist**, kann man sein Profil nicht anklicken.



Der kleine **grüne Punkt** bestätigt, dass der Kollege **verfügbar ist**.

Notiz: Wenn ein Kollege den Anruf ablehnt oder nicht abhebt, kommt der Anruf zurück um verpasste Anrufe zu vermeiden



Suche oder tippe eine Telefonnummer

Wählen Sie die Person aus

Klick

Definieren Anrufoptionen

Eingehende Anrufe

Einen Anruf tätigen

Anruuffunktionen

Einen Anruf weiterleiten

Indirektes Weiterleiten von Anrufen

Telefonkonferenzen und Zweitankrufe

Nachbearbeitung des Anrufs



Beenden Sie den Anruf mit Ihrem Kollegen

Klicken Sie zum Wechseln des Gesprächs

Die Person, mit der Sie sprechen

Klicken Sie Hier zum Weiterleiten



Definieren Anrufoptionen

Eingehende Anrufe

Einen Anruf tätigen

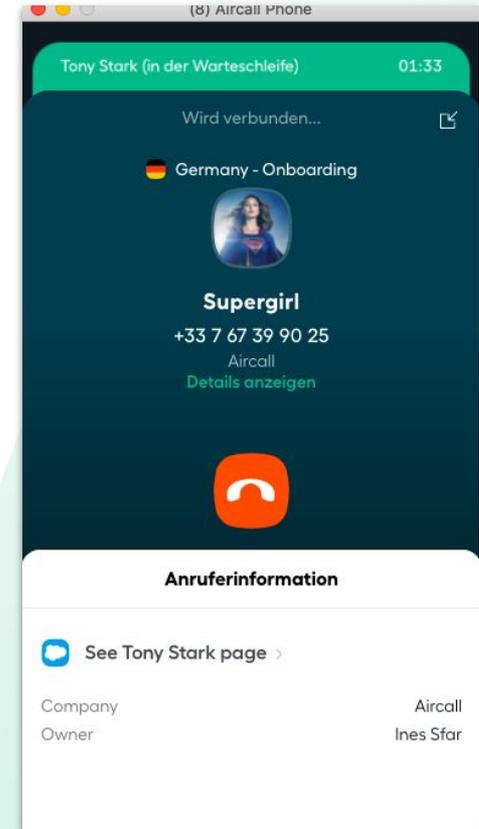
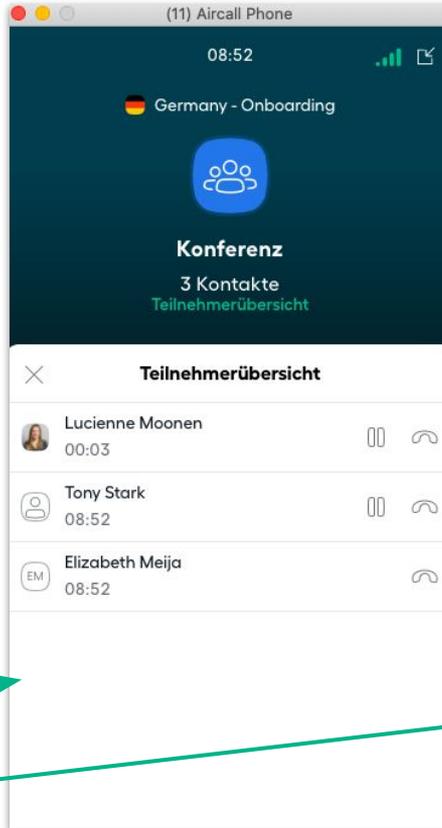
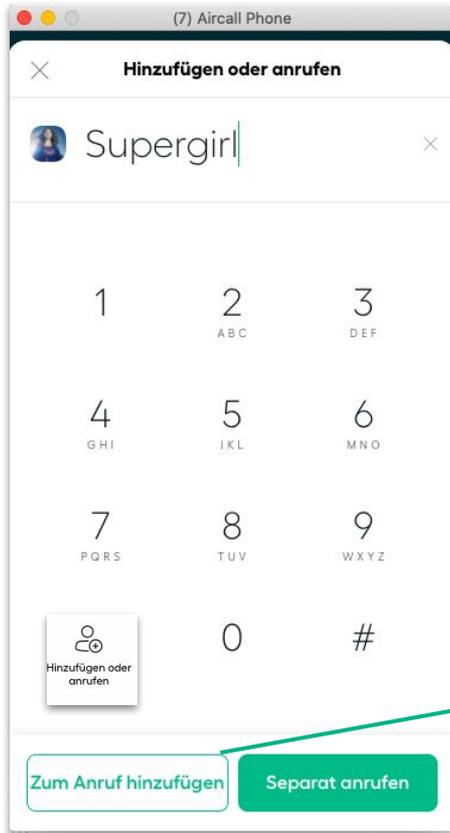
Anruuffunktionen

Einen Anruf weiterleiten

Indirektes Weiterleiten von Anrufen

Telefonkonferenzen und Zweitanrufe

Nachbearbeitung des Anrufs



Definieren Anrufoptionen

Eingehende Anrufe

Einen Anruf tätigen

Anruhfunktionen

Einen Anruf weiterleiten

Indirektes Weiterleiten von Anrufen

Telefonkonferenzen und Zweitanrufe

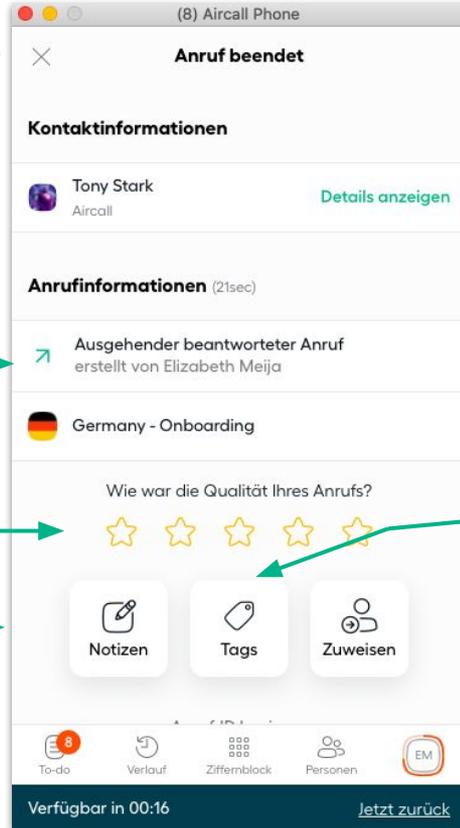
Nachbearbeitung des Anrufs

Zum Beenden der **Nach-Anruf Ansicht** um zurück zur App zu kommen

Anrufrichtung und die **Anrufverteilung**

Bewerten Sie den Anruf

Abändern/Hinzufügen von **Notizen**



Kontakt Informationen

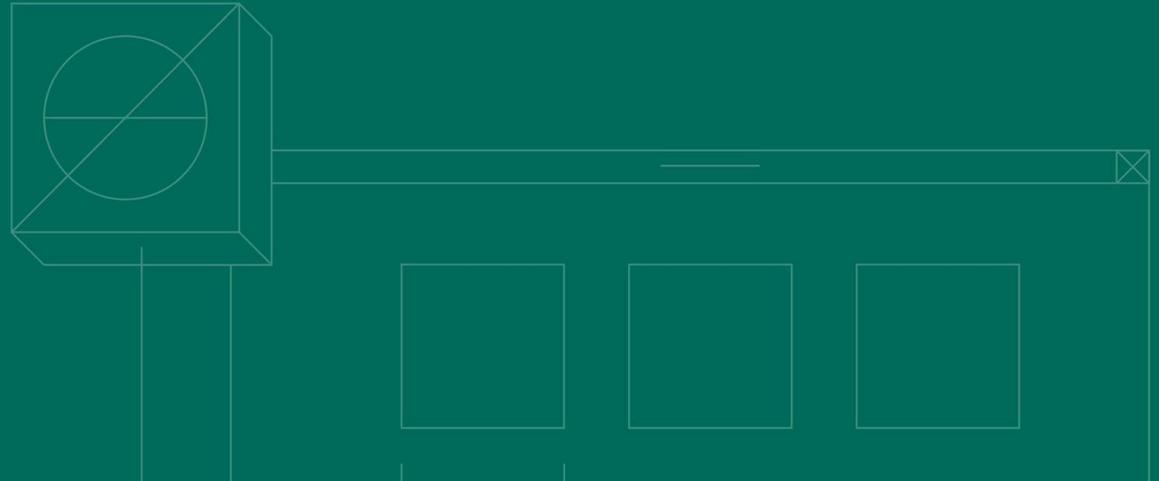
Ihre **Aircall** Nummer

Hinzufügen von **Tags**

Anrufzuweisung

Bearbeitungszeit

Verwalten Sie Ihre Anrufe



Zugang zur
Anrufliste

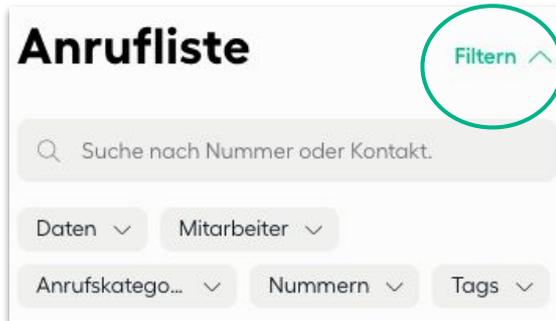
Zugang zur
To-Do

Die Aircall
To-do

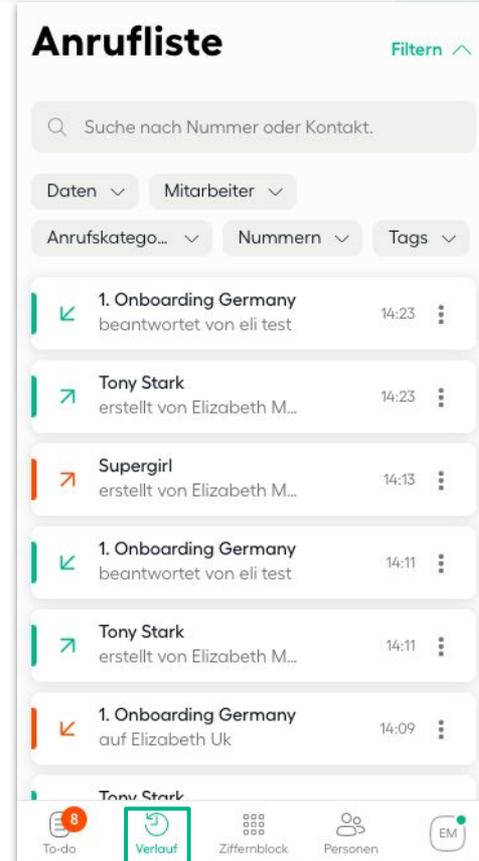
Anruf Details

In der Anrufliste können Sie alle Ihre Anrufe nachverfolgen.
Sie können vorherige Anrufe abrufen (**eingehende und ausgehende Anrufe**, **verpasste Anrufe**, **Mailbox**, oder **Rückrufanfragen**).

Sie können ihre Anrufe nach spezifischen Nummern, Nutzern, Datum, Tags, etc filtern.



💡 Tags geben die Möglichkeit um nach spezifischen Anrufen in der App zu suchen. Fragen Sie Ihre Admins welche Tags erstellt wurden.



Zugang zur
Anrufliste

Zugang zur
To-Do

Die Aircall
To-do

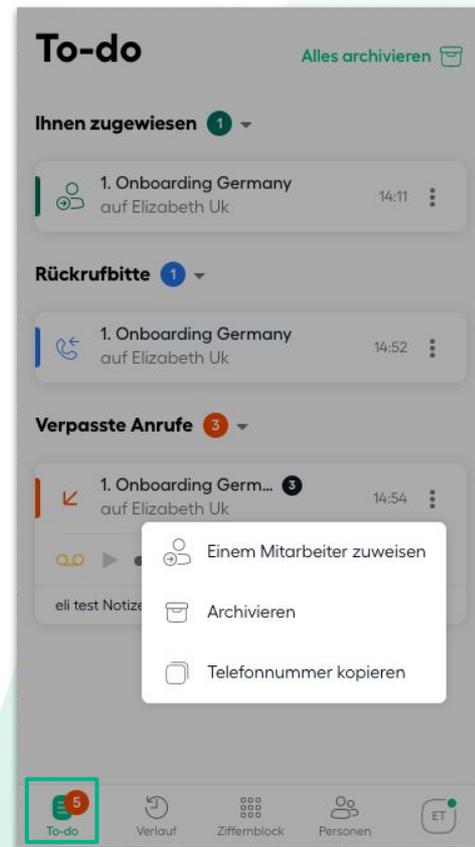
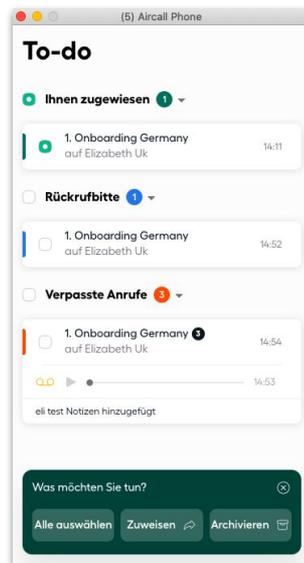
Anruf Details

In der **To-do** Liste finden Sie alle anstehenden Anrufe (**Anrufzuordnungen**, **verpasste Anrufe**, **Mailbox**, oder **Rückrufanfragen**).

Sie können Ihre Anrufe nach spezifischen Nummern filtern um die wichtigsten Aufgaben zu überprüfen.

Sie können Anrufe zu Ihren Kollegen zuweisen (zuweisen), sie **als erledigt markieren** (archivieren), die Nummern kopieren (Telefonnummer Kopieren) um zurückzurufen oder draufklicken um Anrufrdetails abzurufen.

Notiz: Zugang zu den Rückrufanfragen hängt vom Aircall Vertrag ab

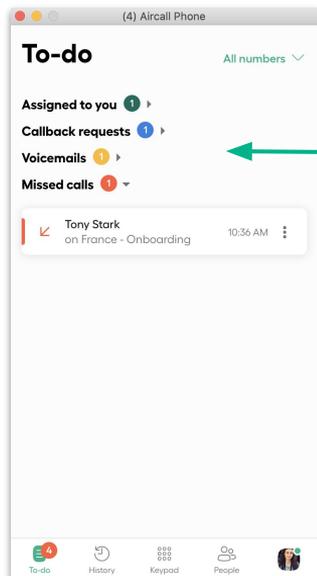


Zugang zur
Anrufliste

Zugang zur
To-Do

Die Aircall
To-do

Anruf Details

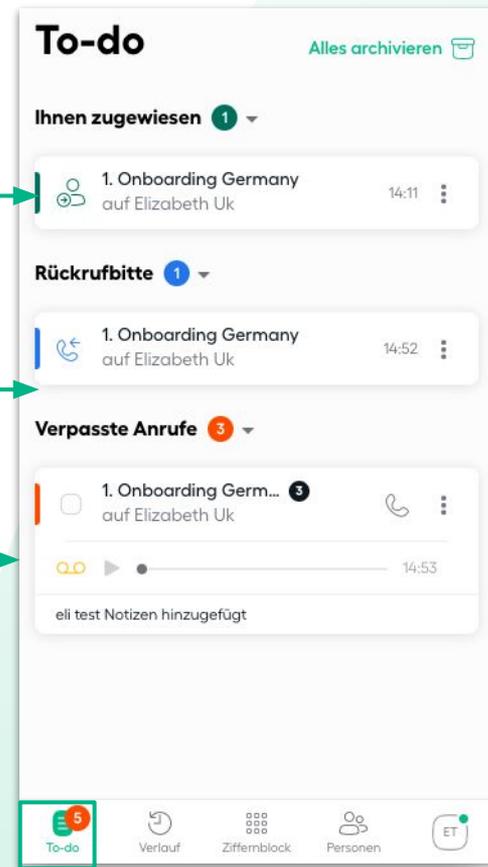


Klicken um das
Drop-Down Menü
mit Details
anzuzeigen

Überprüfen Sie die
Anruflisten und Notizen, die
Ihre Mitarbeiter hinterlassen
haben.

Der Kunde erfragt einen
Rückruf

Mailbox
abspielen



Wenn Sie archivieren, verschwinden zugeordnete
Anrufe oder Rückrufe von der Inbox Ihres Teams.

Zugang zur Anrufliste

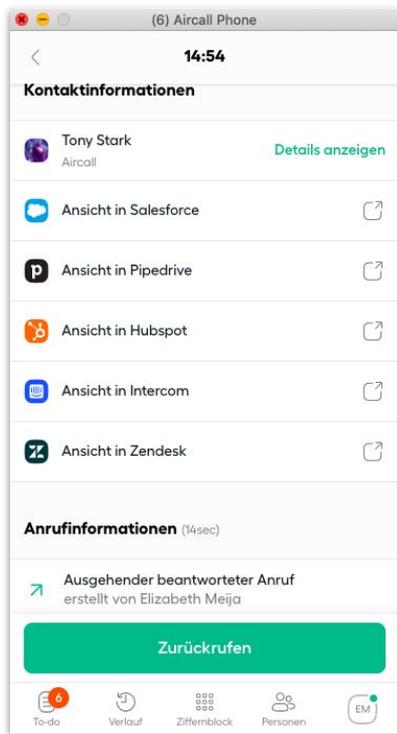
Zugang zur To-Do

Die Aircall To-do

Anruf Details

Eine **Call ID** wird von unserem Support Team als Referenz zur Fehlerbehebung genutzt, wenn benötigt

Klicken Sie auf die Integration um das Kontakt Profil zu öffnen



Scrollen Sie runter für weitere Optionen

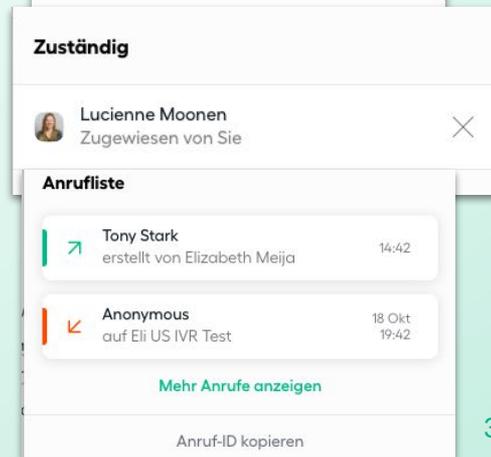
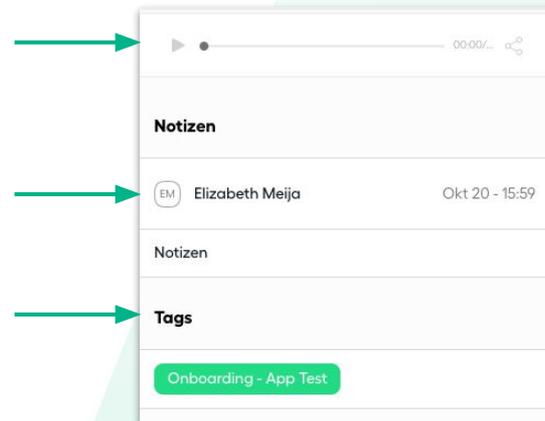
Aufnahme/Mailbox

Kommentare

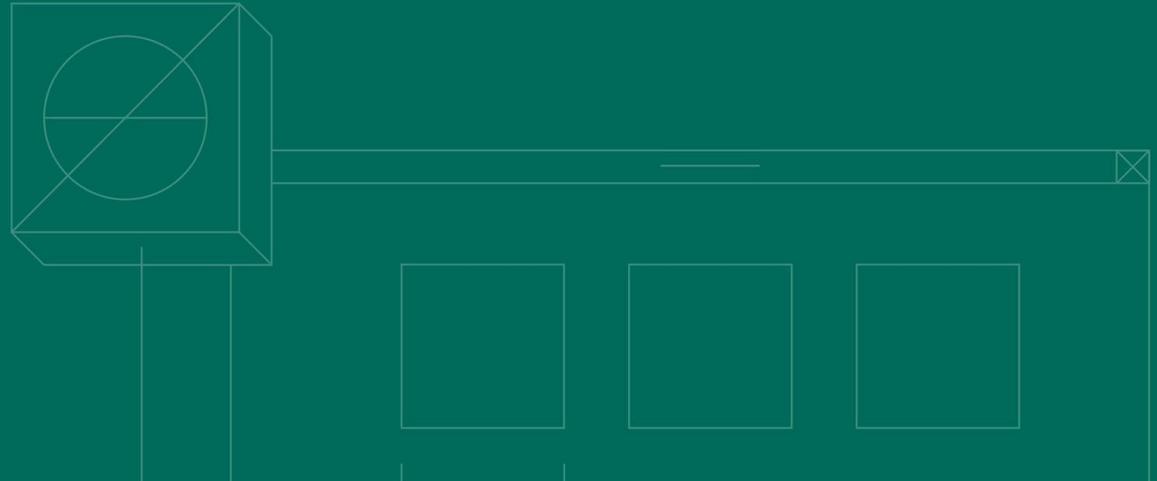
Tags

Anrufzuordnung

Kopieren Sie die Anruf ID



Fehlerbehebung





Updaten Sie die App

Versichern sie sich, dass Ihr Aircall Telefon auf dem neusten Stand ist, da eine neuere version neue performance updates beinhaltet.

Wie man auf Windows 10 + und macOS 10.14+ updaten kann, erfahren Sie [HIER](#)



Neuladen der App

Das Neuladen der App kann helfen, wenn die App bearbeitet wurde.

Wie man die App neuladen kann auf Windows 10 + and macOS 10.14+ erfahren Sie , [HIER](#)



Cache und Cookies löschen

Cache und Cookies zu löschen ist ein weg um Probleme auf der App, wie z.B. Formattierungsschwierigkeiten zu lösen

Wie man die cache and cookies on Windows 10 + and macOS 10.14+ löschen kann, erfahren Sie [HIER](#)

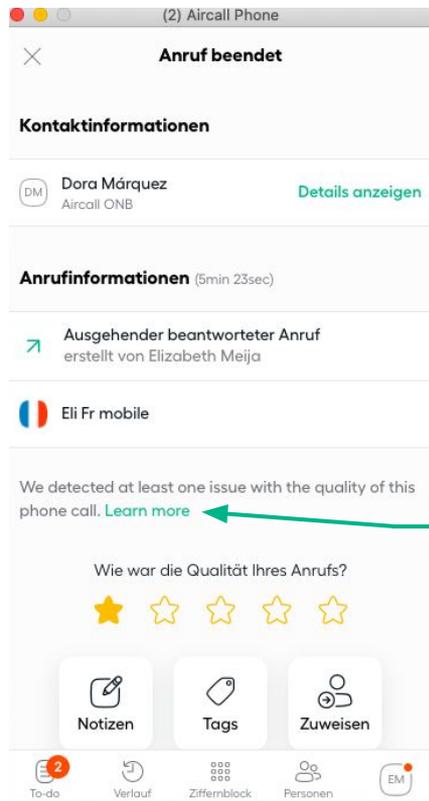
Fehlerbehebung

Anrufqualitätsprobleme

Brauchen Sie Hilfe?

Anrufqualitätsnotiz

Eine gelbe **Call Quality** (Anrufqualität) Notiz wird angezeigt, wenn Sie im Moment eine schlechte Anrufqualität im Anruf haben



In der **Call end**, (Anruf beendet) Ansicht, können Sie auf "**Learn More**" (weitere Informationen) eine detaillierte Ansicht über die verschiedenen Qualitätsprobleme des Anrufs bekommen. Sie haben daraufhin die Möglichkeit auf die Links der zugehörigen Artikel zu klicken, die Ihnen bei der Lösung der Probleme weiterhelfen können.

Fehlerbehebung

Anrufqualitäts
probleme

Brauchen Sie
Hilfe?

Wenden Sie Sich an unser
Help Center
help.aircall.io

Kontaktieren Sie unser
Support Team
support.aircall.io





Vielen Dank!

The phone system for modern business – aircall.io

Index

Abmelden	10, 13		
Agent	22, 23, 27		
Aktivitäts-Zusammenfassung	15		
Aktualisieren	31		
Anmelden	5		
Anrufe	7, 9, 11- 13, 17, 18-29, 30, 33		
Arbeitszeiten	10-12		
Archivieren	28, 29		
Audio	10		
Aufnahme	21, 30		
Output	6		
Ausgehend	27		
Automatisch	11, 12		
Benachrichtigungen	10		
Cache & Cookies	31		
CRM/ Helpdesk	18, 21		
Datum	27		
Dauer	25		
Desktop-Anwendung	4-6, 14, 32		
Details	28-30		
E-Mail	5,10		
Input	6		
Eingehend	27		
		Einladung	5
		Einstellungen	7, 11
		Erreichbarkeit	9-11, 22
		Ethernet-Kabel	4
		Fehlersuche	31, 32
		Filter	27, 28
		Google Chrome	4, 6, 19
		Warteschleife	21, 22
		Headset	4, 5, 6, 7
		Herunterladen	5
		ID	30
		Kalt	22
		Kennwort	5, 13
		Klick-Wahl	19, 20
		Klingelton	6
		Knowledge Base	10, 34
		Konferenz	21, 24
		Kontakt	9, 18, 20-22, 25, 30
		Konto	13
		Lautstärke	6
		Mac	4, 32

Index

Mikrofon	4, 5		
Name	13		
Netzwerk	4, 21		
Neu laden	31		
Notizen	2, 25, 29, 30		
Nummer	7, 13, 17, 20, 22, 25, 27		
Pause	21		
Personen	7, 8		
Pop-up	14		
Profil	10		
QoS	4		
Quality	4, 33		
Rate	25		
Rechnung	15		
Richtung	25		
Router	4		
Rückrufwunsch	27, 28, 29, 30		
Sprache	5, 13		
Stummschalten	21		
Tag	21, 25, 27, 30		
Tastatur	14, 19, 21		
Tastenkombinationen	14		
Teamkollegen	9, 13, 22		
		Übertragen	21, 22, 23
		Bearbeitungszeit	14, 25
		Unterstützung	10, 34
		Verlauf	27, 30
		Verpasst	27, 28, 29
		Voicemail	15, 28, 29
		Präferenzen	10, 14
		Voraussetzungen	4
		Vorwahl	7, 17
		Wählen	7
		Warm	22, 23
		Webhook	15
		Wiedervorlage	15
		Windows	4, 32
		Zeitzone	12
		To-Do	7, 28, 29, 30
		Zuweisung	15, 21, 25, 28- 30
		Zweitanruf	21, 24