



# The phone system for modern business

## Guía del Usuario



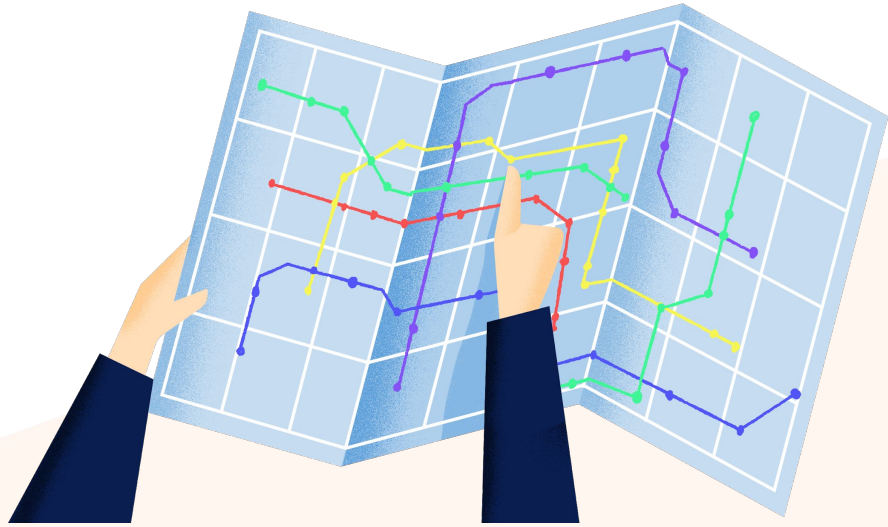
# Iniciando

Todo lo que necesitas para comenzar a llamar!

1. Pre requisitos para utilizar Aircall ..... 3
2. Comenzando ..... 5
3. Haciendo y Recibiendo Llamadas ..... 8
4. Navegando el inbox de Llamadas ..... 22
5. Configurando los ajustes ..... 28
6. Resolución de problemas ..... 33



# Pre requisitos para utilizar Aircall



# Pre requisitos para utilizar Aircall



## Ordenador de Calidad

Actualiza tu versión de Windows, macOS y **Chrome (72+)**

64-bit versión **Windows 10** or **MacOS 10.14**

Procesador Intel i5 dual-core o equivalente + memoria RAM de 4Gb como mínimo



## Auriculares profesionales

Utiliza auriculares en **conectividad USB**

Evita utilizar auriculares que sean **Bluetooth** o sin cable



## Red VoIP optimizada

Utiliza un conexión de cable **Ethernet** para poder incrementar la estabilidad de tu ancho de banda y tener una mejor calidad de llamadas.

Activa una política de QoS (Calidad de Servicio) en tu router/modem

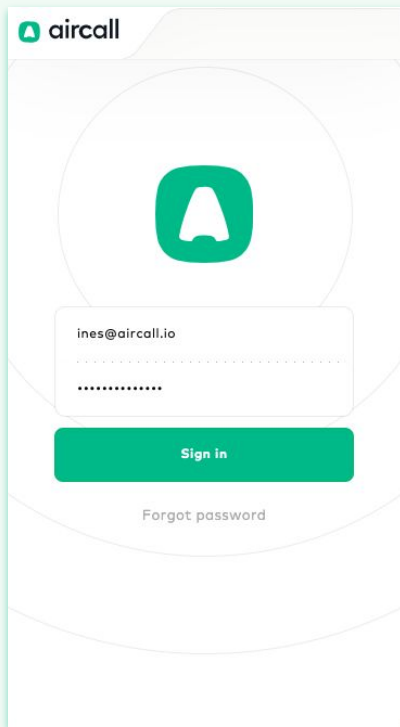


# Iniziando

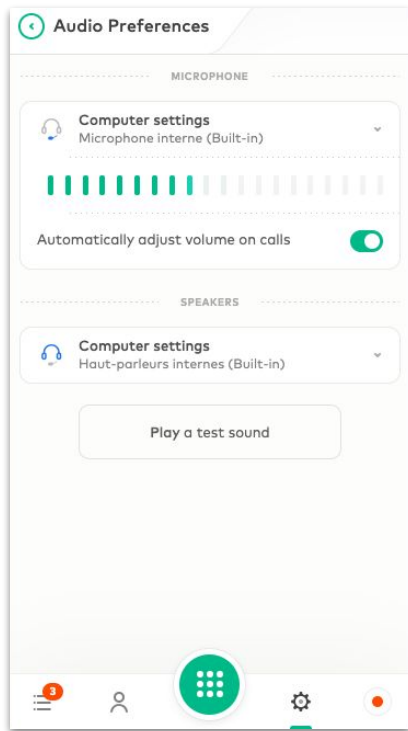
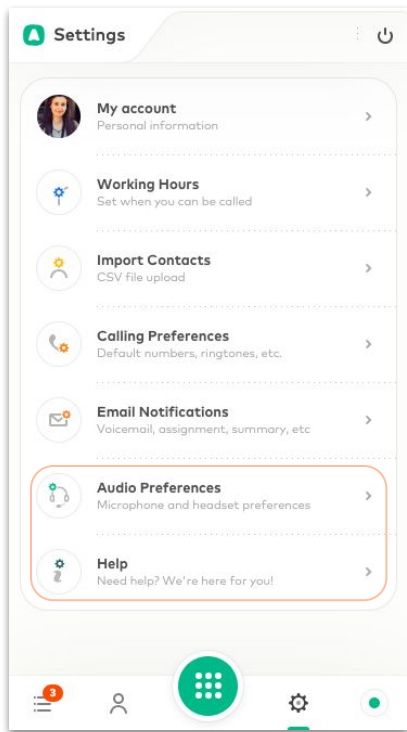


# Ingresa a la app

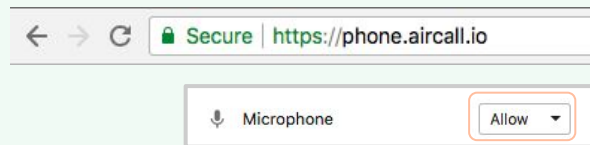
1. Acepta tu solicitud de invitación a Aircall enviada a tu correo electrónico y sigue el enlace para crear tu contraseña
2. [Descarga](#) la aplicación de escritorio  
o ingresa a nuestra [Web App](#)
3. Inicia sesión con tu correo electrónico profesional y contraseña
4. Prueba tus auriculares y micrófono



# Ajustes de auriculares



Asegúrate que tus **auriculares** **también** estén siendo **reconocidos** por **Chrome**

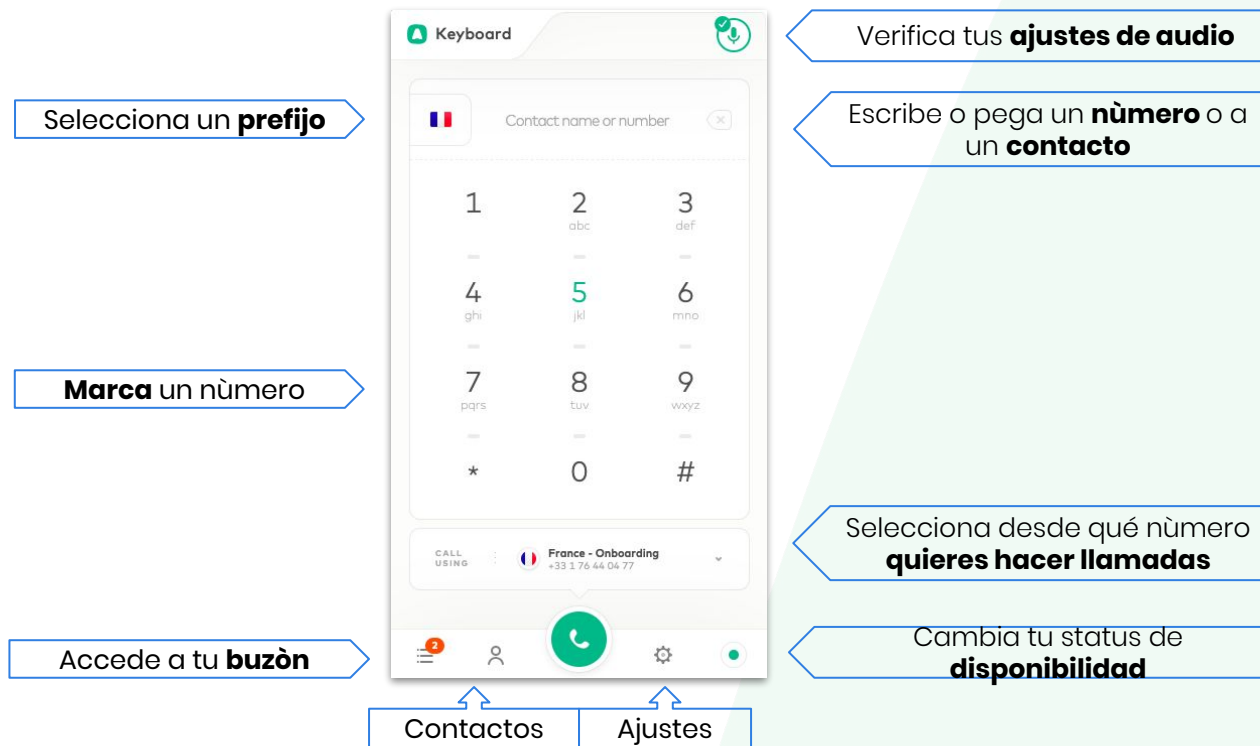


# Haciendo y recibiendo llamadas





# El teléfono Aircall



# Gestión de disponibilidad

## DISPONIBLE

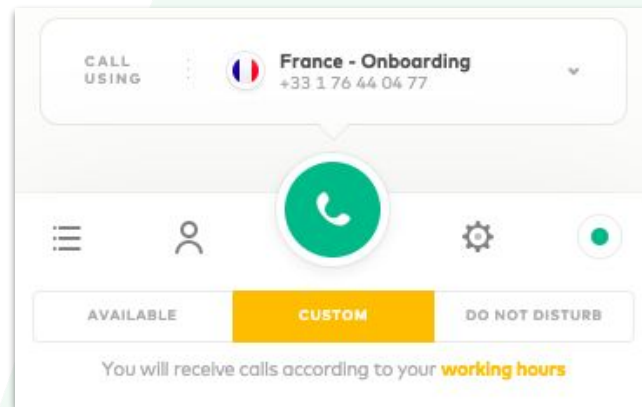
**Recibe llamadas** cuando los números a los que estás asignado estén abiertos

## PERSONALIZADO

Recibe llamadas durante tus **horarios de trabajo** (a ser definidos en la sección de ajustes)

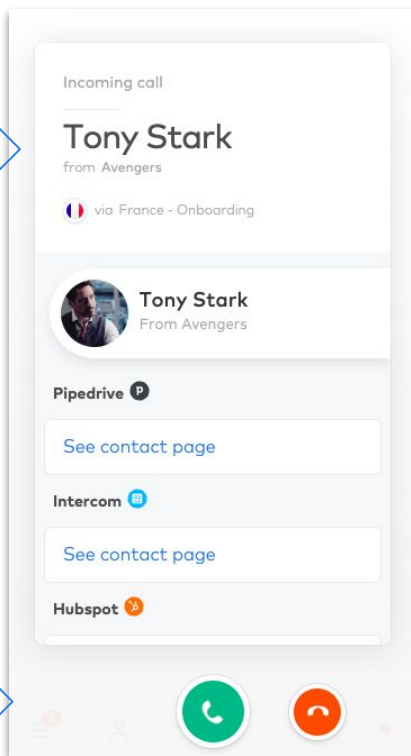
## INDISPONIBLE

**Nunca** recibirás llamadas



# Recibe una llamada

**Nombre del contacto** (si ya ha sido guardado)



**Linea** que está sonando

Abre el **Perfil del contacto** en tu **CRM** o **Helpdesk**

**Contesta** una llamada

**Rechaza** una llamada



# Haciendo una llamada

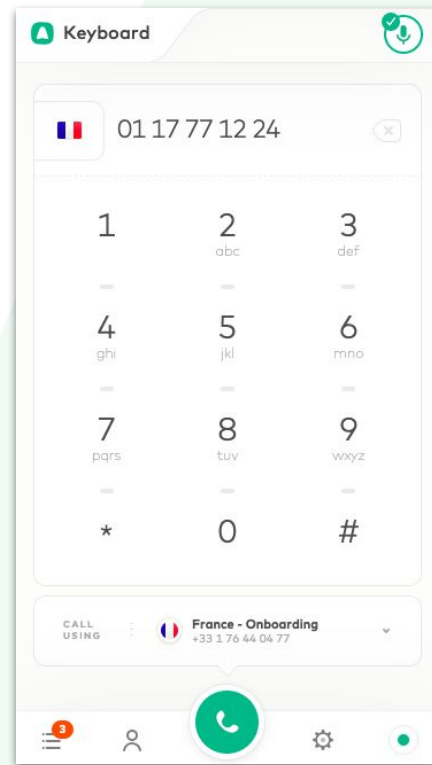
1- **Marca** el número utilizando:

- El teclado de computadora
- El teclado Aircall
- La extensión de Chrome “[Click-to-dial](#)”

**Escribe** el nombre del contacto al que quieres llamar

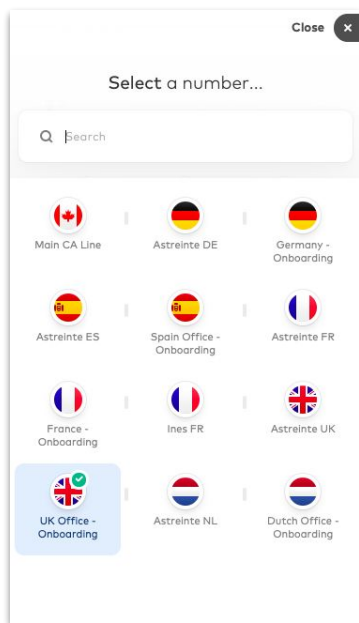
2- **Da** clic en el botón verde

3- Happy calling!

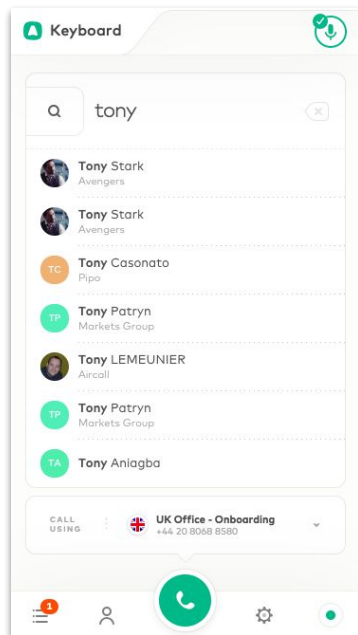


# Llamadas salientes

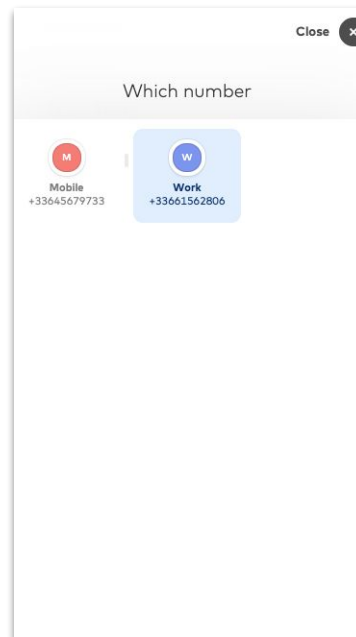
Selecciona una línea desde la cual llamar



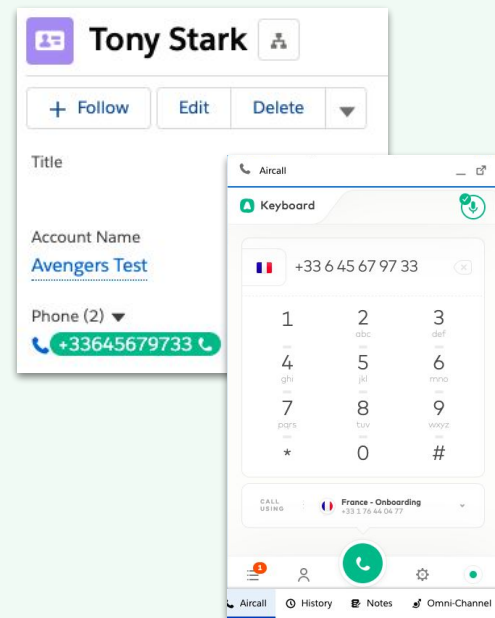
Busca a un contacto



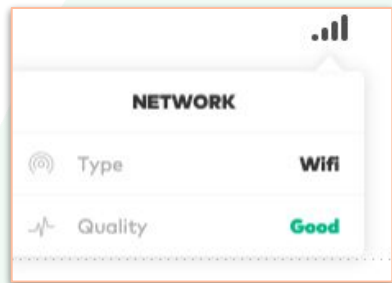
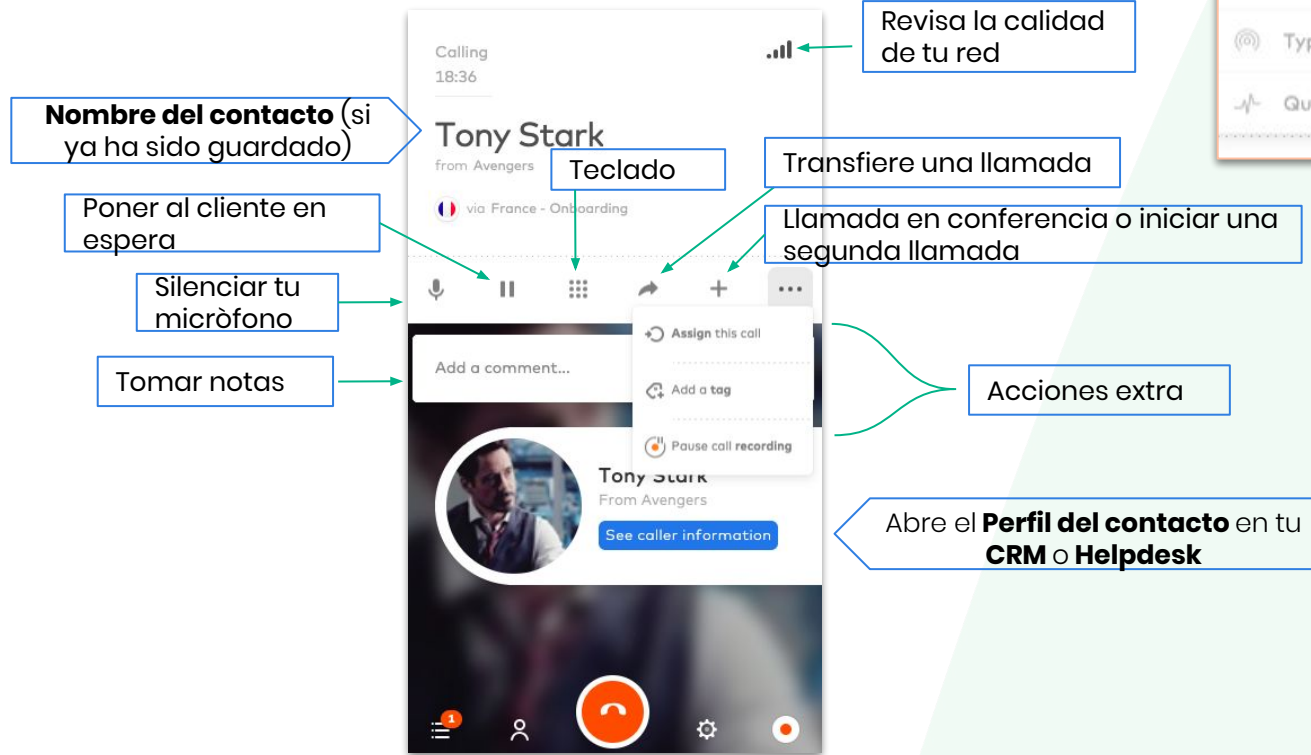
Selecciona el número correcto



Clic para marcar



# Funcionalidades durante las Llamadas



# Funcionalidades durante las llamadas



**Silenciar** tu  
micrófono



**Poner al cliente  
en espera**



Keyboard



Transfer



Add people



Start a second call



Assign this call

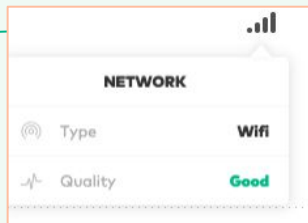
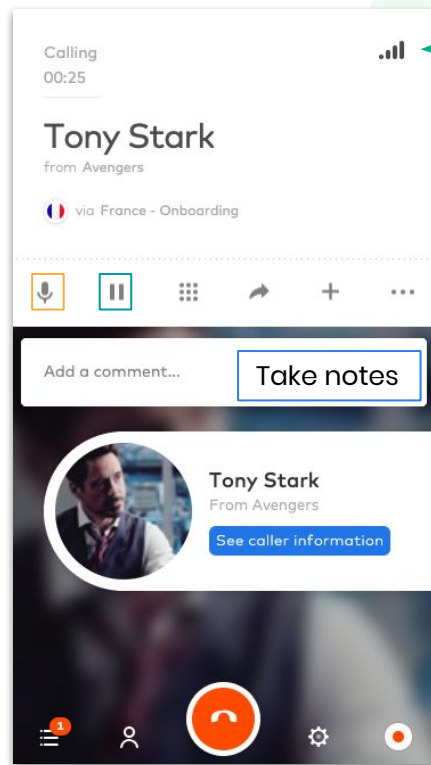


Add a tag

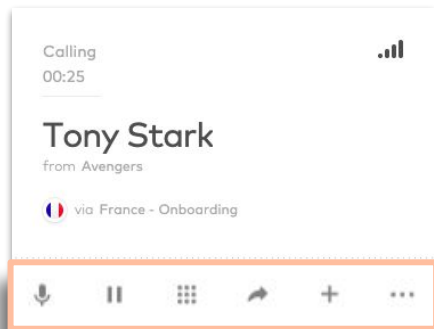


Pause call recording

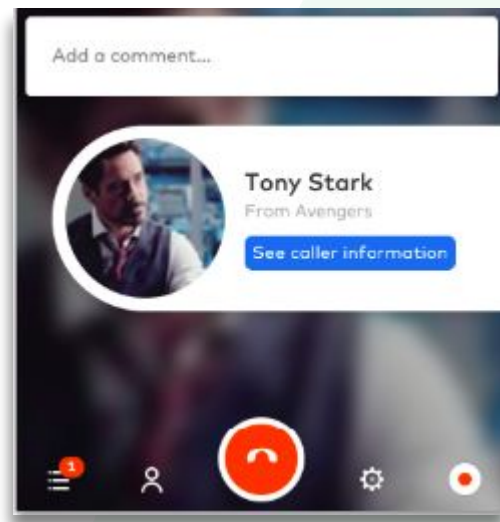
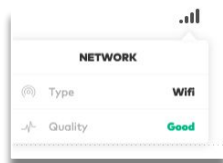
Revisa la calidad de  
tu red



# Funcionalidades durante las llamadas



Revisa la calidad de tu red



Take notes

See caller information



**Silenciar** tu micrófono



**Keyboard**



**Poner** al cliente en espera



**Transfer** a call



Llamada en **conferencia o Start** a second call



**Assign Tag** a call  
**Pause** call recording





# Transferring a call

Las llamadas se pueden transferir a un **equipo**, a otro **agente**, a un **número externo** o a un **contacto**

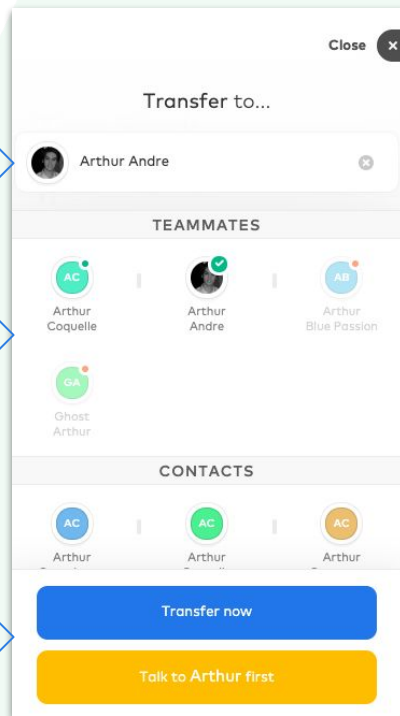
Las transferencias pueden ser **cold** (inmediatas) o **warm** (el agente es notificado mientras el cliente permanece en espera)

Si el agente o equipo **no está disponible**, el ícono de su fotografía permanecerá en gris. El pequeño **círculo verde** confirma que el agente está **disponible**

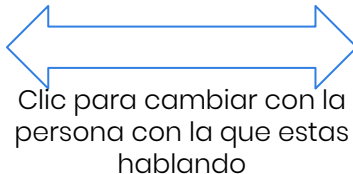
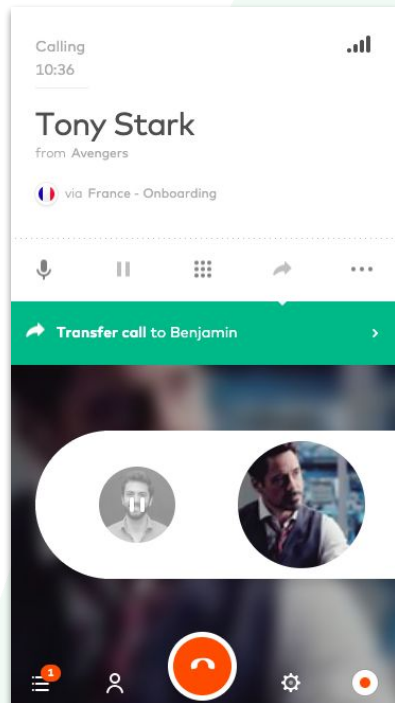
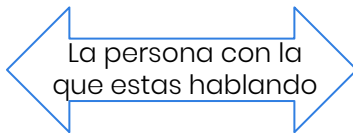
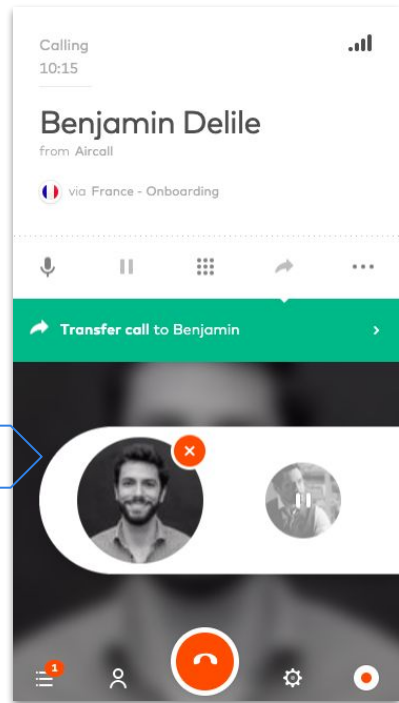
Busca

Selecciona

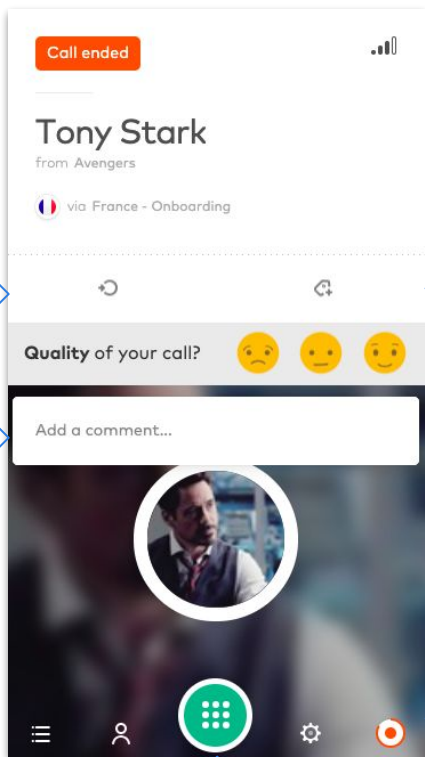
Da clic



# Transferencia modo warm



# Posterior a una llamada



Asigna una llamada

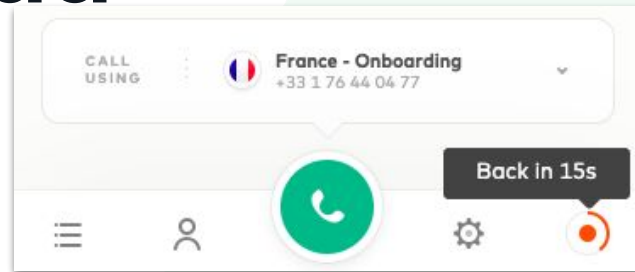
Edita tus notas

Añade etiquetas

Califica la llamada

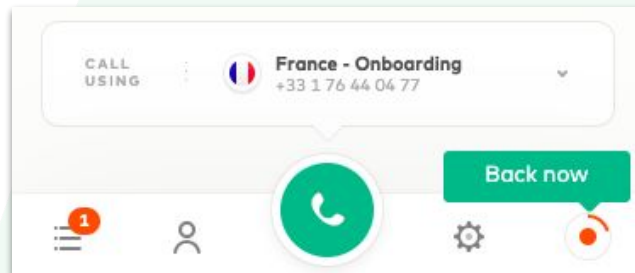
Contador de tiempo

Ir al menú

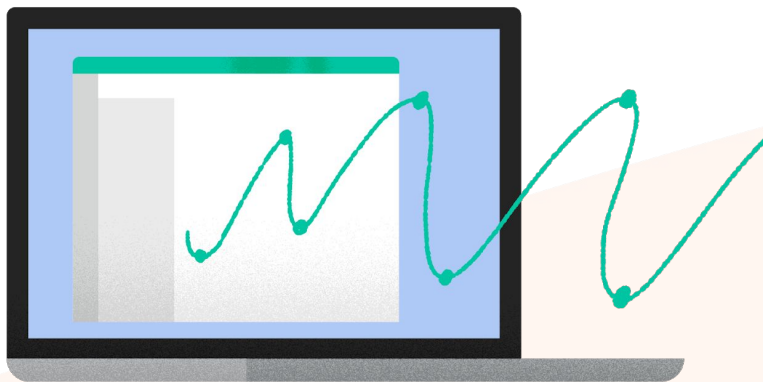


No esperes por tu próxima llamada

Da clic en **BACK NOW** para volver a estar disponible



# Navegando por el inbox

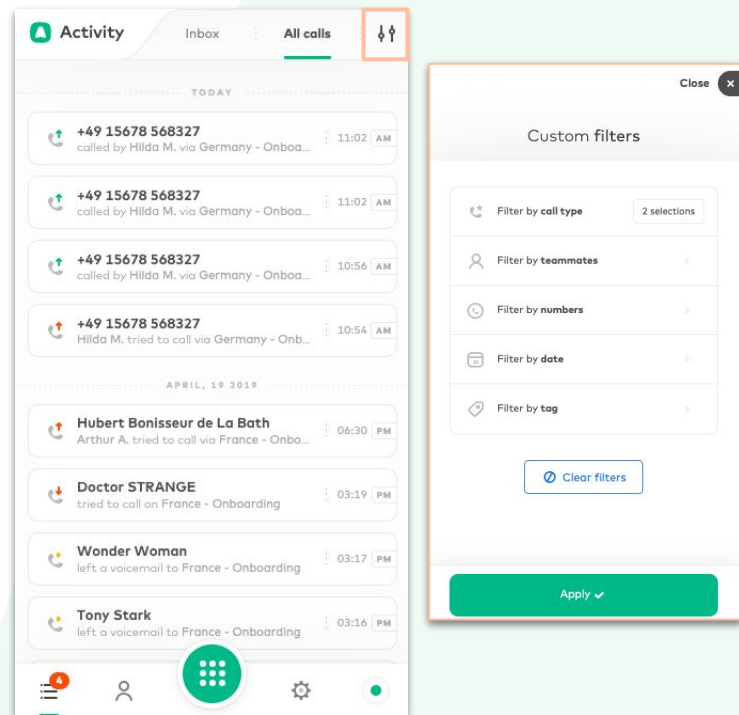


# Accediendo a la actividad de llamadas

El **Inbox** es en donde podràs encontrar todas tus llamadas pendientes (**llamadas perdidas**, **mensajes de voz**, o **solicitudes de devolución de llamada**)

En la sección de **All Calls**, puedes tener acceso a todas las llamadas pasadas y hechas

Puedes **filtrar** tus llamadas por usuario, rangos de fecha, etiquetas, etc.



# El Inbox



**Escucha el mensaje de voz**

Reproduce el mensaje de voz



**Asigna**

Notifica a tu colega



**Archiva**

Omite la llamada



**Llama**

Devuelve la llamada al cliente



**Detalles**

Abre la vista de la llamada

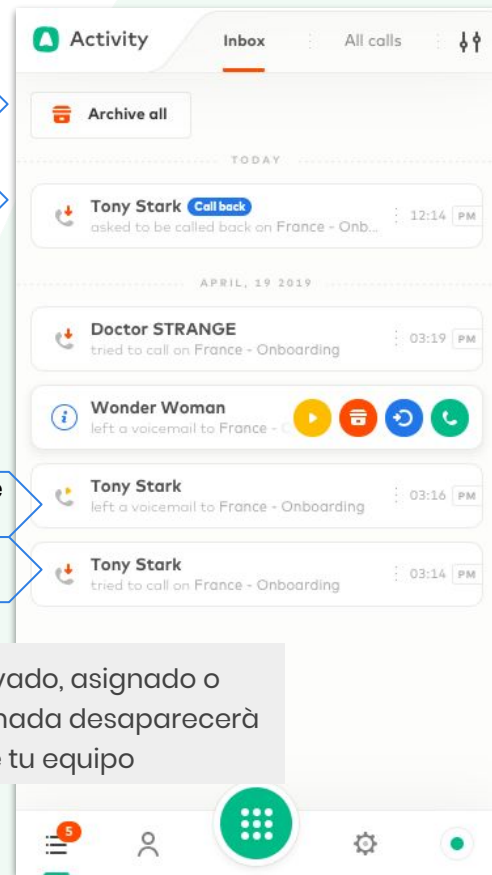
Archiva las llamadas para ti y tu equipo

Cliente que ha solicitado que lo llamen de vuelta

Mensaje de voz

Llamada perdida

Una vez que hayas archivado, asignado o llamado de vuelta, la llamada desaparecerá de tu inbox y del inbox de tu equipo



# Vista de detalles de llamada

Da clic en la integración para abrir la página de contacto

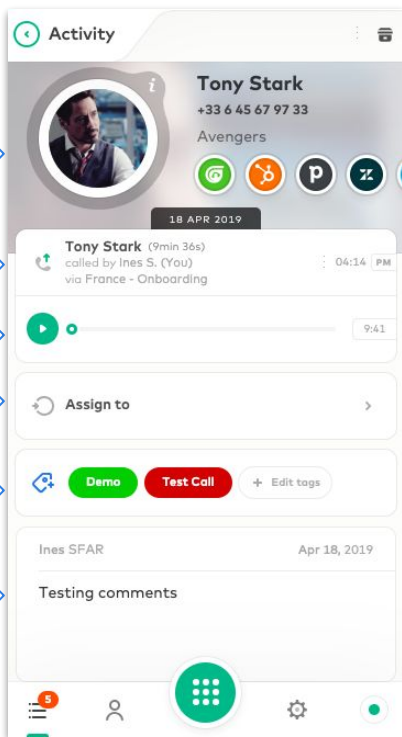
Información de la llamada

Grabación de llamada

Asignación de llamada

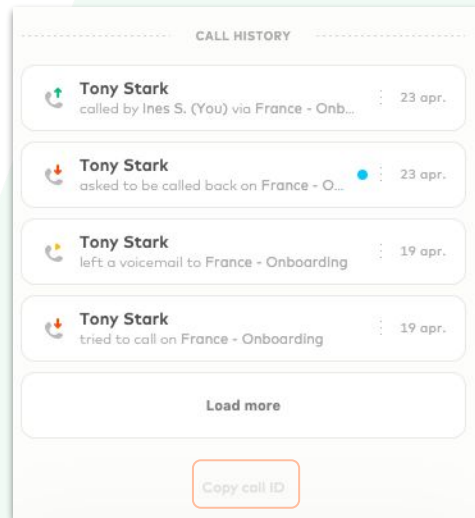
Etiquetas

Comentarios



Un **identificador de llamada** único es utilizado por nuestro equipo de soporte como referencia para solucionar algún problema que hayas detectado durante una llamada

Desliza hacia abajo para ver más opciones



# Configurando tu teléfono





# Configuración de teléfono

Configura tu perfil y ve la información general de tu cuenta

Configura tus horas de trabajo

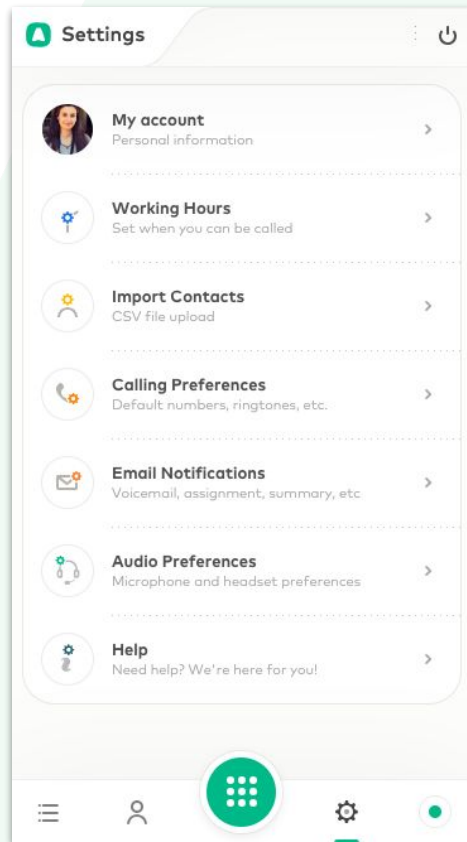
Importa tus contactos a Aircall

Configura tus preferencias de llamada

Activa las notificaciones de correo para llamadas pendientes y resúmenes de actividad

Configura tus dispositivos de audio

Accede a nuestra plataforma de aprendizaje y contacta a nuestro equipo de soporte



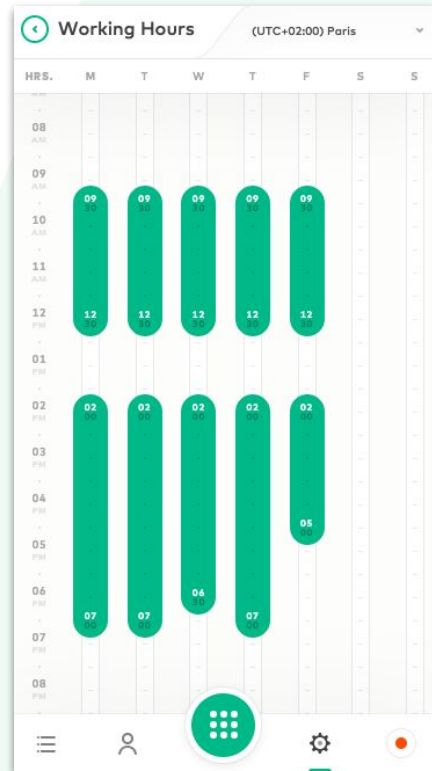
# Configura tus horas de trabajo

Recibe llamadas únicamente durante **horario de trabajo**

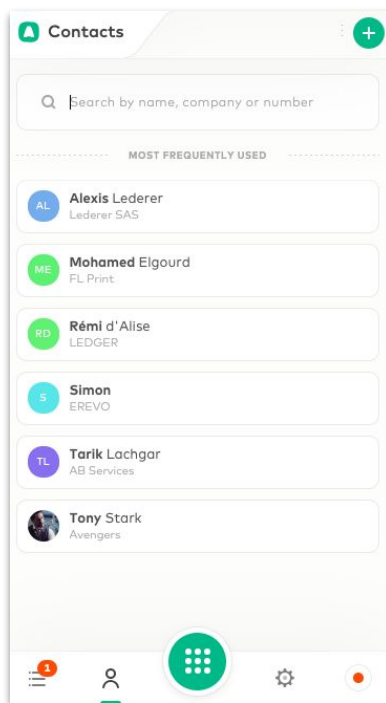
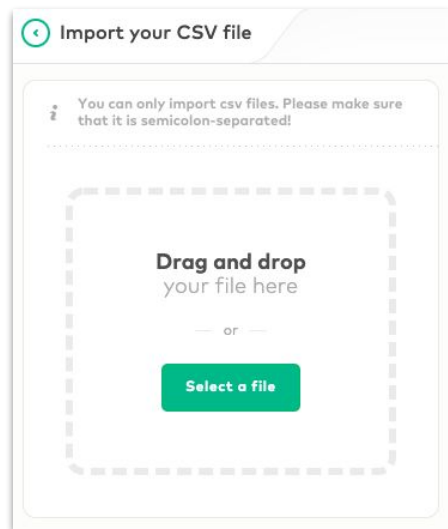
Asegurate de que **la zona horaria** correcta ha sido configurada, puedes seleccionarla en la parte superior derecha

Para que solo recibas llamadas durante estas horas debes de establecer el **modo de disponibilidad** de tu app en modo **CUSTOM**

Importante: Si estás en modo custom pero **las líneas** están cerradas no recibirás llamadas

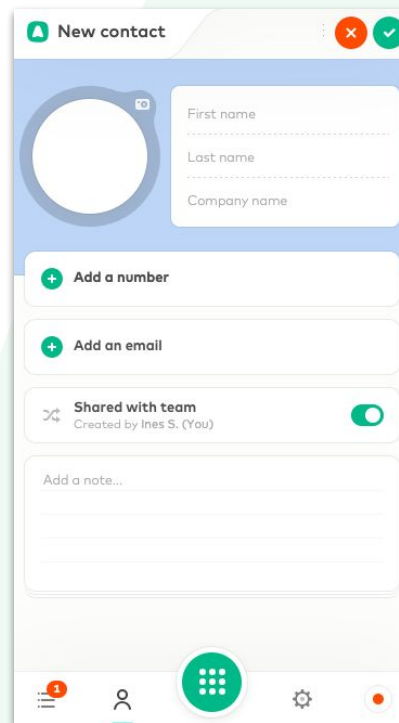


# Importar y añadir contactos



Crea uno nuevo

Busca

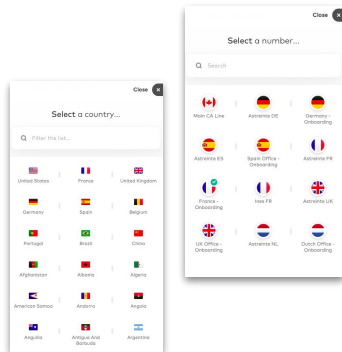
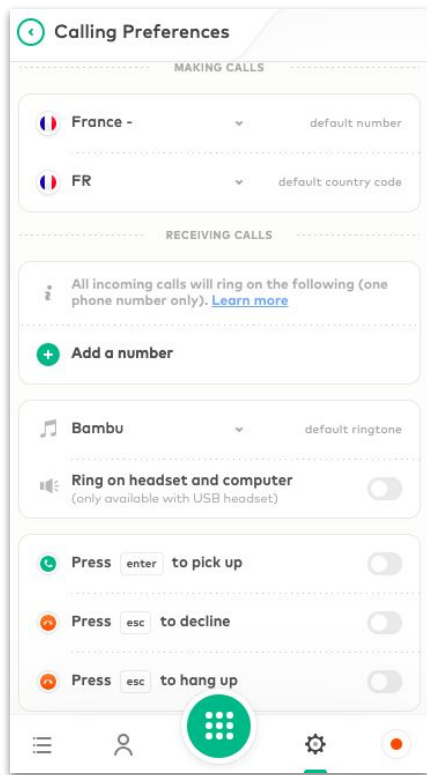


Guarda

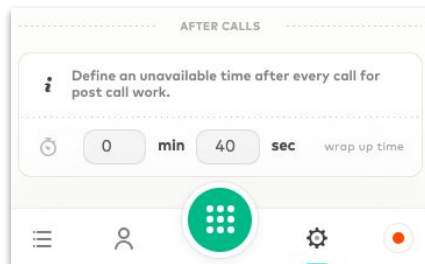
Comparte



# Preferencias de llamada



**Desliza** hacia abajo para ver más



**Define** tus preferencias de llamada predeterminadas

**Redirecciona** llamadas a tu teléfono personal

**Selecciona** tu tono de llamada

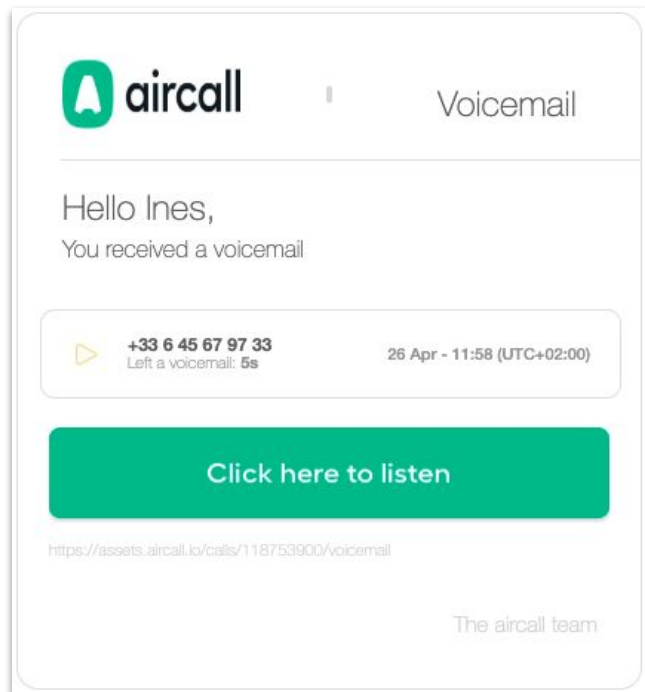
**Haz** que tu app suene en las bocinas de tu ordenador

**Activa** atajos de teclado

**Configura** tu Wrap-up time



# Notificaciones de correo

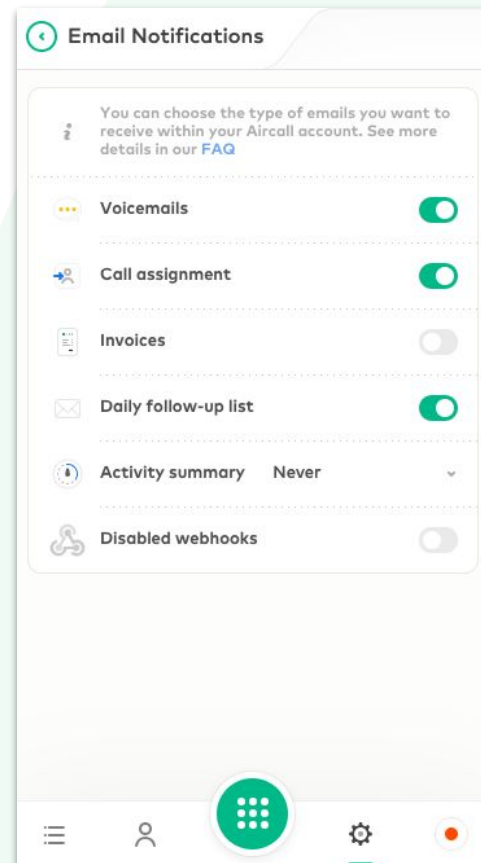


**Activa** la opción y se notificado por correo



**Correos de seguimiento diarios** Llamadas perdidas sin tratar, importante revisar tu inbox cada mañana

**El resumen** de actividad es para todas las líneas Aircall disponible y solo está disponible para los Administradores de la cuenta



# Necesitas ayuda?

Visita nuestro centro de ayuda  
[help.aircall.io](https://help.aircall.io)

Contacta a nuestro equipo de  
soporte  
[support@aircall.io](mailto:support@aircall.io)





# Gracias!