



The phone system for modern business

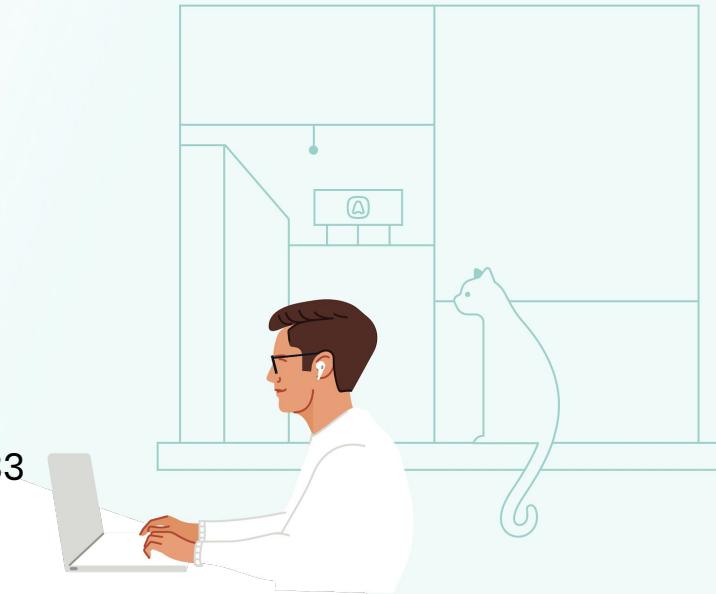
Guía del Usuario



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. Navigando 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 versiòn de Windows, macOS y **Chrome (72+)**

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

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



Auriculares profesionales

Utiliza auriculares en **conectividad USB**

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



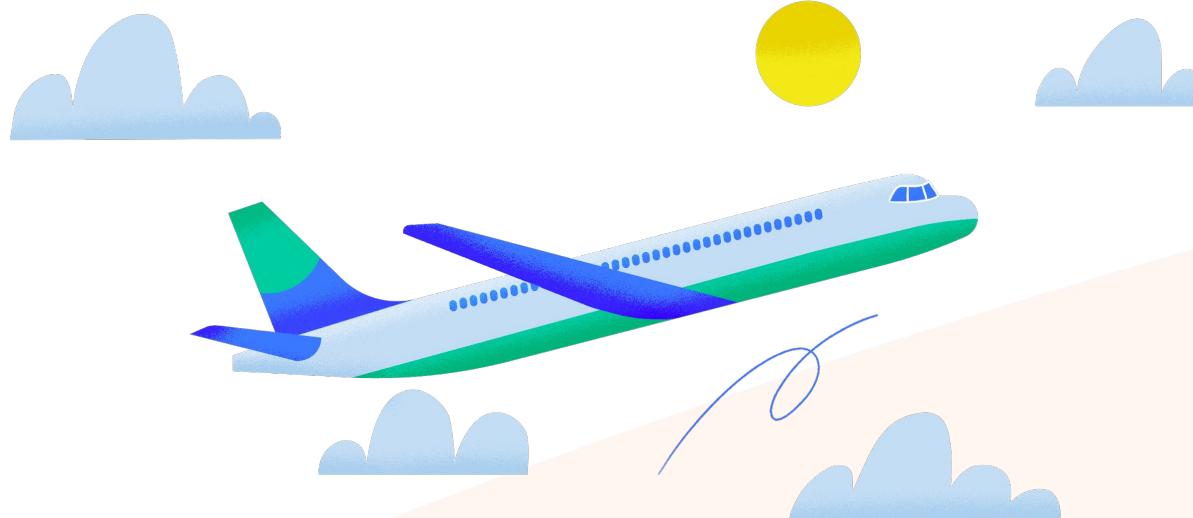
Red VoIP optimizada

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

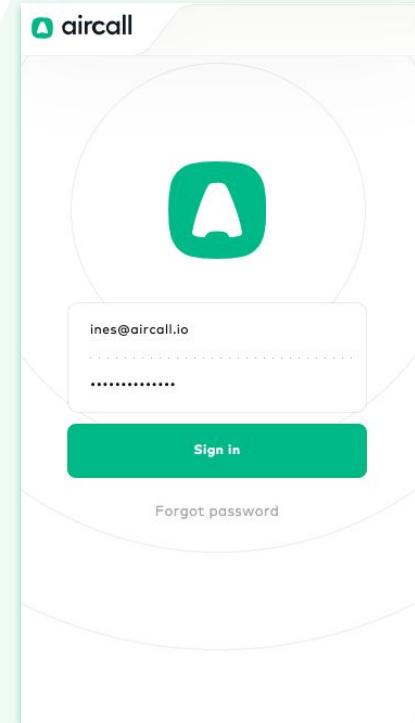


Iniciando

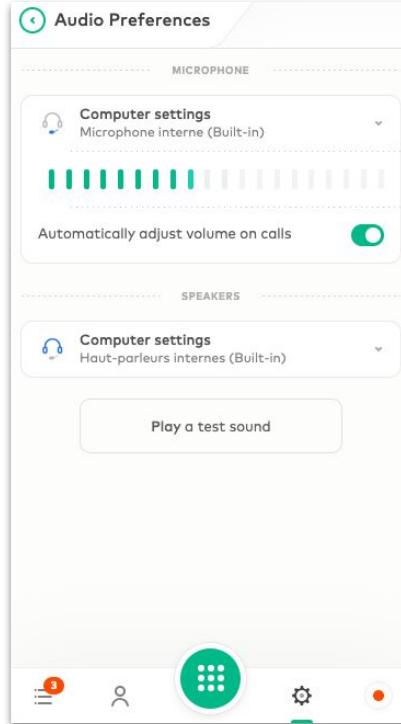
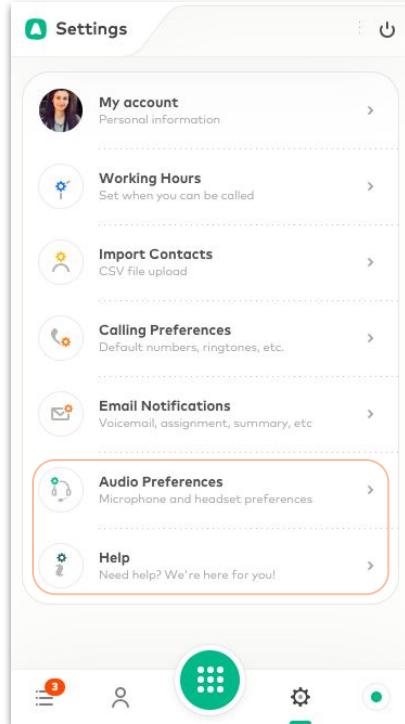


Ingresa a la app

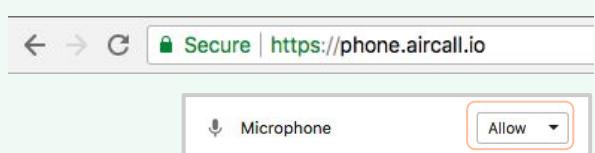
1. Acepta tu solicitud de invitaciòn a Aircall enviada a tu correo electrònico y sigue el enlace para crear tu contraseña
2. [Descarga](#) la aplicaciòn de escritorio
 - o ingresa a nuestra [Web App](#)
3. Inicia sesiòn con tu correo electrònico profesional y contraseña
4. Prueba tus auriculares y micròfono



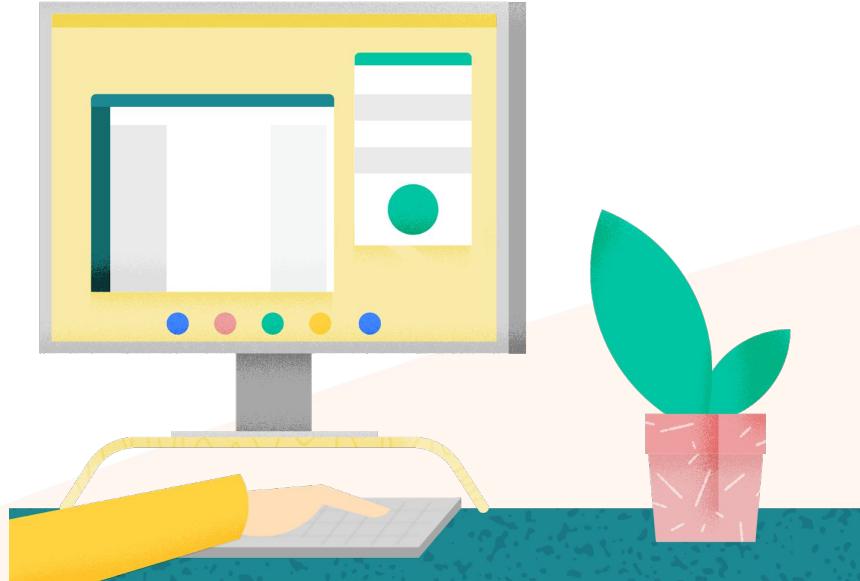
Ajustes de auriculares



Asegúrate que tus **auriculares** tambièn estèn siendo **reconocidos** por **Chrome**

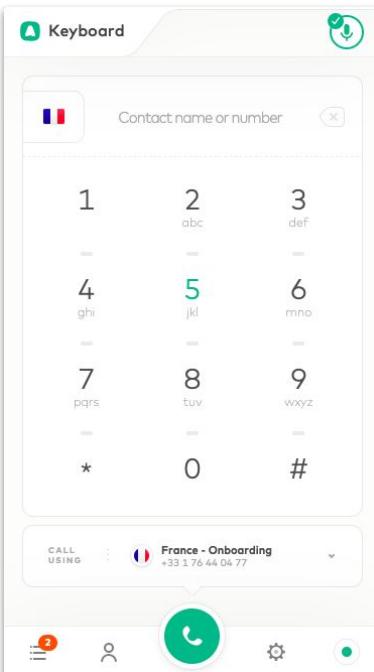


Haciendo y recibiendo llamadas



El teléfono Aircall

Selecciona un **prefijo**



Marca un número

Accede a tu **buzón**

Verifica tus **ajustes de audio**

Escribe o pega un **número** o a un **contacto**

Selecciona desde qué número **quieres hacer llamadas**

Cambia tu status de **disponibilidad**

Contactos

Ajustes



Gestión de disponibilidad

DISPONIBLE

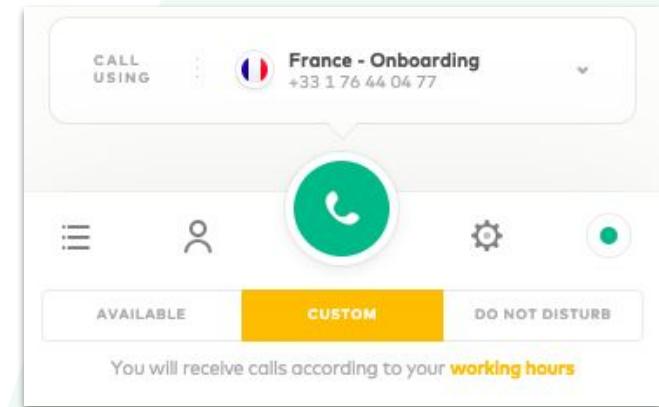
Recibe llamadas cuando los números a los que estás asignado estén abiertos

PERSONALIZADO

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

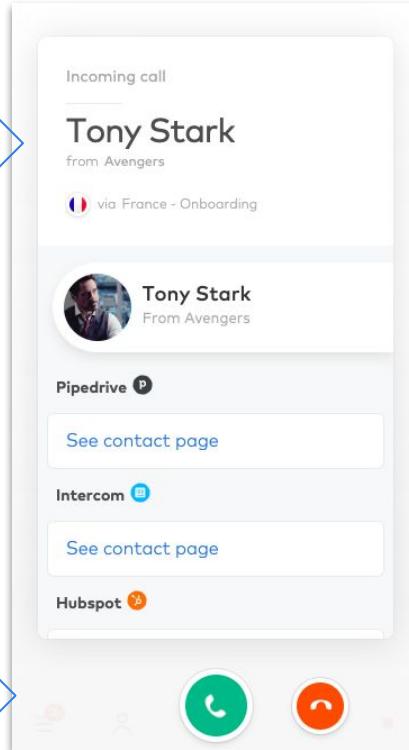
INDISPONIBLE

Nunca recibirás llamadas



Recibe una llamada

Nombre del contacto (si ya ha sido guardado)



Línea que está sonando

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

Contesta una llamada

Rechaza una llamada



Haciendo una llamada

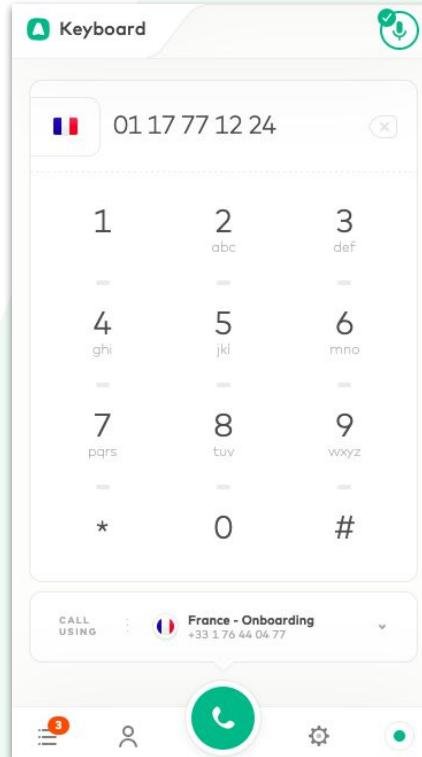
1- **Marca** el número utilizando:

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

Escribe el nombre del contacto al que quieras llamar

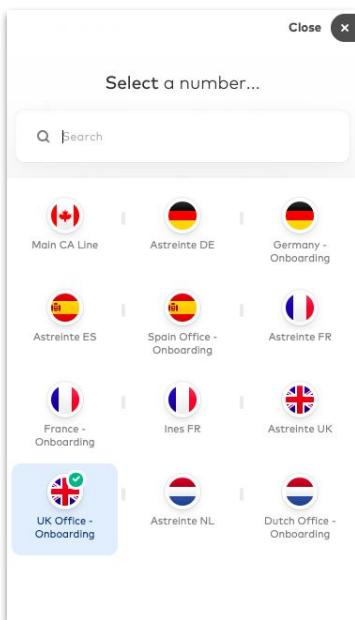
2- **Da** clic en el botón verde

3- Happy calling!

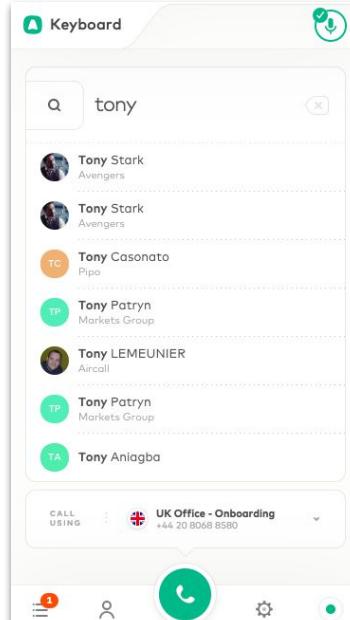


Llamadas salientes

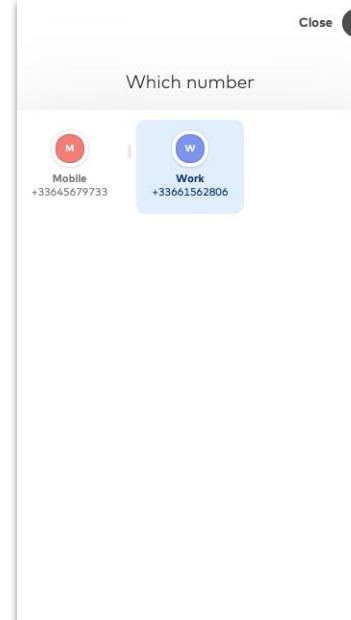
Selecciona una línea
desde la cual llamar



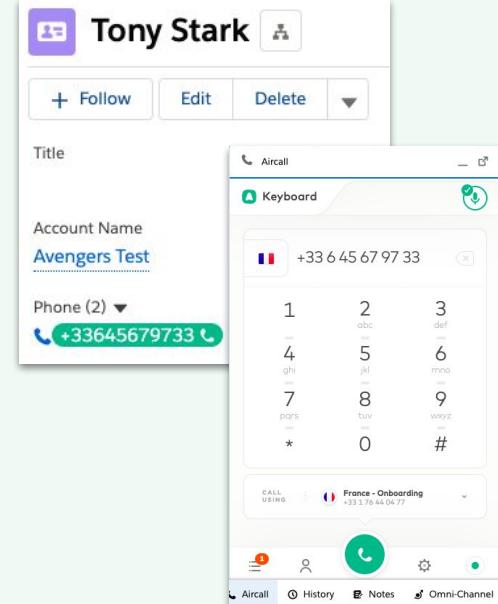
Busca a un contacto



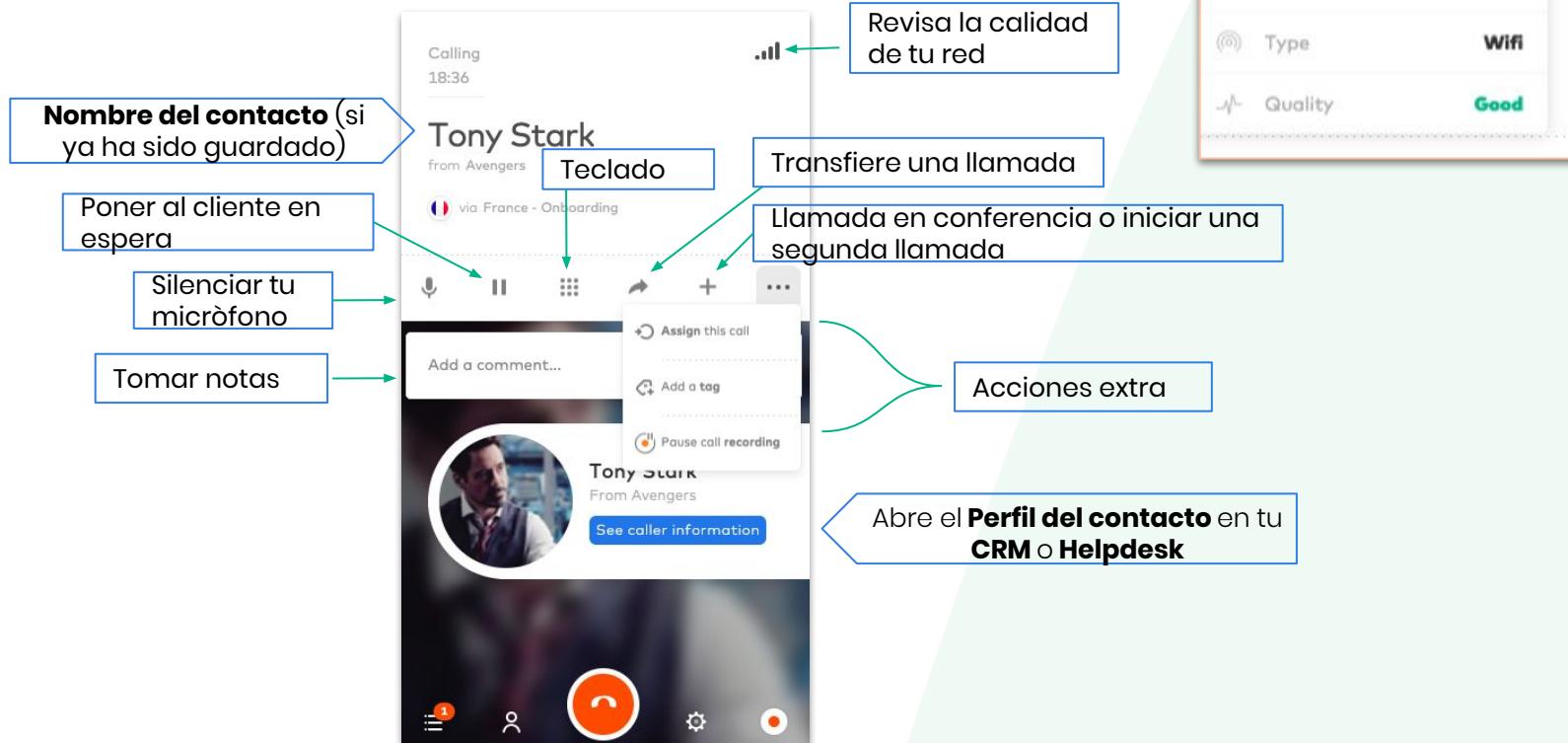
Selecciona el número
correcto



Clic para marcar



Funcionalidades durante las llamadas



Funcionalidades durante las llamadas



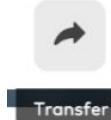
Silenciar tu micròfono



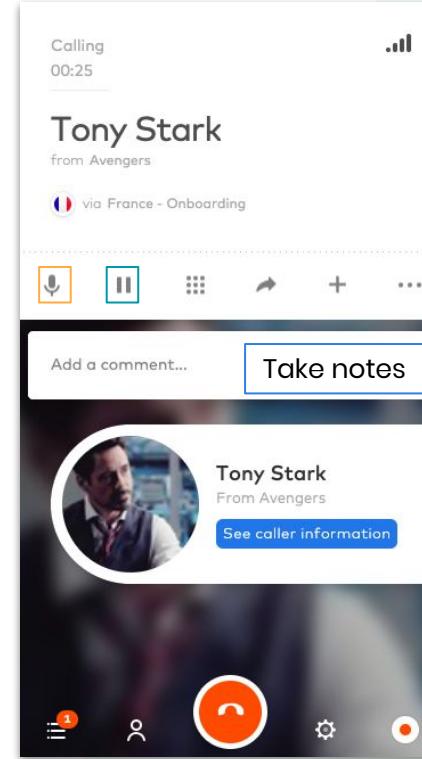
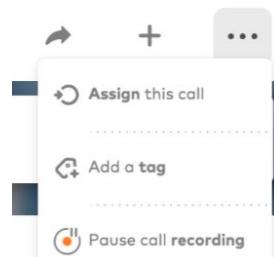
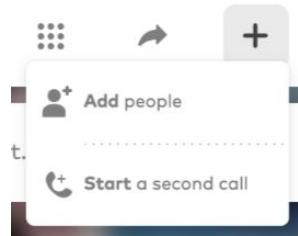
Keyboard



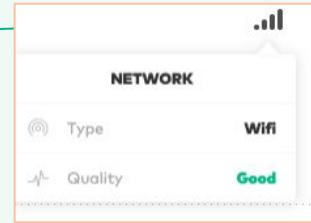
Poner al cliente en espera



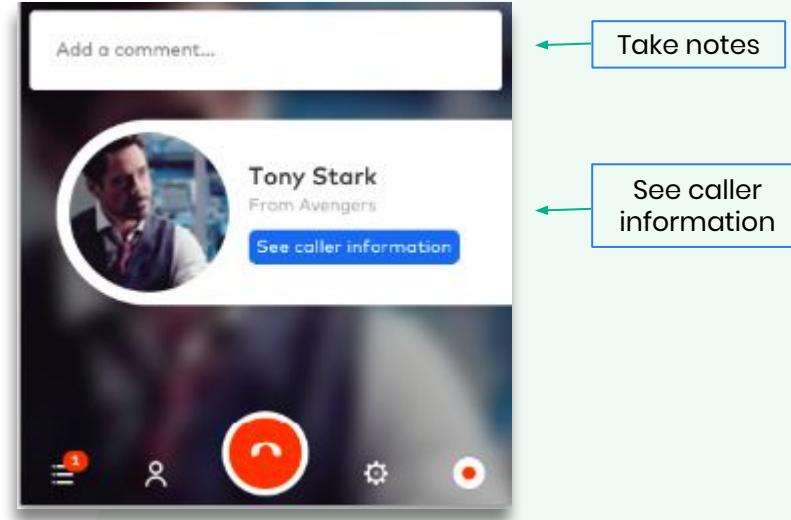
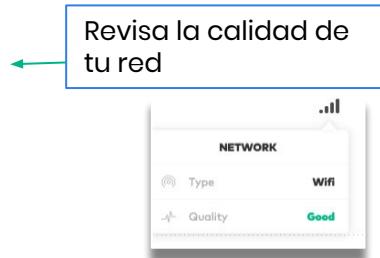
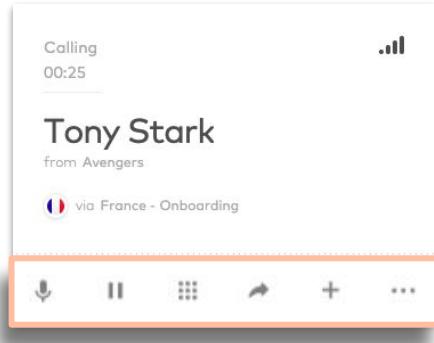
Transfer



Revisa la calidad de tu red



Funcionalidades durante las llamadas



Silenciar tu micrófono



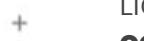
Keyboard



Poner al cliente en espera



Transfer a call



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



Assign a call
Tag a call
Pause call recording

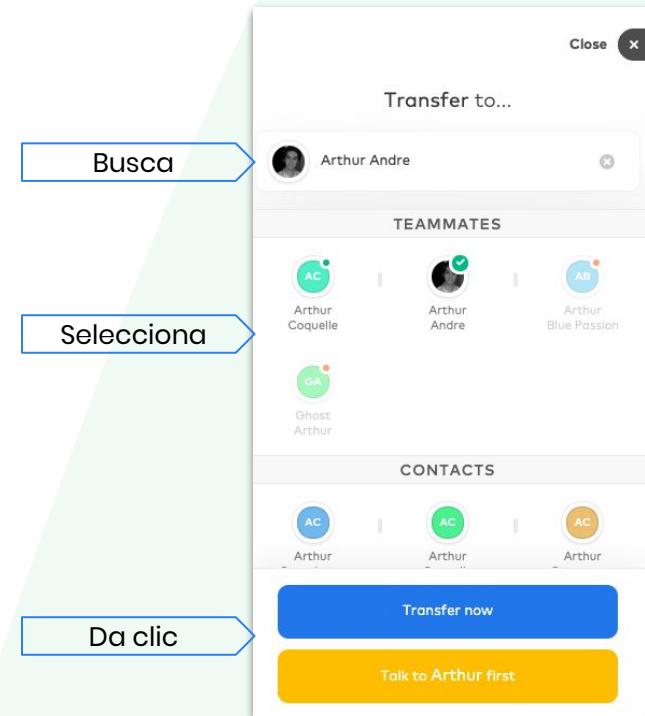


Transferring a call

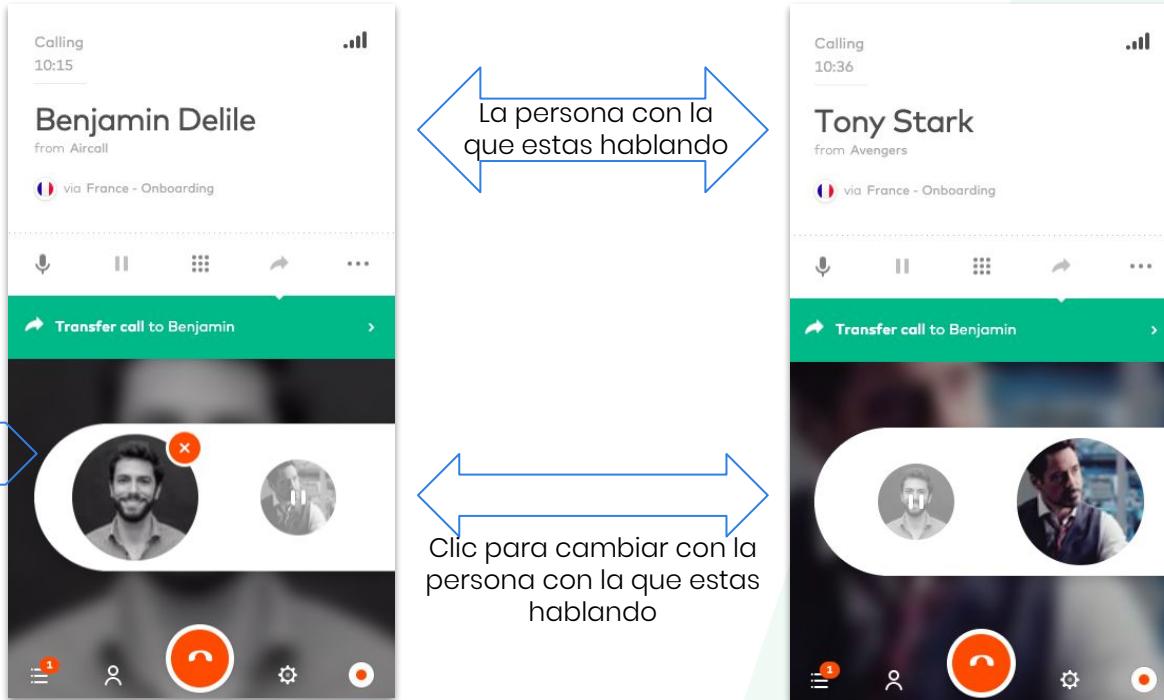
Las llamadas se pueden transferir a un **equipo**, a otro **agente**, a un **número externo** o a un **contacto**

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

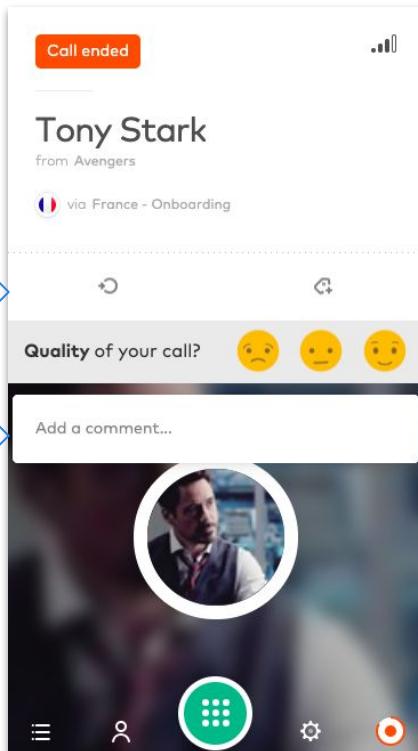
Si el agente o equipo **no está disponible**, el ícono de su fotografía permanecerá en gris. El pequeño **círculo verde** confirma que el agente está **disponible**



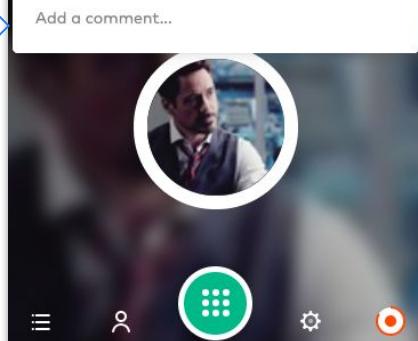
Transferencia modo warm



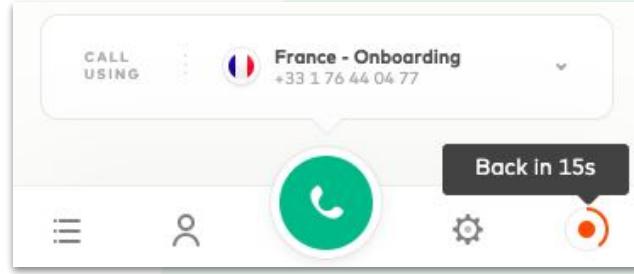
Posterior a una llamada



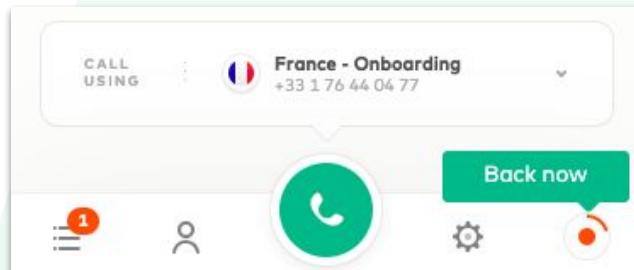
Añade **etiquetas**
Califica la llamada



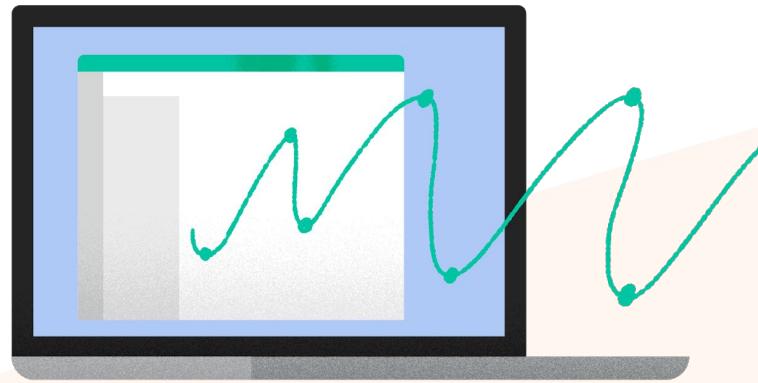
Contador de tiempo



No esperes por tu próxima
llamada
Da clic en **BACK NOW** para
volver a estar disponible



Navegando por el inbox

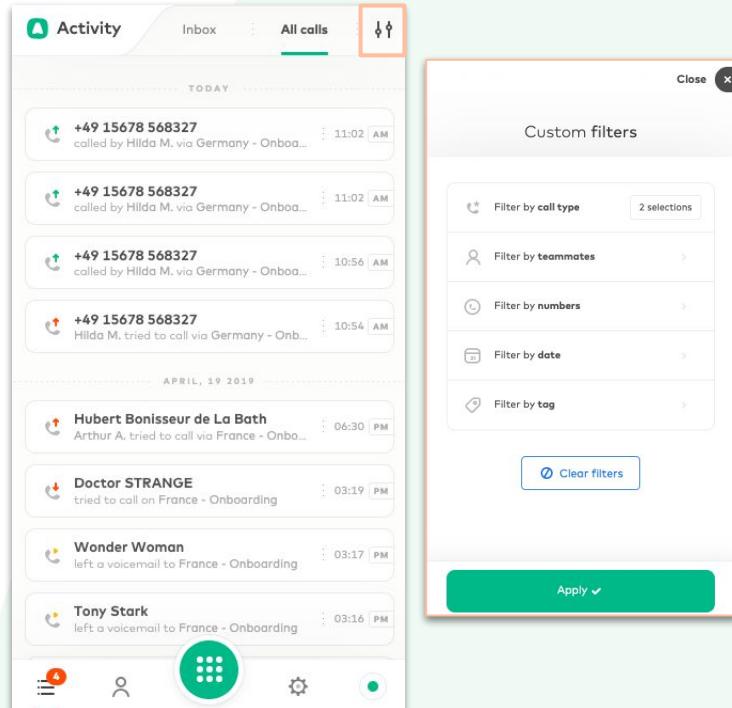


Accediendo a la actividad de llamadas

El **Inbox** es en dònde 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



Archiva

Omite la llamada

Archiva las llamadas para tí y tu equipo
Cliente que ha solicitado que lo llamen de vuelta



Llama

Devuelve la llamada al cliente



Asigna

Notifica a tu colega



Detalles

Abre la vista de la llamada

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

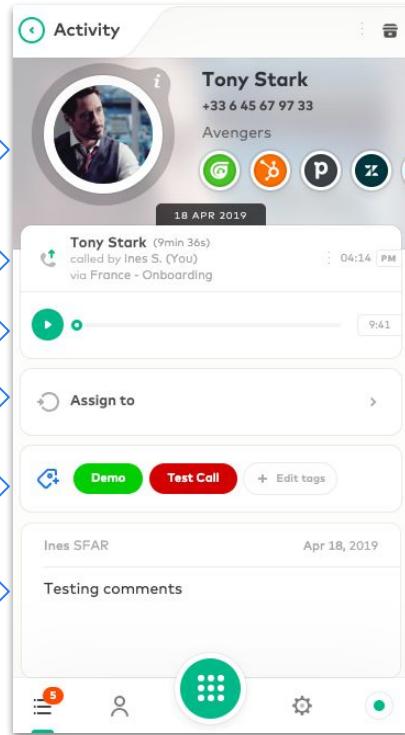
The screenshot shows the Aircall inbox interface. At the top, there are buttons for 'Activity', 'Inbox' (which is selected), and 'All calls'. Below this is a list of recent calls:

- Tony Stark [Call back] asked to be called back on France - Onboarding (12:14 PM)
- Doctor STRANGE tried to call on France - Onboarding (03:19 PM)
- Wonder Woman left a voicemail to France - Onboarding (03:19 PM)
- Tony Stark left a voicemail to France - Onboarding (03:16 PM)
- Tony Stark tried to call on France - Onboarding (03:14 PM)

At the bottom of the screen is a navigation bar with icons for notifications (5), users, settings, and a green circular button.



Vista de detalles de llamada



Da clic en la integraciòn para abrir la pàgina de contacto

Informaciòn de la llamada

Grabaciòn de llamada

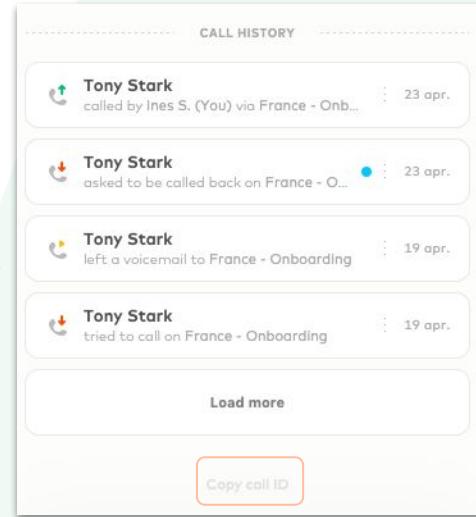
Asignaciòn de llamada

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 màs opciones



Configurando tu teléfono



Configuración de teléfono

Configura tu perfil y ve la información general de tu cuenta

Configura tus horas de trabajo

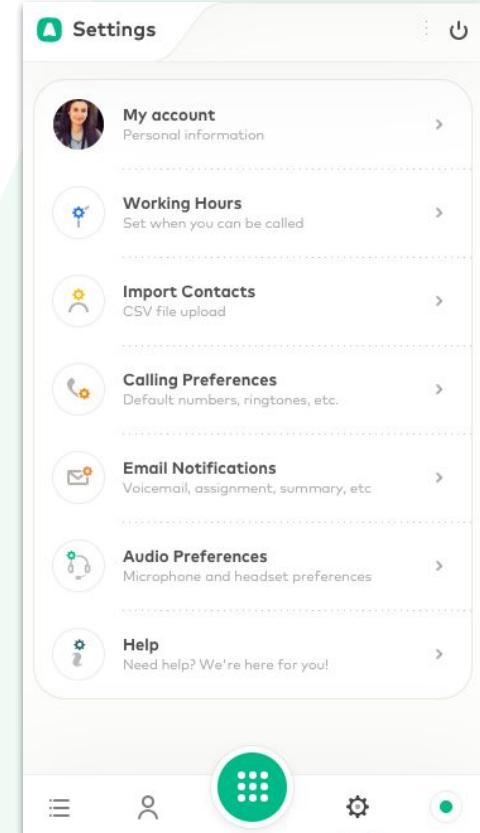
Importa tus contactos a Aircall

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



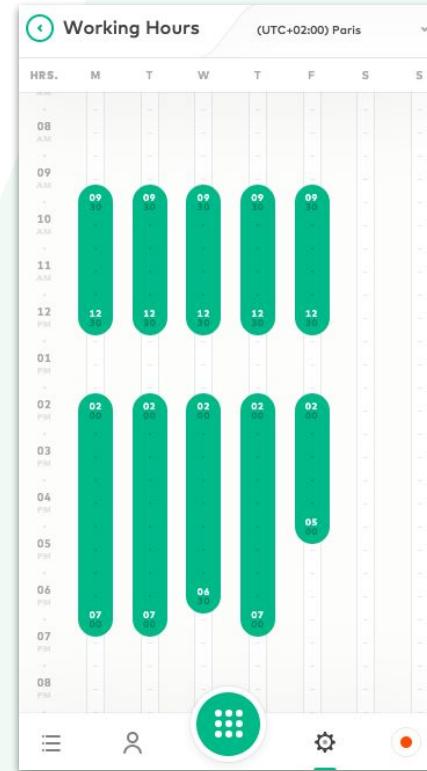
Configura tus horas de trabajo

Recibe llamadas únicamente durante **horario de trabajo**

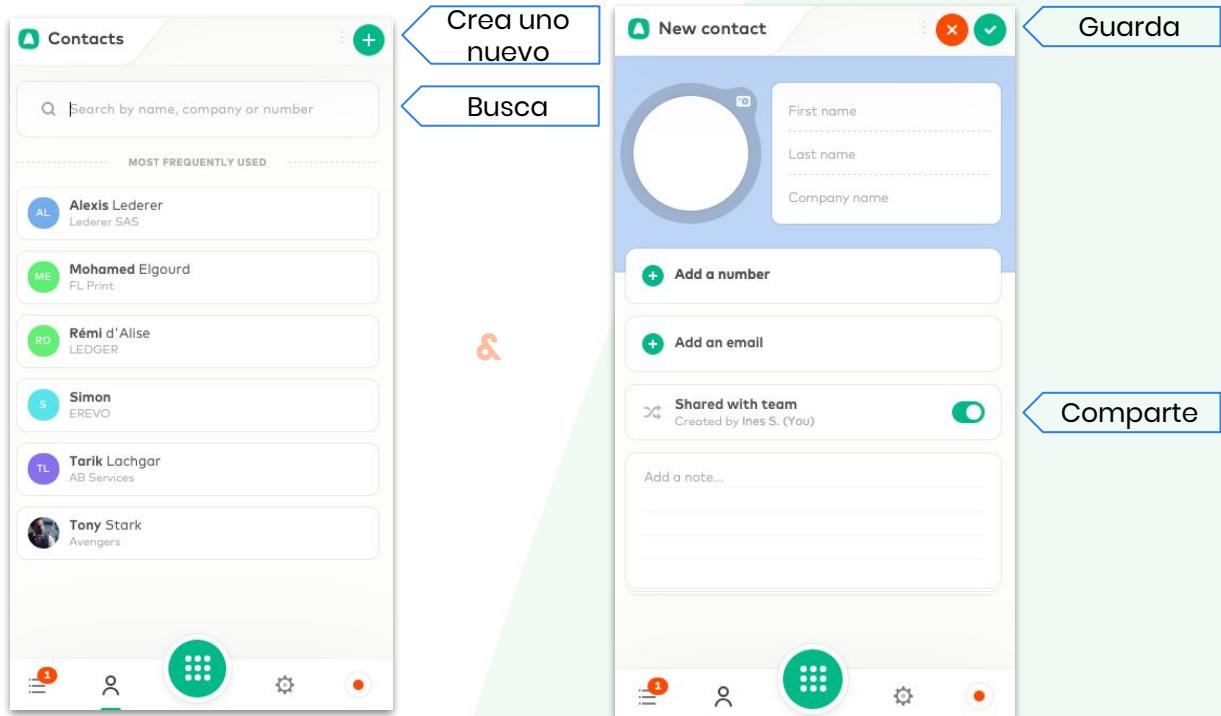
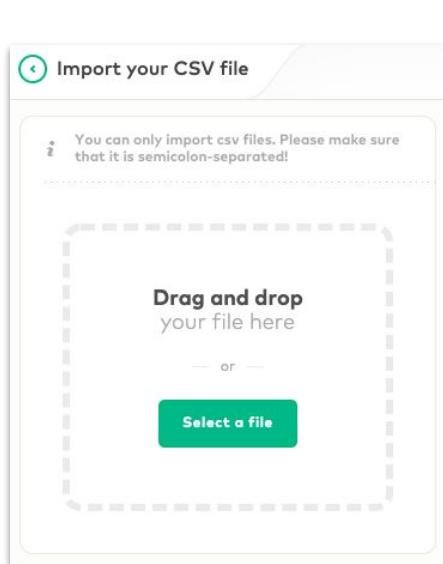
Asegurate de que **la zona horaria** correcta ha sido configurada, puedes seleccionarla en la parte superior derecha

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



Contacts

Search by name, company or number

MOST FREQUENTLY USED

- AL Alexis Lederer
Lederer SAS
- ME Mohamed Elgourd
FL Print
- RD Rémi d'Alise
LEDGER
- S Simon
EREVO
- TL Tarik Lachgar
AB Services
- Tony Stark
Avengers

Crea uno nuevo

Busca

New contact

First name

Last name

Company name

Add a number

Add an email

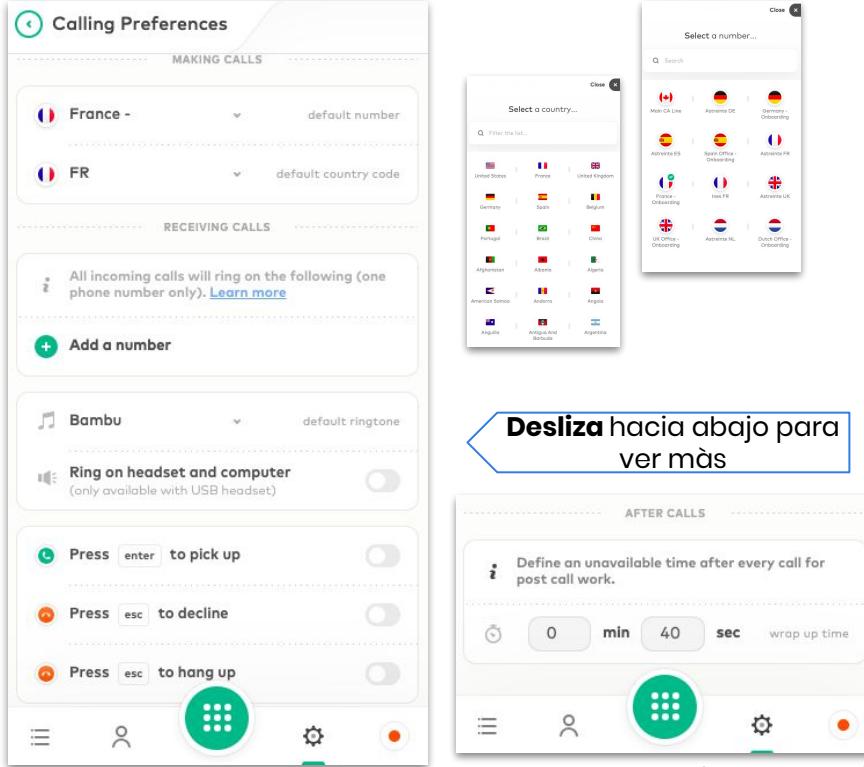
Shared with team
Created by Ines S. (You)

Comparte

Guarda



Preferencias de llamada



The screenshot shows the 'Calling Preferences' section of the Aircall app. It includes settings for 'MAKING CALLS' (default number set to France, default country code FR) and 'RECEIVING CALLS' (a note that all incoming calls will ring on the default number). It also shows a 'default ringtone' set to 'Bambu' and a toggle for 'Ring on headset and computer'. At the bottom, there are keyboard shortcuts for picking up (enter), declining (esc), and hanging up (esc). To the right, a modal window titled 'Select a number...' lists various calling options with icons and names, such as 'Main CA Line', 'Aircall DE', 'Germany - Onboarding', 'Aircall ES', 'Spain Office - Onboarding', 'Aircall FR', 'France - Onboarding', 'Ireland FR', 'Aircall UK', 'UK Office - Onboarding', 'Aircall NL', and 'Dutch Office - Onboarding'. A blue arrow points downwards with the text 'Desliza hacia abajo para ver más' (Slide down to see more).

Define tus preferencias de llamada predeterminadas

Redirecciona llamadas a tu teléfono personal

Selecciona tu tono de llamada

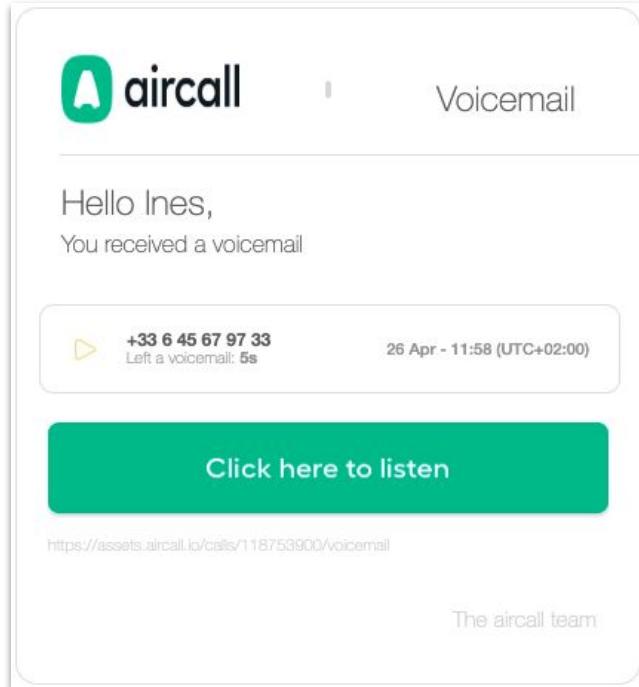
Haz que tu app suene en las bocinas de tu ordenador

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 disponibles y solo está disponible para los Administradores de la cuenta

Email Notifications

You can choose the type of emails you want to receive within your Aircall account. See more details in our [FAQ](#)

Voicemails	<input checked="" type="checkbox"/>
Call assignment	<input checked="" type="checkbox"/>
Invoices	<input type="checkbox"/>
Daily follow-up list	<input checked="" type="checkbox"/>
Activity summary	Never
Disabled webhooks	<input type="checkbox"/>



Necesitas ayuda?

Visita nuestro centro de ayuda
help.aircall.io

Contacta a nuestro equipo de
soporte
support@aircall.io





Gracias!