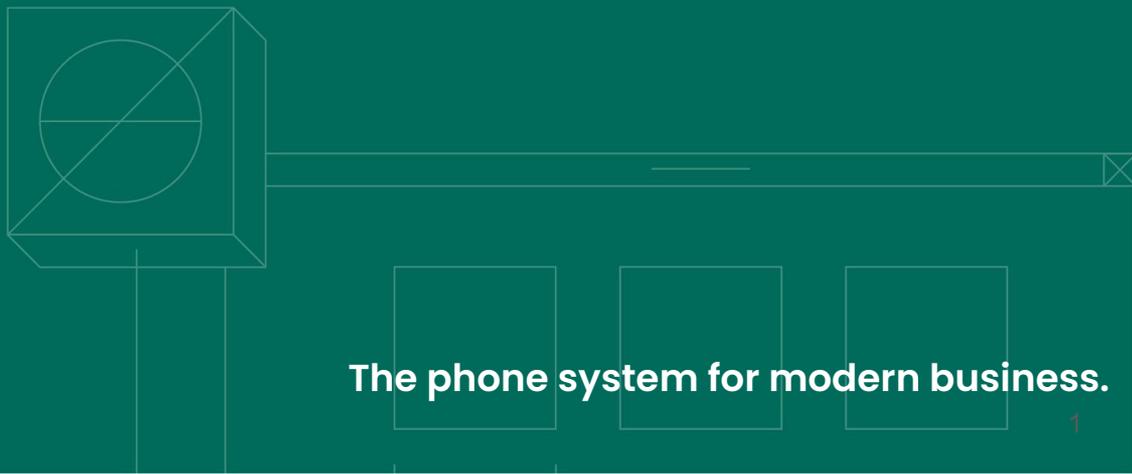




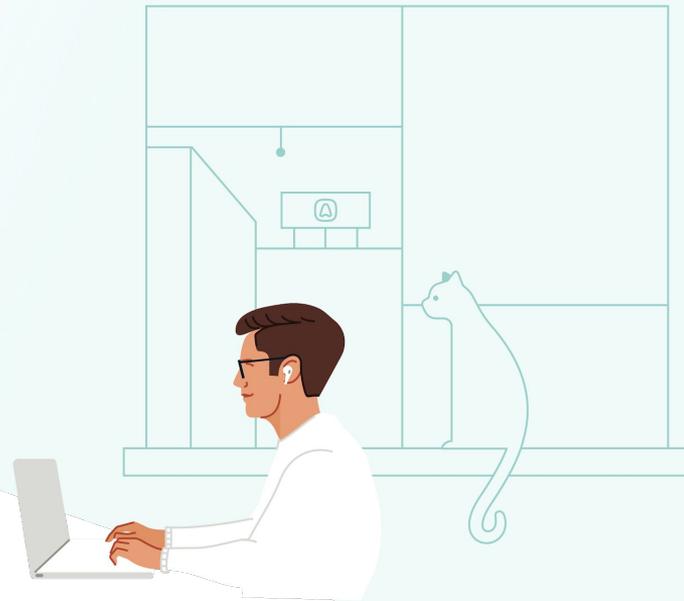
# Guía del usuario



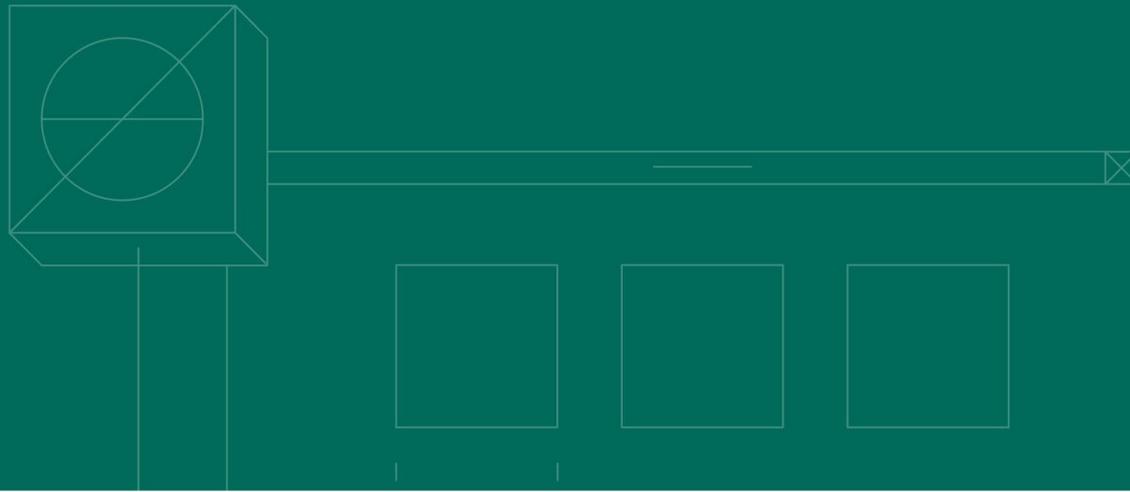
The phone system for modern business.

# Contenido

1. <u>Para comenzar</u> .....	3
2. <u>Descubriendo las funcionalidades de la app.</u> ....	8
3. <u>Haciendo y recibiendo llamadas</u> .....	16
4. <u>Gestionando tus llamadas</u> .....	26
5. <u>Solucionado problemas de errores</u> .....	31
6. <u>Índice</u> .....	36



# Para comenzar



## Prerrequisitos

### Ingresar a la app

### Prueba tus auriculares

### Tu teléfono Aircall



#### Ordenador de Calidad

Actualiza tu versión de Windows, macOS y **Google Chrome\*** (la versión más reciente)

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 conectados **por cable** (USB o mini-jack)

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



#### Red optimizada VOIP

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

Activa una política de **calidad de servicio** (QoS) en tu router/modem

\* Para un rendimiento óptimo, recomendamos utilizar la última versión del navegador. Comprueba la versión de tu navegador [aquí](#).

## Prerrequisitos

## Ingresar a la app

## Prueba tus auriculares

## Tu teléfono Aircall

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. Elige un idioma
5. Prueba tus auriculares y micrófono



## Inicia sesión

Correo electrónico

Contraseña

Inicia sesión

[Olvidé mi contraseña](#)

## Idioma



Elige un idioma

English

Français

Español

Deutsch

Norsk

Puedes actualizar tu idioma desde los ajustes

[Siguiete](#)

Prerrequisitos

Ingresar a la app

Prueba tus auriculares

Tu teléfono Aircall

¿Usar este nuevo dispositivo para llamadas?



Jabra EVOLVE LINK (USB)

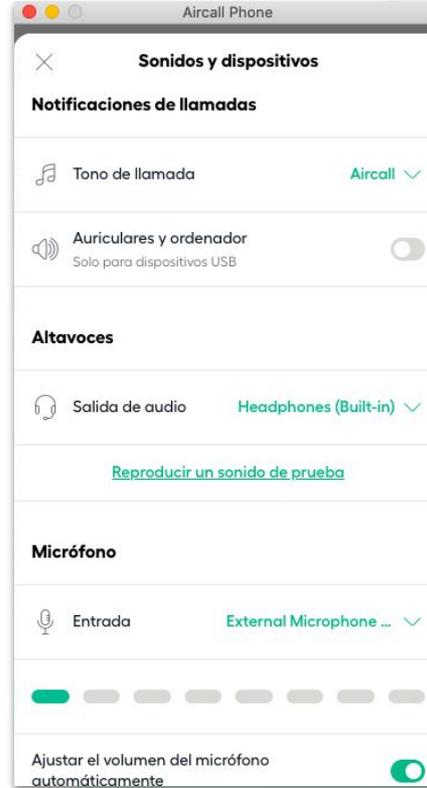
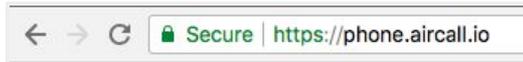
Siempre podrás cambiar tus preferencias de audio en los ajustes

No, no ahora

Sí, usémoslo.



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



**Selecciona** tu tono de llamada

**Haz** que la app suene en los altavoces

**Define** tu dispositivo de salida

**Define** tu dispositivo de entrada

**Ajusta** el volumen de tu micrófono

Prerrequisitos

Ingresa a la app

Prueba tus auriculares

Tu teléfono Aircall

Selecciona un prefijo

Marca un número

Ve a tu "to-do"

Historial de llamadas

Nombre o número

1 2 3  
A B C D E F  
4 5 6  
G H I J K L M N O  
7 8 9  
P Q R S T U V W X Y Z  
\* 0 #

Eli Fr mobile  
+33 7 57 91 81 35

To-do Historial Teclado Contactos EM

Verifica tus ajustes de audio

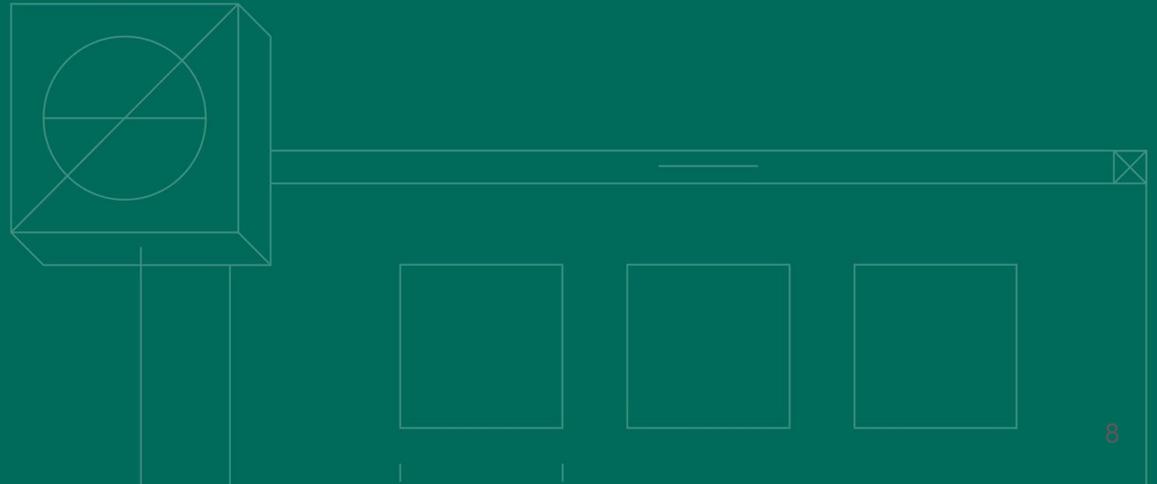
Escribe o pega un número o escribe un contacto

Selecciona desde qué número llamar

Ve a la configuración de tu perfil

Tus Contactos

# Descubriendo las funcionalidades de tu teléfono



Importar y  
Añadir  
Contactos

Explorar tus  
ajustes

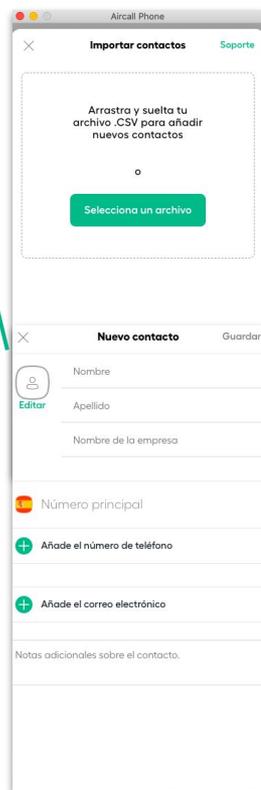
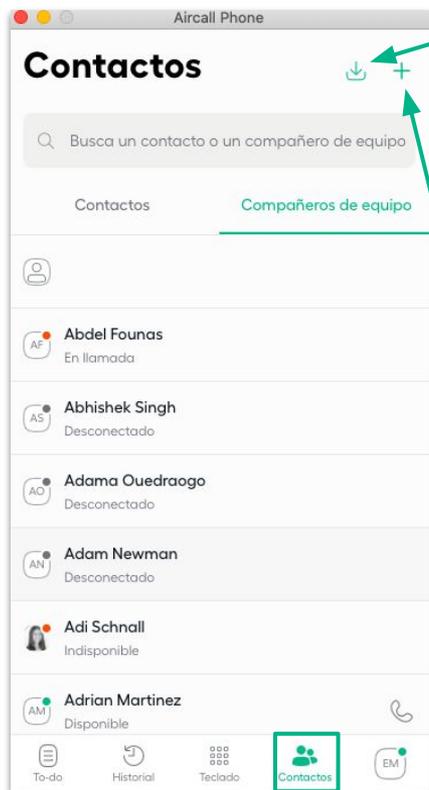
Gestionar tu  
disponibilidad

Configurar  
horas de  
trabajo

Configurar  
tu cuenta

Configurar  
tus  
preferencias  
de llamadas

Configurar  
notificaciones  
de correo  
electrónico

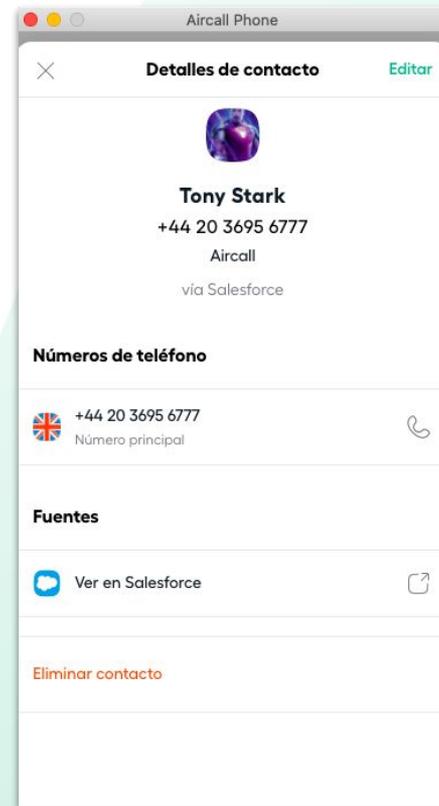


En la sección de **Contactos** podrás;

**Gestionar tus contactos**  
(importarlos, crearlos,  
editarlos y eliminarlos)

Y

Utiliza la sección de  
compañeros **de equipo**  
para **llamar a tus**  
**compañeros** y verificar su  
disponibilidad



Importar y  
Añadir  
Contactos

Explorar tus  
ajustes

Gestionar tu  
disponibilidad

Configurar  
horas de  
trabajo

Configurar  
tu cuenta

Configurar  
tus  
preferencias  
de llamada

Configurar  
notificaciones  
de correo  
electrónico

Configura tu perfil y ve la información general de tu cuenta

Define tus auriculares

Configura tus preferencias de llamada

Configura tus horarios de trabajo

Habilita las notificaciones por correo para llamadas pendientes

Accede a la base de conocimiento y contacta a nuestro equipo

Cierra la sesión

Administra tu disponibilidad



Importar y  
Añadir  
Contactos

Explorar tus  
ajustes

Gestionar tu  
disponibilidad

Configurar  
horas de  
trabajo

Configurar  
tu cuenta

Configurar  
tus  
preferencias  
de llamada

Configurar  
notificaciones  
de correo  
electrónico

DISPONIBLE

**Recibe llamadas** durante los horarios comerciales de los números a los que estás asignado



AUTO

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

INDISPONIBLE

**No** recibirás llamadas



Importar y  
Añadir  
Contactos

Explorar tus  
ajustes

Gestionar tu  
disponibilidad

Configurar  
horas de  
trabajo

Configurar  
tu cuenta

Configurar  
tus  
preferencias  
de llamada

Configurar  
notificaciones  
de correo  
electrónico

Recibe llamadas únicamente durante tus **Horas de trabajo**.

Asegúrate de que la **zona horaria** correcta ha sido configurada.

Para que sólo recibas llamadas durante estas horas deberás de cambiar tu **modo de disponibilidad** en tu app a modo **AUTO**.

Importante: Si estás en modo auto, pero **las líneas** están cerradas, no recibirás llamadas.

✕ **Horas de trabajo**

**Zona horaria**

Tu zona horaria (UTC-05:00) Lima, Q... ▾

**Estarás disponible:**

De 10:30 a 12:00 >  
todos los días de la semana

De 14:30 a 17:30 >  
todos los días de la semana

+ Añade una franja horaria

Importar y  
Añadir  
Contactos

Explorar tus  
ajustes

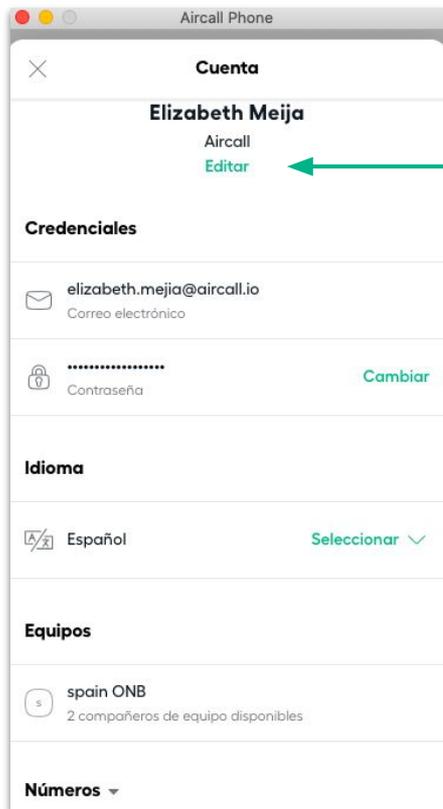
Gestionar tu  
disponibilidad

Configurar  
horas de  
trabajo

Configurar  
tu cuenta

Configurar  
tus  
preferencias  
de llamada

Configurar  
notificaciones  
de correo  
electrónico



**Edita** tu nombre y  
apellido

**Cambia** tu  
contraseña

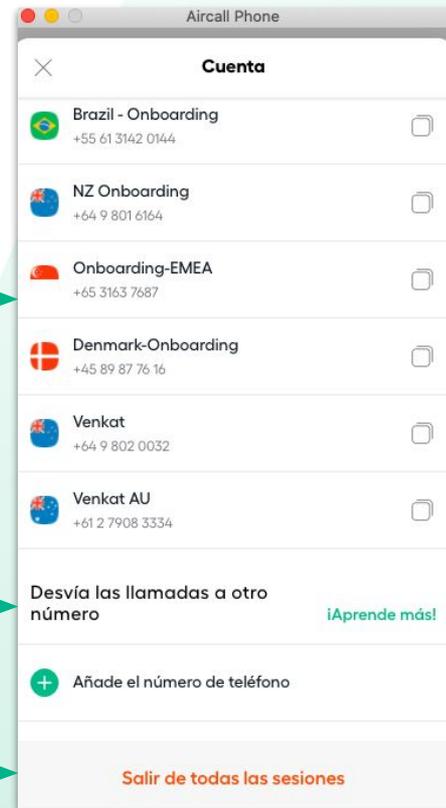
**Cambia** el idioma

**Ve** tus equipos

**Lista de números**  
a los que estás  
asignado(a)

**Recibe** las  
llamadas en tu  
número personal

**Cierra** la sesión  
en todos tus  
dispositivos



Importar y  
Añadir  
Contactos

Explorar tus  
ajustes

Gestionar tu  
disponibilidad

Configurar  
horas de  
trabajo

Configurar  
tu cuenta

Configurar  
tus  
preferencias  
de llamada

Configurar  
notificaciones  
de correo  
electrónico

**Haz** que tu aplicación aparezca encima de todas las ventanas abiertas

**Activa** los atajos de teclado

**Configura** tu "Wrap-up time" (tiempo de indisponibilidad)



**Haz clic**

No esperes tu próxima llamada, haz click en **Vuelve ahora**



Importar y  
Añadir  
Contactos

Explorar tus  
ajustes

Gestionar tu  
disponibilidad

Configurar  
horas de  
trabajo

Configurar  
tu cuenta

Configurar  
tus  
preferencias  
de llamada

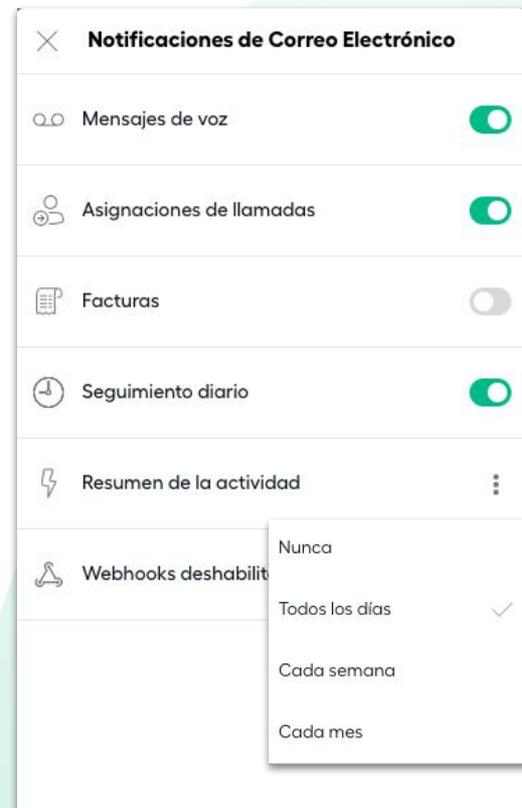
Configurar  
notificaciones  
de correo  
electrónico

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

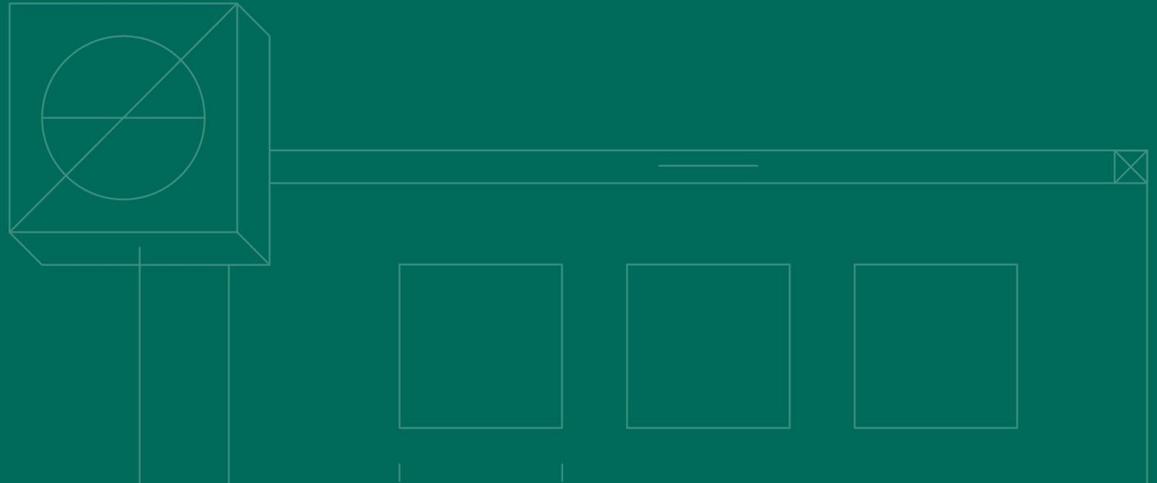
- Mensajes de voz
- Asignaciones de llamadas
- Facturas (**solo para Administradores**)
- Seguimiento diario
- Resumen de la actividad (**solo para Administradores**)
- Webhooks desactivados (**solo para Administradores**)

**El seguimiento diario** es una lista por correo electrónico de llamadas perdidas y buzones de voz que aún no se han tratado.

**El resumen de actividad** incluye la información de todas tus líneas Aircall y está disponible solo para administradores. Puedes elegir la frecuencia de este reporte.



# Haciendo y recibiendo llamadas



Definir las opciones de llamada por defecto

Recibir una llamada

Realizar una llamada

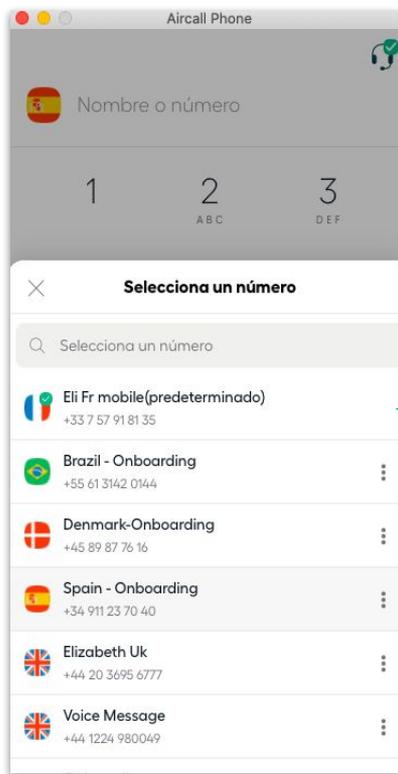
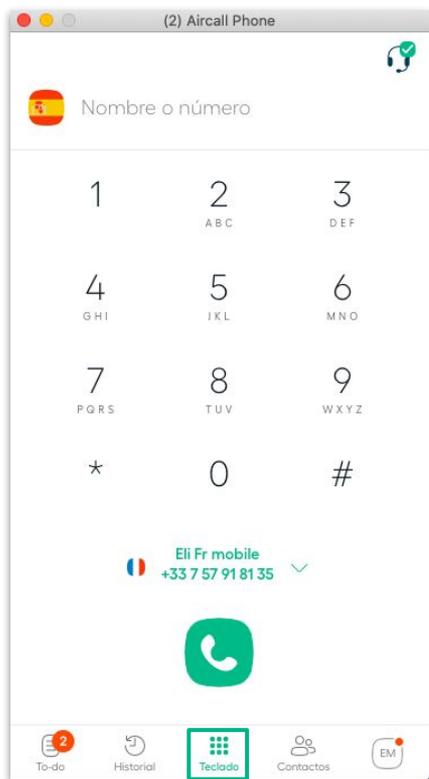
Vista durante una llamada

Transferir una llamada

Transferir una llamada-habla primero

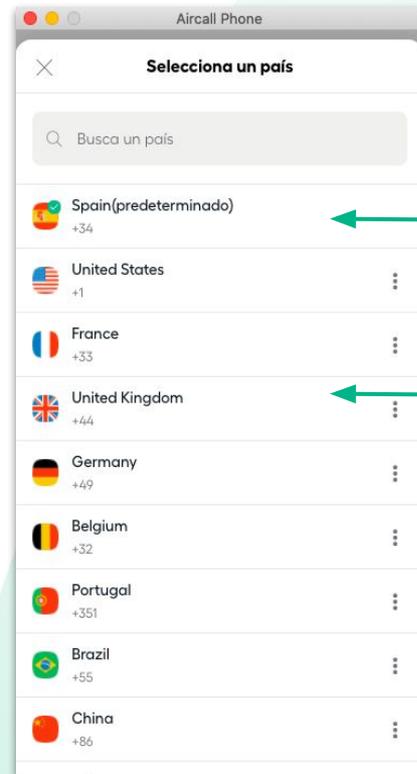
Crear una llamada en conferencia/segunda llamada

Finalizar una llamada



Numéro predeterminado actual

Haz clic para seleccionar el número como predeterminado



Código de país predeterminado actual

Haz clic para seleccionar el código de país como predeterminado

Definir las opciones de llamada por defecto

Recibir una llamada

Realizar una llamada

Vista durante una llamada

Transferir una llamada

Transferir una llamada-habla primero

Crear una llamada en conferencia/segunda llamada

Después de una llamada

Nombre del contacto

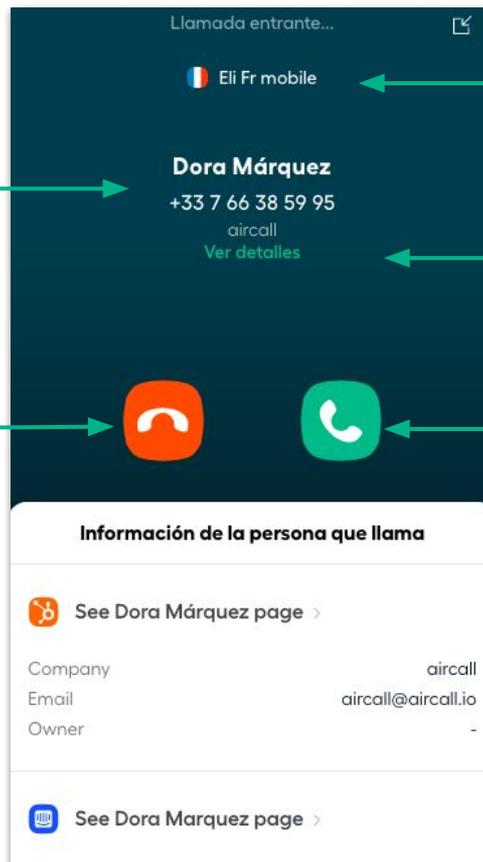
Rechaza la llamada

Línea que está sonando

Detalles de contacto

Contesta la llamada

Abre el perfil del contacto en tu CRM o Helpdesk



Definir las opciones de llamada por defecto

Recibir una llamada

Realizar una llamada

Vista durante una llamada

Transferir una llamada

Transferir una llamada-habla primero

Crear una llamada en conferencia/segunda llamada

Después de una llamada

## 1. Marca el número utilizando:

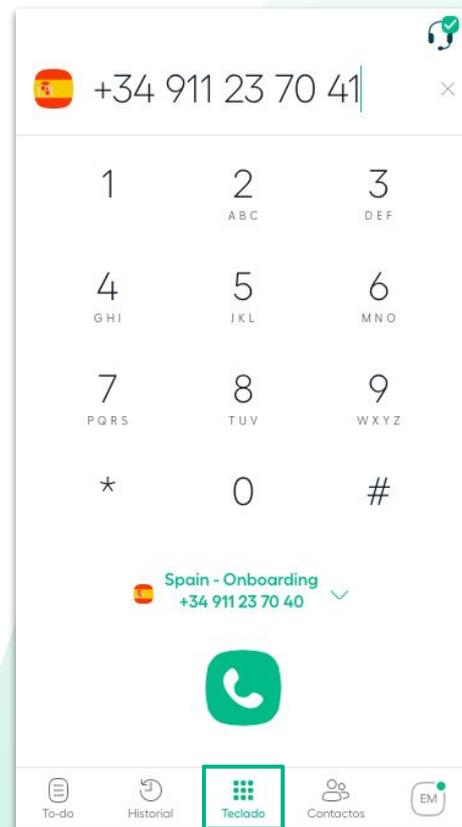
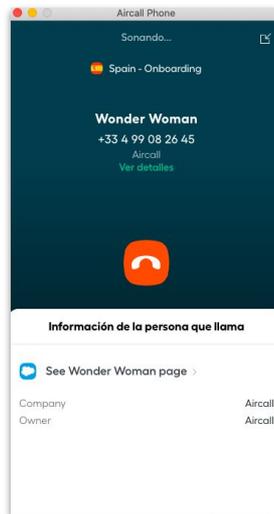
- El teclado de tu ordenador
- El teclado Aircall
- La extensión de Chrome “[Click-to-dial](#)”



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

## 2. Da clic en el botón verde

## 3. ¡Realiza tu primer llamada!



Definir las opciones de llamada por defecto

Recibir una llamada

Realizar una llamada

Vista durante una llamada

Transferir una llamada

Transferir una llamada-habla primero

Crear una llamada en conferencia/segunda llamada

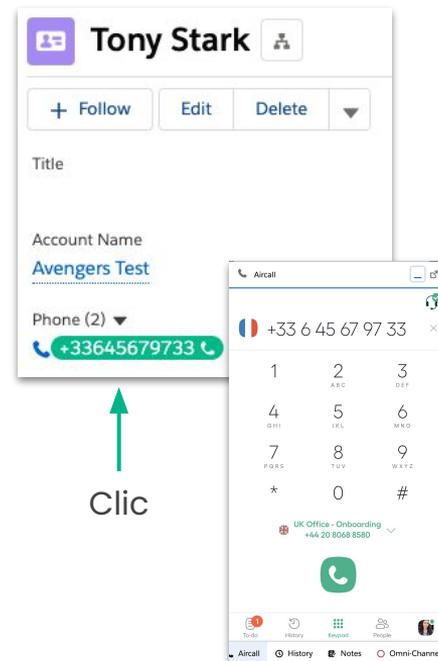
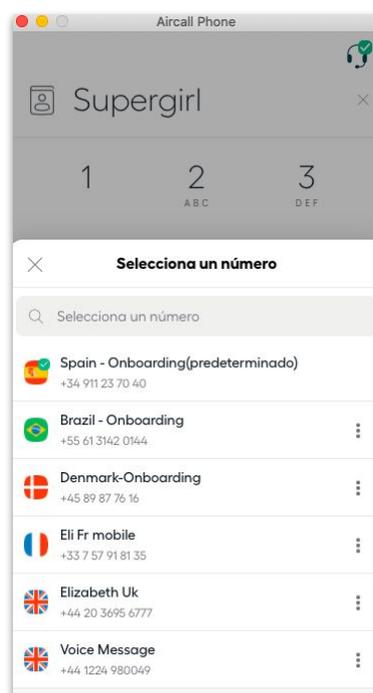
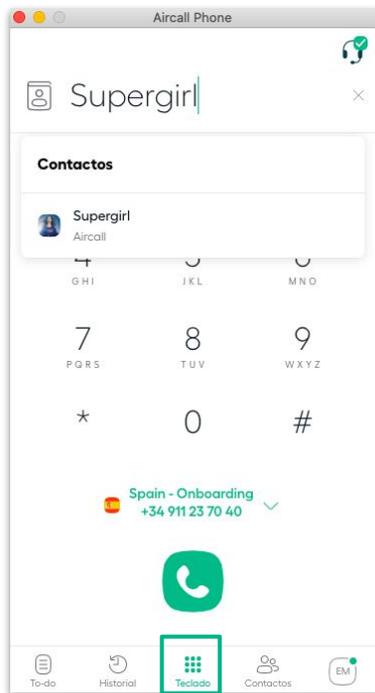
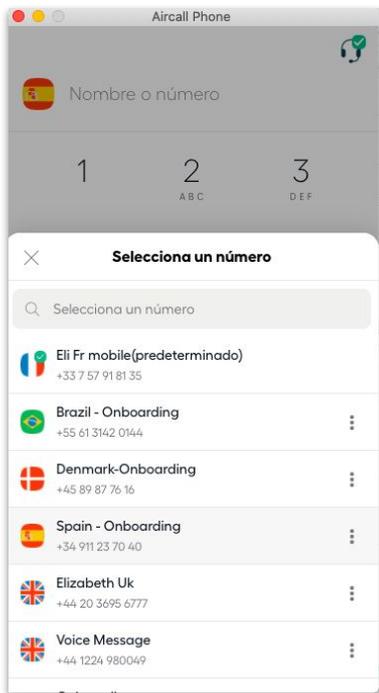
Después de una llamada

**Selecciona** la línea desde la cual llamar (en caso de que quieras llamar de una línea no predeterminada)

**Busca** a un contacto

**Selecciona** el número correcto

**Clic** para marcar



Definir las opciones de llamada por defecto

Recibir una llamada

Realizar una llamada

Vista durante una llamada

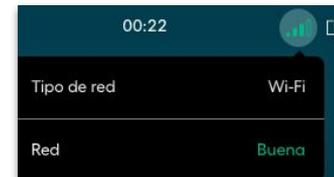
Transferir una llamada

Transferir una llamada-habla primero

Crear una llamada en conferencia/segunda llamada

Después de una llamada

Visibilidad de tu conexión de red



Nombre del contacto

Silenciar tu micrófono

Poner al cliente en espera

Teclado

Notas

Colgar la llamada

Llamada en conferencia o iniciar una segunda llamada



Pausar la grabación de llamada

Asignación de llamada

Etiqueta la llamada

Transfiere una llamada

Abre el perfil del contacto en tu CRM o Helpdesk

Definir las opciones de llamada por defecto

Recibir una llamada

Realizar una llamada

Vista durante una llamada

Transferir una llamada

Transferir una llamada-habla primero

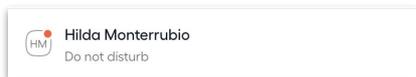
Crear una llamada en conferencia/segunda llamada

Después de una llamada

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

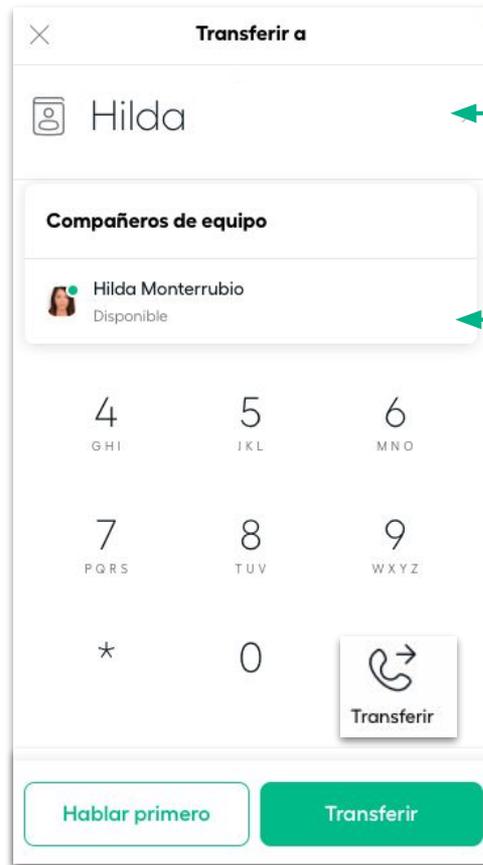
Las transferencias pueden ser **inmediatas (Transfer)** o puedes **notificarle** a tu compañero antes de transferir la llamada (**Habla primero**)

Si el agente o equipo tiene el estado *indisponible*, no podrás transferir la llamada.



El pequeño **círculo verde** confirma que el agente está disponible.

**Nota:** Si el agente rechaza o no contesta la llamada, la llamada volverá a sonar en tu aplicación para evitar perder la llamada.



**Busca o**  
escribe el  
número de  
teléfono

**Selecciona**

**Da clic**

Definir las opciones de llamada por defecto

Recibir una llamada

Realizar una llamada

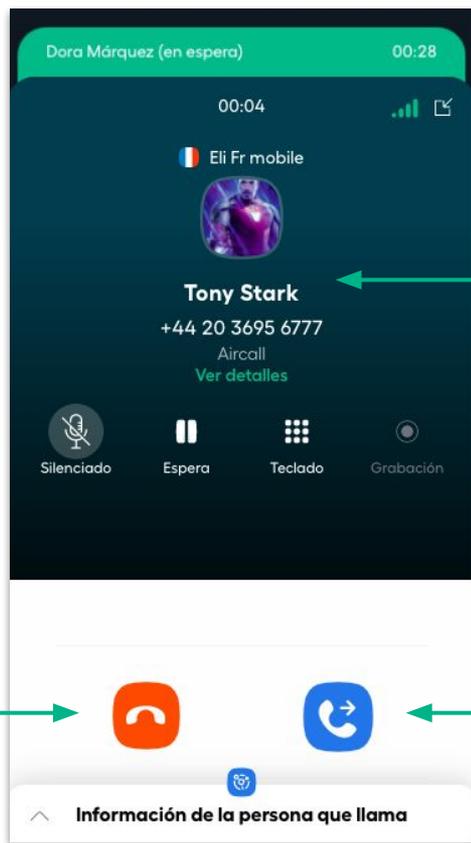
Vista durante una llamada

Transferir una llamada

Transferir una llamada-habla primero

Crear una llamada en conferencia/segunda llamada

Después de una llamada



Termina la llamada con compañero

Haz clic para cambiar entre llamadas

Nombre del Contacto en la llamada

Clic para transferir



Definir las opciones de llamada por defecto

Recibir una llamada

Realizar una llamada

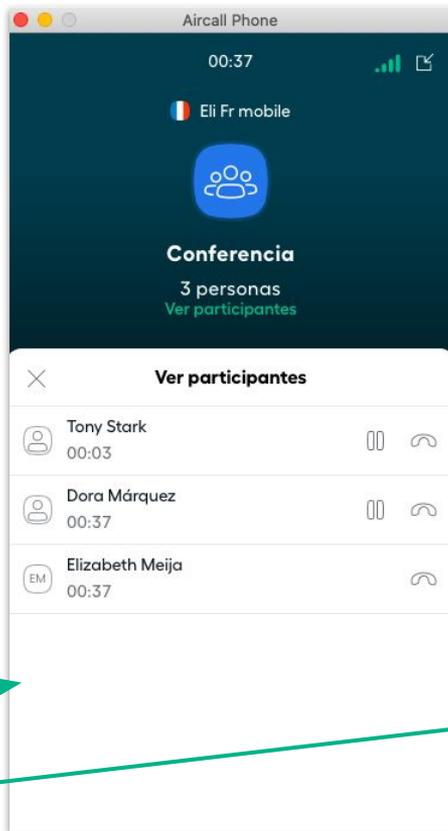
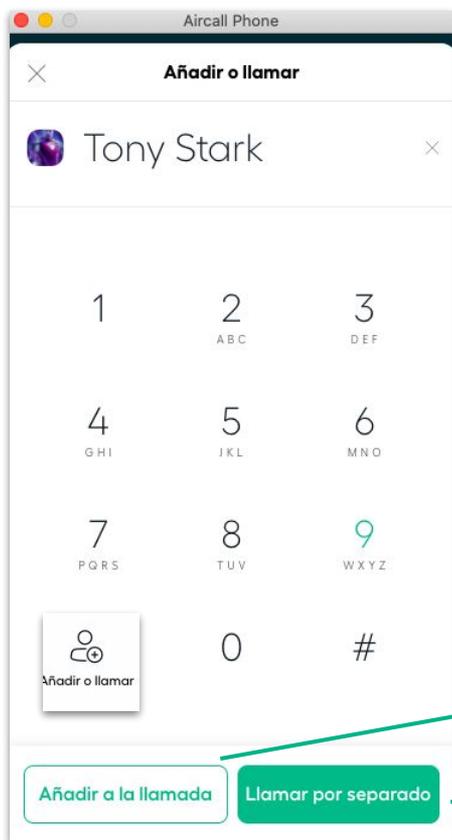
Vista durante una llamada

Transferir una llamada

Transferir una llamada-habla primero

Crear una llamada en conferencia/segunda llamada

Después de una llamada



Definir las opciones de llamada por defecto

Recibir una llamada

Realizar una llamada

Vista durante una llamada

Transferir una llamada

Transferir una llamada-habla primero

Crear una llamada en conferencia/segunda llamada

Después de una llamada

Cierra la pantalla de llamada finalizada

Información sobre la llamada

Califica la llamada

Edita/Añade nota



Detalles del Contacto

Duración de la llamada

Número aircall

Etiqueta la llamada

Asignación de la llamada

Tiempo de indisponibilidad o "Wrap-up time"

# Gestionado tus llamadas



Acceder al historial de llamadas

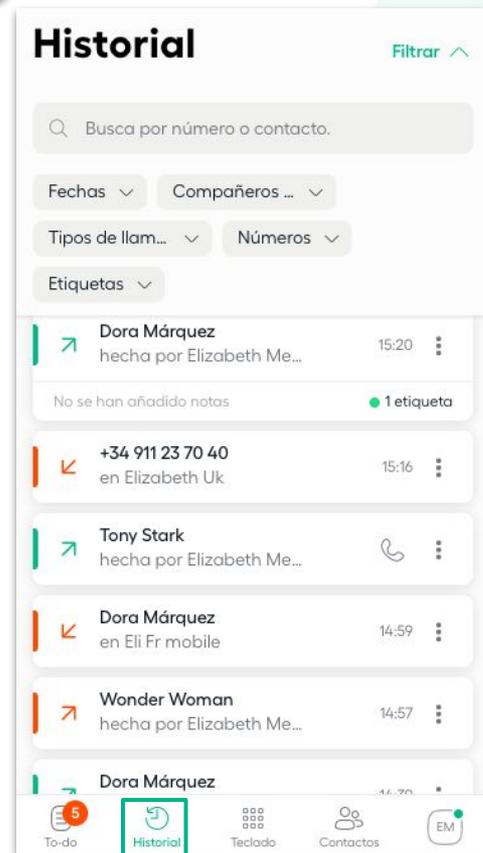
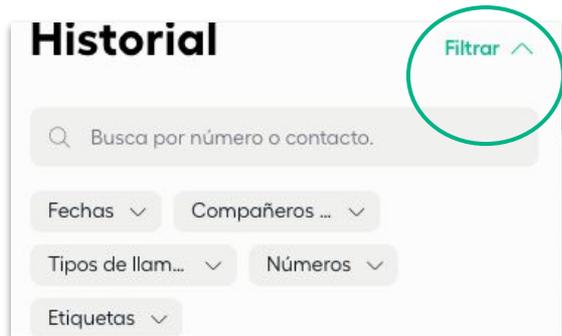
Acceder al To-do

Explorar el To-do

Ver detalles de la llamada

En la sección del historial de llamadas es en dónde podrás encontrar toda la actividad de tus llamadas pendientes (**llamadas perdidas**, **mensajes de voz**, o **solicitudes de devolución de llamada**)

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



Acceder al  
historial  
de  
llamadas

Acceder al  
To-do

Explorar el  
To-do

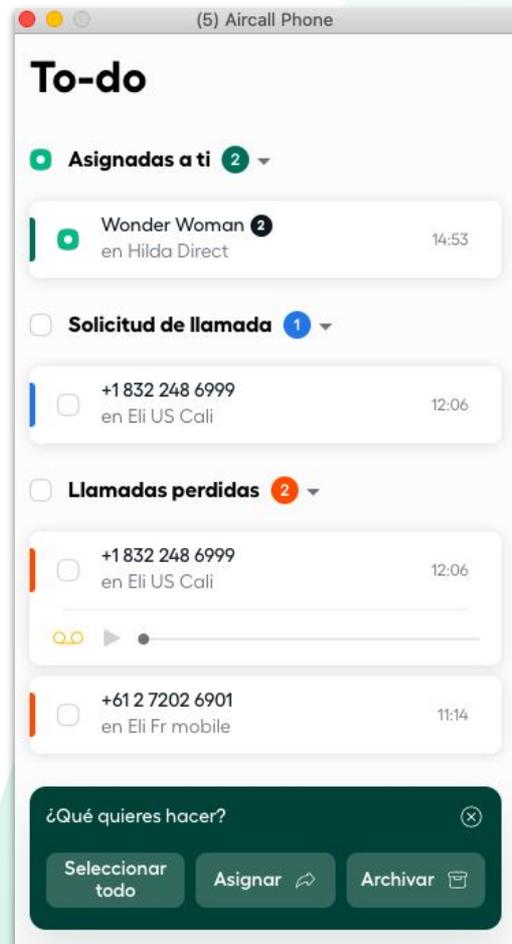
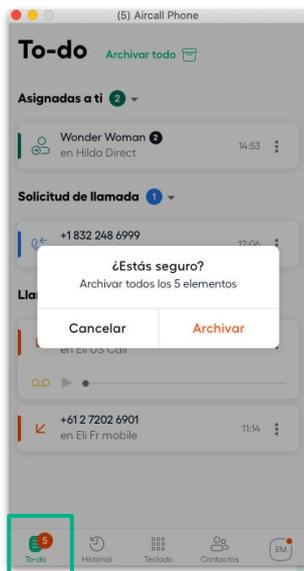
Ver  
detalles de  
la llamada

En la sección **To-do** es en donde podrás encontrar todas las llamadas que requieren una acción o llamadas pendientes (**llamadas perdidas**, **mensajes de voz**, o **solicitudes de devolución de llamada**)

Puedes **filtrar** tus llamadas por un número específico para comprobar las llamadas más importantes.

Puedes asignar una llamada(s) a un compañero, indicar que la llamada ha sido completada (**mark as done**), copiar el número para volver a llamar o hacer clic en la llamada para abrir los detalles.

*Nota: Acceso a la funcionalidad de solicitud de llamada depende del plan Aircall.*

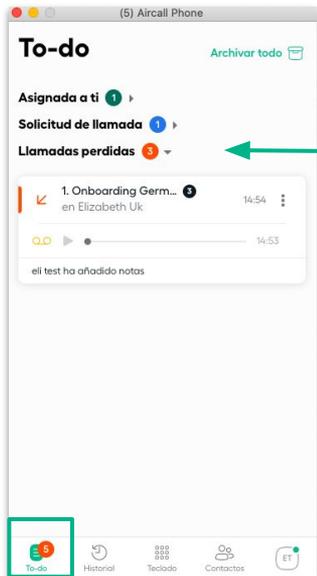


Acceder al historial de llamadas

Acceder al To-do

Explorar el To-do

Ver detalles de la llamada

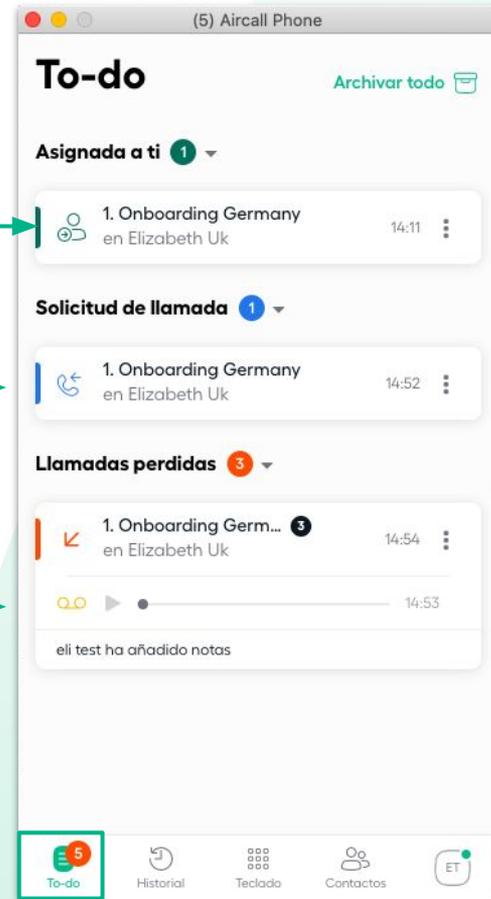


Haz clic en la flecha debajo para expandir los detalles

Revisa los detalles de la llamada y las notas tomadas por sus compañeros

Cliente que ha solicitado que lo llamen de vuelta

Reproduce los mensajes de VOZ



Una vez que hayas archivado, asignado o devuelto la llamada, esta desaparecerá de la sección de To-do

Acceder al historial de llamadas

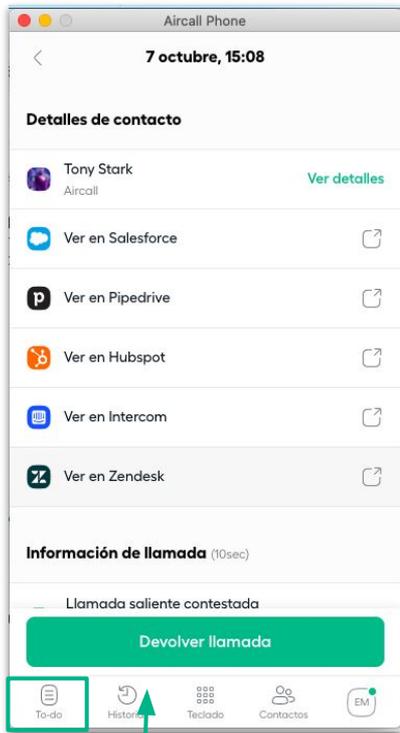
Acceder al To-do

Explorar el To-do

Ver detalles de la llamada

El **ID de llamada** se utiliza por nuestro equipo de soporte para solucionar cualquier problema que hayas detectado durante una llamada

Haz clic en la integración para abrir la página de contacto



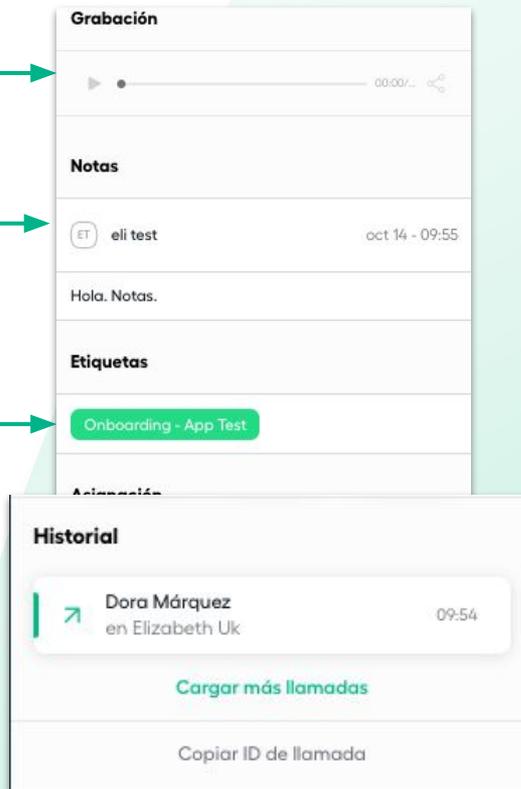
Grabación/mensaje de voz

Nota de la llamada

Etiqueta de la llamada

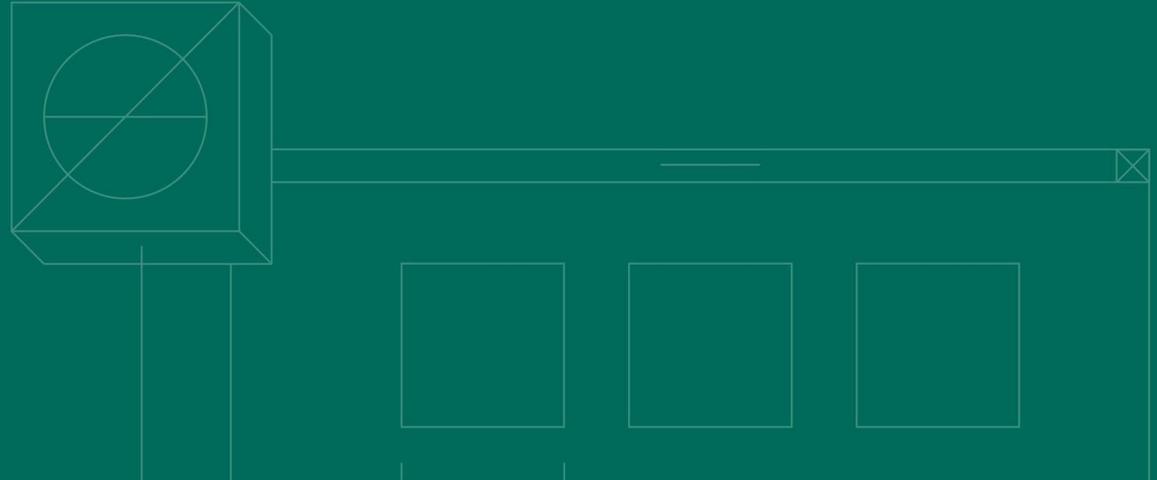
Información de la llamada

Copia el ID de llamada



Devuelve la llamada

# Solucionando problemas de errores



**Solucionar  
problemas de  
errores**

**Notificación  
de la calidad  
de la llamada**

**¿Necesitas  
Ayuda?**



### Actualiza la App

Asegurate de que estés utilizando la versión más reciente de la app.

Descubre cómo actualizar en Windows 10 + y macOS 10.14+.

[Click here](#)



### Recarga la App

Cuando se haya hecho algún cambio en Aircall, recarga tu app.

Descubre cómo actualizar en Windows 10 + y macOS 10.14+.

[Click here](#)



### Borrar la caché y las cookies

Si borras el caché y las cookies, puedes resolver algunos problemas de la app, como los relacionados con la carga o el formato.

Descubre cómo actualizar en Windows 10 + y macOS 10.14+. [Click here](#)

\*Para obtener más consejos visita nuestra base de conocimiento, [aquí](#).

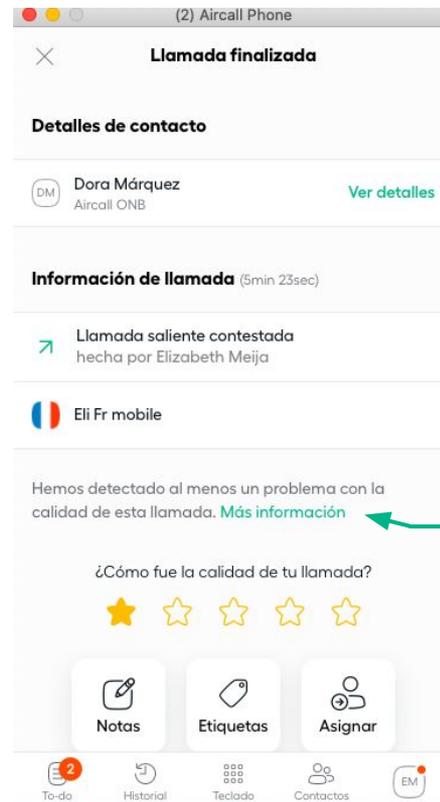
Solucionar  
problemas de  
errores

Notificación  
de la calidad  
de la llamada

¿Necesitas  
Ayuda?

Notificación de la  
calidad de la  
llamada

Durante una llamada, un  
**icono amarillo**  
aparecerá (esquina  
izquierda superior), **si** se  
detectan problemas en  
la llamada.



Al final de una  
llamada, verás más  
detalles sobre los  
problemas de calidad  
que se produjeron. Si  
haces clic en "**Más  
información**" podrás  
obtener enlaces a  
artículos útiles que  
proporcionan  
información sobre  
cómo resolverlos.

Solucionar  
problemas de  
errores

Notificación  
de la calidad  
de la llamada

¿Necesitas  
ayuda?

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

Ponte en contacto con nuestro  
equipo de soporte  
[support.aircall](https://support.aircall)





¡Gracias!

The phone system for modern business – [aircall.io](https://aircall.io)

## Índice

Actualización	31	Contraseña	5, 13
Agente	22, 23, 27	Correo electrónico	5,10
Ajustes	7, 11	CRM/ Helpdesk	18, 21
Altavoces	6	Cuenta	13
Aplicación de escritorio	4, 5, 6, 14, 32	Descargar	5
Archivar	28, 29	Detalles	28, 29, 30
Asignación	15, 21, 25, 28- 30	Dirección	25
Atajos	14	Disponibilidad	9-11, 22
Audio	10	Duración	25
Audio Entrada	6	En espera	21, 22
Auriculares	4, 5, 6, 7	Enrutador	4
Auto	11, 12	Entrante	27
Base de conocimiento	10, 34	Etiqueta	21, 25, 27, 30
Cable Ethernet	4	Factura	15
Caché y cookies	31	Fecha	27
Calidad de la llamada	4, 33	Filtrar	27, 28
Calificar	25	Google Chrome	4, 6, 19
Call Back Request	7, 9, 11- 13, 17, 18-29, 30, 33	Grabación	21, 30
Cerrar de sesión	10, 13	Historia	27, 30
Clic para marcar	19, 20	Horas de trabajo	10-12
Compañeros de equipo	9, 13, 22	ID	30
Conferencia	21, 24	Idioma	5, 13
Contactos	7, 8	Iniciar sesión	5

