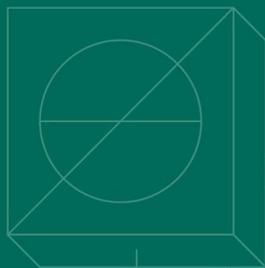




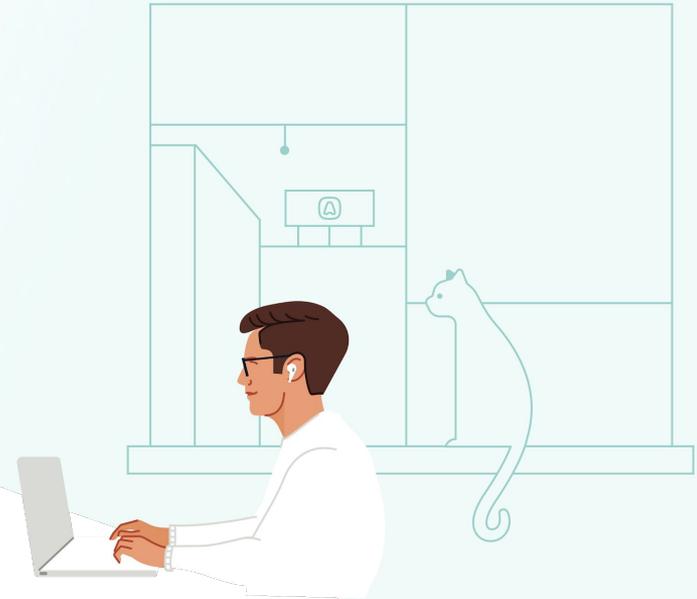
Guide Administrateur



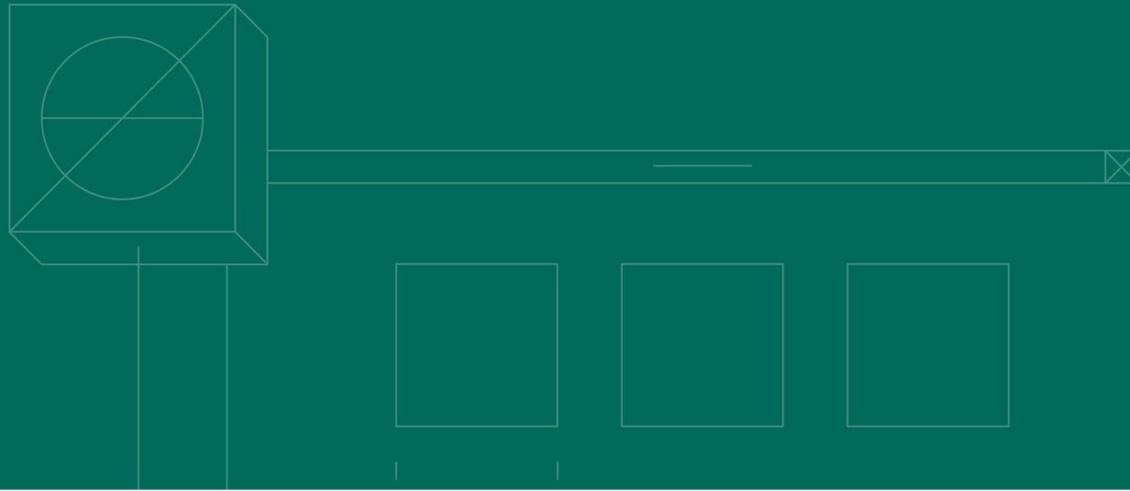
La téléphonie d'entreprise connectée
aux outils business

Bien commencer

1. Accéder au dashboard	3
2. Créer et configurer des numéros	5
3. Inviter des utilisateurs & créer des équipes	32
4. Comprendre les statistiques	37
5. Configurer une intégration	46
6. Gérer votre compte	48
7. Index	52



Accès au Dashboard



Dashboard-
Connexion

Dashboard-
Page d'accueil

1. **Acceptez votre invitation** reçue par email and suivez les instructions afin de créer votre mot de passe
2. Allez sur dashboard-v2.aircall.io
3. **Entrez** votre [adresse email professionnelle](#) et votre [nouveau mot de passe](#)



doren@aircall.io

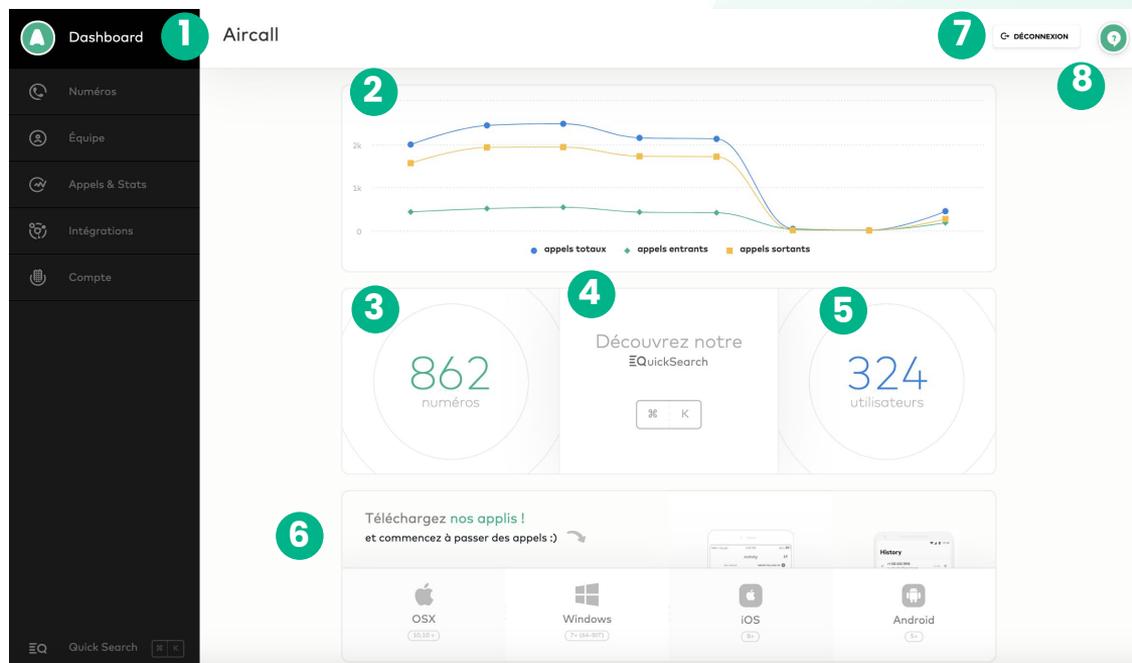
.....

CONNEXION

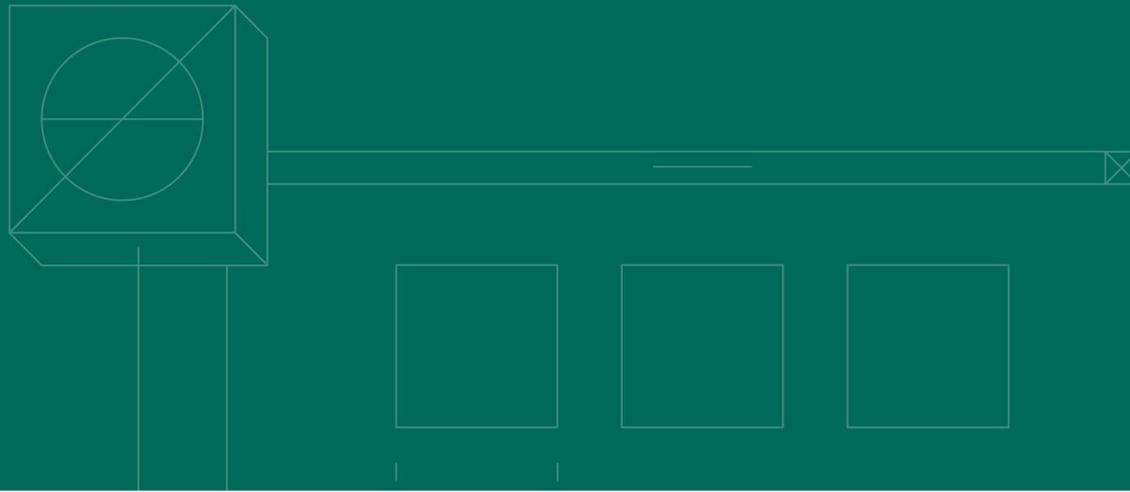
Mot de passe oublié?

Créer un compte

1. Sections du Dashboard
2. Suivi de performance
3. Vos numéros
4. Recherche rapide
5. Vos utilisateurs
6. Télécharger les applications d'Aircall
 - a. Ordinateur
 - b. [Extension Chrome d'Aircall](#)
 - c. Mobile
7. Déconnexion
8. Contactez notre équipe Support



Créer et configurer des numéros



Créer un nouveau numéro

1. Section numéros
2. Les numéros sont groupés par pays et listés par ordre alphabétique
3. Statut du numéro: ● ligne ouverte
● ligne fermée
4. Cliquez sur un numéro pour ouvrir les paramètres
5. Informations du numéro

Dashboard

Australian Office +61 2 8417 2226 IVR

1 Numbers

2 Argentina

- AR ● ARGENTINA MAIN
- LU ● LUCIA DIRECT AR
- ME ● MELISA DIRECT AR

Australia

- AU ● AUS / INBOUND ADWOR...
- AN ● ANDREI DIRECT AU
- AN ● ANNA DIRECT AU
- 4 AU ● AUSTRALIAN OFFICE
- AU ● AUSTRALIAN SALES
- AU ● AUSTRALIAN SUPPORT
- 3 IN ● INA DIRECT AU
- JA ● JAMES DIRECT AU
- JO ● JOHANN DIRECT AU
- NE ● NEW SYDNEY OUTBOUN...

5 Integrations

- Business Hours
- Call Distribution
- Supervisors
- Call Recording
- Mandatory Tagging
- Music & Messages

Créer un nouveau numéro

CLIQUEZ sur Numéros

CLIQUEZ sur "Créer un numér "

1

The screenshot displays the Aircall user interface. On the left is a dark sidebar with a 'Numéros' menu item highlighted. The main area has a top navigation bar with a 'CRÉER NUMÉRO' button and a search bar. Below the navigation bar, the 'Numéros inactifs' section contains a card for 'Abdel SA Line 2' with the number +27 10 500 2519 and 1 user. The 'Numéros actifs' section contains three cards: 'RS Maxime Test Number' (+381 11 3216858, 4 users), 'Abdel South Africa' (+27 21 300 9892, 2 users), and 'Kate South Africa' (+27 21 300 9865, 1 user).

Créer un nouveau numéro

DÉFINISSEZ le type de numéro entre :

- Classique
- SVI

Quel type de numéro souhaitez-vous créer ?

Vous pourrez changer votre configuration plus tard.

Numéro classique

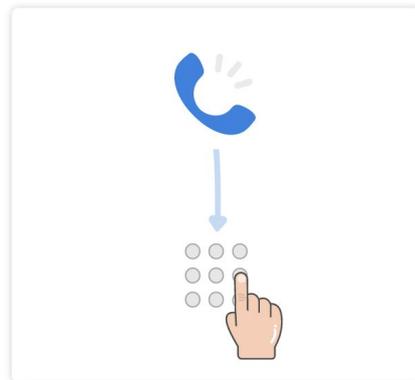
Les utilisateurs/équipes pourront émettre et recevoir des appels depuis ce numéro.



CRÉER UN NUMÉRO CLASSIQUE

Serveur vocal interactif (SVI)

Un menu vocal interactif permettra aux appelants de faire un choix via leur clavier.



CRÉER UN SVI

Créer et configurer des numéros-Numéro classique



Creation

Vérification de documents

Configuration

Configuration-Équipes & Utilisateurs

Configuration-Paramètre

SÉLECTIONNEZ le pays et la région
ASSIGNEZ le numéro à une équipe ou un coéquipier afin qu'ils puissent l'utiliser

NOMMEZ votre numéro pour le retrouver rapidement
SÉLECTIONNEZ "Créer" pour valider

Créer un numéro classique

- Sélectionnez un pays**
France +33 Région Parisienne 1
▲ Pour utiliser ce numéro, vous devrez fournir les informations de votre domiciliation et d'identité. Pas d'inquiétude, vous pourrez le faire ultérieurement. [Plus d'information.](#)
- Choisissez qui utilisera ce numéro**
Utilisez la barre de recherche pour trouver vos collaborateurs plus facilement
Cherchez l'équipe/utilisateur
- Donnez un nom à votre nouveau numéro**

CRÉER

Créer un numéro classique

- Sélectionnez un pays**
France +33 Région Parisienne 1
- Donnez un nom à votre nouveau numéro**
Onboarding FR
- Choisissez qui utilisera ce numéro (optionnel)**
Doren Darmon doren@aircall.io
Utilisez la barre de recherche pour trouver vos collaborateurs plus facilement.
Cherchez l'équipe/utilisateur

CRÉER

Ce numéro sera facturé 6.00€ / mois

Note: L'attribution d'un nouveau numéro à un utilisateur est une étape optionnelle, mais elle sera nécessaire afin de pouvoir recevoir/effectuer des appels.

Creation

Vérification de documents

Configuration

Configuration-Équipes & Utilisateurs

Configuration-Paramètre

Votre numéro a été créé !



Mon numéro
+33 4 81 68 11 40

ACCÉDER AUX RÉGLAGES

PRÊT à configurer

Nous y sommes presque !

Nous avons bien pris en compte la création de votre numéro ! Pour l'utiliser, veuillez fournir les informations requises et pièces justificatives éventuelles.



Mon premier numéro
+33 4 81 68 11 40

ENVOYER LES INFORMATIONS

[Ignorer pour l'instant](#)

Des informations **SUPPLÉMENTAIRE** peuvent être requises pour que certains numéros soient opérationnelles.

Creation

Vérification de documents

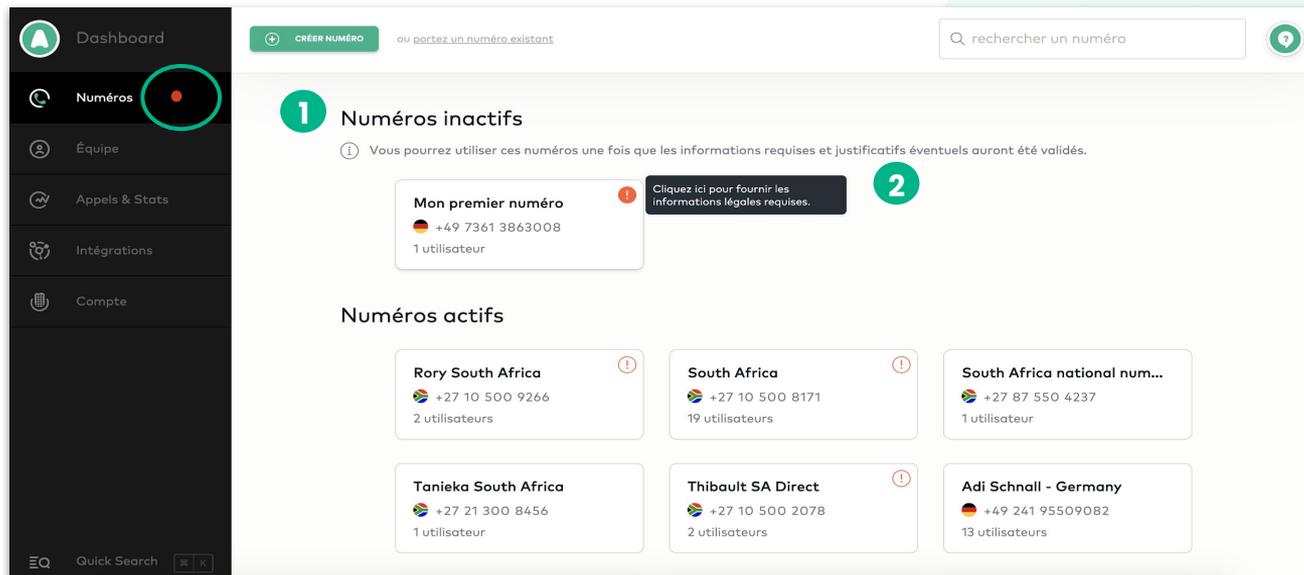
Configuration

Configuration-Équipes & Utilisateurs

Configuration-Paramètre

Certains pays requièrent la vérification: d'une pièce d'identité et/ou d'une adresse

1. Liste de numéros à vérifier
2. Cliquez  pour soumettre les documents requis



Dashboard

CRÉER NUMÉRO ou portez un numéro existant

rechercher un numéro

1 Numéros inactifs

Vous pourrez utiliser ces numéros une fois que les informations requises et justificatifs éventuels auront été validés.

Mon premier numéro  Cliquez ici pour fournir les informations légales requises. **2**

 +49 7361 3863008
1 utilisateur

Numéros actifs

Rory South Africa  +27 10 500 9266 2 utilisateurs	South Africa  +27 10 500 8171 19 utilisateurs	South Africa national num...  +27 87 550 4237 1 utilisateur
Tanika South Africa  +27 21 300 8456 1 utilisateur	Thibault SA Direct  +27 10 500 2078 2 utilisateurs	Adi Schnell - Germany  +49 241 95509082 13 utilisateurs

Quick Search

Creation

Vérification de documents

Configuration

Configuration-Équipes & Utilisateurs

Configuration-Paramètre

SÉLECTIONNEZ les informations que vous souhaitez fournir (soit en tant que **compagnie** ou un **représentant de compagnie**)

COMPLÉTEZ toutes les informations requises dans le formulaire, **IMPORTEZ** vos documents et sélectionnez **ENVOYER**.

Mon premier numéro

 +49 7361 3863008

1 utilisateur

Les informations soumises pour ce numéro sont en cours de validation.

Vous recevrez un **mail de confirmation** et votre numéro passera dans la section de numéros actifs.

Informations requises pour votre numéro: Aalen, Allemagne

[Pourquoi ces informations sont-elles requises ?](#)

Choisissez le type d'information que vous souhaitez renseigner



Informations de l'entreprise

ou



Informations personnelles

Informations de l'entreprise

Nom de l'entreprise

Adresse de l'entreprise: Aalen, Allemagne



Cette adresse doit correspondre aux informations renseignées ci-dessus.

Pays

Creation

Vérification
de
documents

Configuration

Configuration-
Équipes &
Utilisateurs

Configuration-
Paramètre

1. Section des numéros

2. Numéro consulté

3. Détails du numéro

4. Assigner le numéro

5. Paramètres

6. Distribution d'appel

*(voir les options dans la
prochaine slide)*

The screenshot displays the 'Configuration' interface for 'Doren - Aircall' (+33 1 82 88 71 34). The interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains a 'Numéros' section with a list of numbers, including 'DOREN - AIRCALL' which is highlighted. The main content area shows the configuration for an 'Appel entrant' (incoming call). The flow starts with 'Ouvert' (Open) and 'Horaires d'ouverture : Toujours ouvert' (Opening hours: Always open). A 'Fermé' (Closed) state is also shown. The flow includes an 'Ajouter message d'accueil' (Add welcome message) step, followed by 'Tonalité d'appel' (Call tone) settings, and 'Sonnera chez' (Rings at) settings for 'Doren Darman (vous)' (25 sec) and 'French Onboarding team' (20 sec). The flow ends with 'Pas de réponse' (No answer) and 'Message d'indisponibilité' (Unavailable message). The interface also features a top navigation bar with 'EQUIPES & UTILISATEURS' and 'REGLAGES' buttons, and a bottom navigation bar with 'Équipe', 'Appels & Stats', 'Intégrations', and 'Compte' buttons.

Creation

Vérification
de
documents

Configuration

Configuration-
Équipes &
Utilisateurs

Configuration-
Paramètre



1. Tous les utilisateurs et équipes dans la distribution d'appels. Ils peuvent **émettre et recevoir** des appels
2. Les utilisateurs peuvent seulement **émettre des appels** sans en recevoir

Fermer x Assigné à Doren - Aircall

French Onboarding team 3 utilisateurs

Doren Darmon (vous) doren@aircall.io

+ Ajouter une équipe / un utilisateur

Appels sortants uniquement :

Ces utilisateurs ne recevront pas d'appels. Ils pourront en émettre et visualiser l'activité de ce numéro depuis l'application Aircall.

+ Ajouter un utilisateur

Creation

Vérification
de
documents

Configuration

Configuration
- Équipes &
Utilisateurs

Configuration-
Paramètre



1. **CHANGEZ** le nom de votre numéro et son **type**
2. Consulter votre **liste** complète d'**intégrations** actives
3. **AJOUTER** votre numéro à une des intégrations qui n'est pas listée au dessus pour activer la synchronisation

Réglages pour +33 1 82 88 71 34

Général

Nom : Doren - Aircall Type : Classique [ÉDITER](#) **1**

Intégrations liées

Ce numéro est lié aux intégrations ci-dessous. [VOIR LES INTÉGRATIONS](#) **2**

- Hubspot (Demo)
- Microsoft Dynamics
- Salesforce (Main Demo Account)
- Zendesk (Demo)

3 + Ajouter ce numéro à des intégrations

Creation

Vérification
de
documents

Configuration

Configuration
- Équipes &
Utilisateurs

Configuration-
Paramètre

EQUIPES & UTILISATEURS

RÉGLAGES



Options de distribution des appels

Respecte le temps d'attente

Par défaut, le temps d'attente est contourné lorsque tous les membres de l'équipe sont indisponibles ou ne répondent pas. Ce paramètre mesure vise à rendre la distribution des appels plus efficace.

L'option respect du temps de mise en file d'attente garantit que le routage des appels suivants sont respectés pour toute l'équipe ou utilisateurs connectés au numéro:

- **Activé:** l'appel continuera à sonner, même si tous les utilisateurs / membres de l'équipe sont hors ligne ou en mode Ne pas déranger.
- **Désactivé:** l'appel contournera le temps de mise en file d'attente si tous les utilisateurs ou membres de l'équipe sont hors ligne ou en mode «Ne pas déranger» et ira directement à la messagerie vocale.

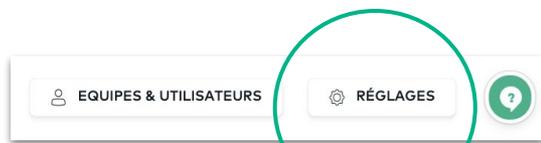
Creation

Vérification
de
documents

Configuration

Configuration
- Équipes &
Utilisateurs

Configuration-
Paramètre



Activez l'enregistrement des appels
automatique

Autorisez vos agents à mettre en
pause l'enregistrement

Enregistrement d'appels

 Les enregistrements d'appels seront accessibles depuis la section Activité de votre Dashboard, ainsi que dans l'application Aircall.

Appels sortants

- Lancer automatiquement l'enregistrement
- Autoriser l'utilisateur à lancer / interrompre l'enregistrement

Appels entrants

- Lancer automatiquement l'enregistrement
- Autoriser l'utilisateur à lancer / interrompre l'enregistrement

Indiquez dans votre Message d'Accueil que l'appel sera enregistré
Si vous souhaitez supprimer vos enregistrements, contactez notre support

Creation

Vérification
de
documents

Configuration

Configuration
- Équipes &
Utilisateurs

Configuration-
Paramètre



1. **Offrir** à vos clients la possibilité d'être rappelés
2. **Assurez-vous** que vos agents qualifient tous leurs appels
3. **Choisir** une musique d'attente

Demande de rappel 1

Demande de rappel

Durant le temps d'attente, les appelants pourront faire une demande de rappel en appuyant sur la touche "*" de leur clavier. Cela terminera l'appel en cours et générera une tâche dans la section "To-do" de l'application. Les appels en question seront tagués "Call back".

N'oubliez pas d'ajouter à votre [Message d'Accueil](#) les instructions pour l'appelant

Tag d'appels obligatoire 2

Tag d'appels obligatoire

Les utilisateurs devront sélectionner un tag à la fin de chaque appel avant de pouvoir exécuter une autre tâche. En attendant, ils ne pourront pas recevoir d'appels.

VOIR TOUS LES TAGS

Options audio 3

Musique d'attente

Les appelants entendront cette musique lorsqu'ils seront mis en attente ou en cas de transfert d'appel.

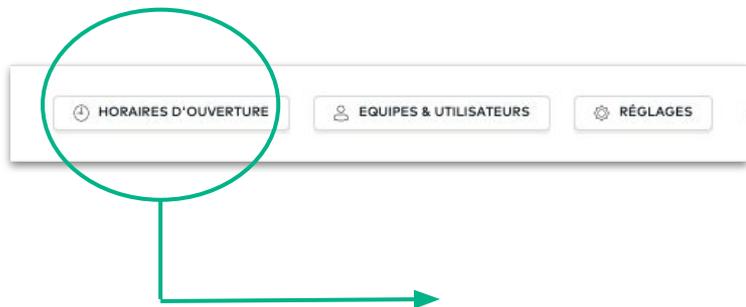


Créer et configurer des numéros-Numéro SVI



1. Paramètres du numéro
2. Options de configuration du numéro

The screenshot shows the configuration interface for 'Test Doren Tours' (+33 1 76 39 08 61). The interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains a navigation menu with the following items: Test Dashboard Onb..., Numéros (selected), Onboarding Team, TEST FRENCH, TEST DOREN TOURS, CUSTOMER SUCCESS, GLOBAL REQUESTS, SALES, SUPPORT, Équipe, Appels & Stats, Intégrations, and Compte. The main content area has a top navigation bar with 'HORAIRES D'OUVERTURE' (selected), 'EQUIPES & UTILISATEURS', and 'RÉGLAGES'. A red banner at the top of the main content area reads: 'Votre SVI est actuellement vide. Veuillez ajouter au moins une option afin de le rendre fonctionnel' with a link 'ajouter option'. The main content area is divided into two sections: 'Pendant les horaires d'ouverture' and 'En dehors des horaires d'ouverture'. The 'Pendant les horaires d'ouverture' section contains a box with 'Ajouter message d'accueil' and 'Message de SVI', and another box with 'Ajouter option' and 'L'appelant n'a pas choisi d'option'. The 'En dehors des horaires d'ouverture' section contains a box with 'Message d'absence' and 'Messagerie activée'. A green circle with the number '2' is overlaid on the 'Ajouter option' button.



1. **SÉLECTIONNEZ** le bon **fuseau horaire**
2. **DÉFINISSEZ** l'ouverture de la ligne
3. **AJUSTEZ** vos **Heures d'Ouverture** si vous choisissez **Custom**
4. **SAUVEGARDEZ** pour appliquer

The screenshot shows the 'Horaires d'ouverture' configuration form. It includes a time zone dropdown set to '(UTC+01:00) Paris'. The 'Horaires d'ouverture' dropdown is set to 'Personnalisé' (1). Below it, a list of days is shown with 'L', 'M', 'M', 'J', 'V' selected (2). The time range is set to '09:00' to '18:00'. There are three such rows, and a '+ Ajouter un créneau' button is at the bottom. At the bottom of the form, there are 'ANNULER' and 'ENREGISTRER' buttons (4).

Creation

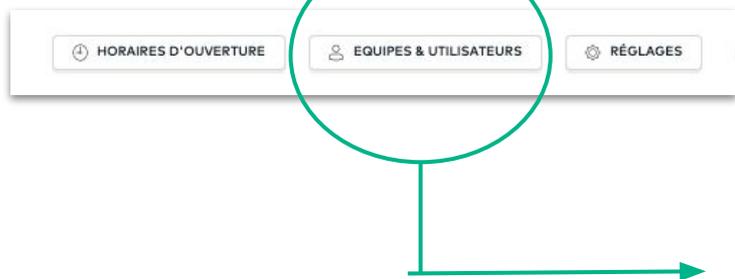
Configuration-
Horaire
d'Ouverture

Configuration
- Équipes &
Utilisateurs

Configuration-
Paramètre

Configuration-
Option SVI

Configuration-
Message SVI



1. **ASSIGNEZ** les utilisateurs au numéro SVI pour qu'ils puissent l'utiliser pour les **appels sortants UNIQUEMENT**

Ajouter un utilisateur aux appels sortants

 Doren Darmon doren+1@aircall.io

1

Creation

Configuration-
Horaire
d'Ouverture

Configuration-
Équipes &
Utilisateurs

Configuration
- Paramètre

Configuration-
Option SVI

Configuration-
Message SVI

HORAIRES D'OUVERTURE

EQUIPES & UTILISATEURS

RÉGLAGES

Réglages pour 🇫🇷 +33 1 76 39 08 61

Général

Nom : Test Doren Tours

Type : SVI

1

Intégrations liées

2

Ce numéro est lié aux intégrations ci-dessous.

Hubspot

Weather

3

+ Ajouter ce numéro à des intégrations

1. **CHANGEZ** le nom de votre numéro et son **type**
2. Consulter votre **liste** complète d'**intégrations** actives
3. **AJOUTER** votre numéro à une des intégrations qui n'est pas listée au dessus pour activer la synchronisation

Creation

Configuration-
Horaire
d'Ouverture

Configuration-
Équipes &
Utilisateurs

Configuration
- Paramètre

Configuration-
Option SVI

Configuration-
Message SVI

Autorisez l'enregistrement des appels
(sortants uniquement pour un SVI)

Note: l'enregistrement d'un appel peut être interrompu à n'importe quel moment pendant l'appel.

Rendez les tags obligatoires pour que vos agents qualifient les appels après chaque appel.

Note: les agents pourront recevoir ou passer un nouvel appel seulement après avoir taggé l'appel.

Enregistrement d'appels

Les enregistrements d'appels seront accessibles depuis la section Activité de votre Dashboard, ainsi que dans l'application Aircall.

Activer l'enregistrement d'appels

Indiquez dans votre Message d'Accueil que l'appel sera enregistré
Si vous souhaitez supprimer vos enregistrements, le contactez notre support.

Tag d'appels obligatoire

Tag d'appels obligatoire

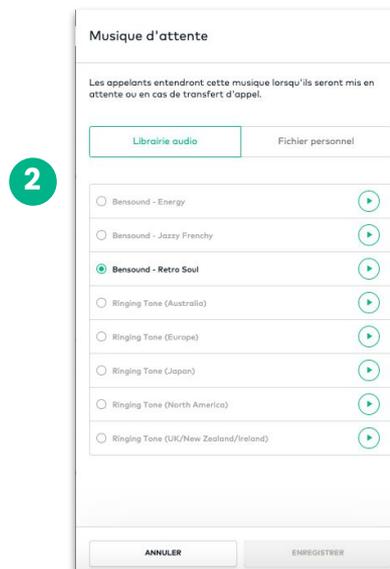
Les utilisateurs devront sélectionner un tag à la fin de chaque appel avant de pouvoir exécuter une autre tâche. En attendant, ils ne pourront pas recevoir d'appels.

VOIR TOUS LES TAGS

Modifiez la **musique d'attente** que va entendre votre client si vous le mettez en attente pendant l'appel.

Note: vous pouvez uploader votre propre musique d'attente ou la choisir depuis notre librairie.

- 1. CLIQUEZ** sur le stylo pour modifier votre message OU appuyez sur play pour l'**écouter**
- 2. CHOISISSEZ** votre musique d'attente depuis la librairie.
- 3. TÉLÉCHARGEZ** votre propre message au format mp3



1. Ajoutez un **message d'accueil**
2. Le message SVI est **automatiquement activé** mais **doit être modifié** pour faire fonctionner le numéro
3. Commencez à **construire vos options SVI**
4. Si aucune action n'est prise par l'appelant, le message SVI sera automatiquement rejoué une fois.
5. Ecoutez le message d'accueil transmis pendant vos heures de fermetures
6. Décochez la case pour ne pas que le client puisse vous laisser un message vocal



Permettez à vos clients de laisser un message vocal

6

Lorsque vous commencerez à configurer le SVI, vous devrez définir les options vers lesquelles le client sera dirigé.. Chaque option devra être attribuée à l'utilisateur ou à l'équipe appropriée.

1. Cliquez sur *Ajouter option*
2. Une fenêtre s'ouvrira, où vous pouvez **SÉLECTIONNER** le numéro à presser pour la redirection (entre 0 et 9).

The screenshot shows a configuration interface for SVI options. It is divided into two main sections: 'Pendant les horaires d'ouverture' (During opening hours) and 'En dehors des horaires d'ouverture' (Outside opening hours). Under 'Pendant les horaires d'ouverture', there are three options: 'Ajouter message d'accueil', 'Message de SVI', and 'Ajouter option'. The 'Ajouter option' option is highlighted with a red circle and the number '1'. Below 'Ajouter option', there is a text label 'L'appelant n'a pas choisi d'option' and a button 'Rejouer le message de SVI'. Under 'En dehors des horaires d'ouverture', there is one option: 'Message d'absence' with the sub-label 'Messagerie activée'. A red arrow points from the 'Ajouter option' button in the first section to the 'Ajouter une option SVI' dialog box in the second section.

The screenshot shows a dialog box titled 'Ajouter une option SVI'. It contains the following text: 'Quand l'appelant tape le choix 1, l'appel est transféré au numéro sélectionné. Définir le type de transfert et le numéro sélectionné.' Below this text, there are two input fields: 'Choix' and 'Type de transfert'. The 'Choix' field has a dropdown menu with the value '1' selected. The 'Type de transfert' field has a dropdown menu that is currently empty. A red circle with the number '2' is positioned to the left of the 'Choix' field.

1. Cliquez sur le menu déroulant pour sélectionner une option. Vous pouvez choisir de rediriger l'appel:
 - a. Vers un **numéro externe**, un mobile ou ligne fixe qui peut être définis sur le dashboard.
 - b. Vers un **numéro Aircall existant**
 - c. Vers un nouveau numéro Aircall que vous pouvez créer (suivez le [processus décrit slide 8](#))

2. Sauvegardez pour retourner au menu principal du SVI **et continuer la configuration**

Ajouter une option SVI

Quand l'appelant tape le choix 1, l'appel est transféré au numéro sélectionné. Définir le type de transfert et le numéro sélectionné.

Choix 1 Type de transfert

Transférer vers un numéro externe

Transférer vers un numéro Aircall

Créer un nouveau numéro Aircall

Choix 1 Type de transfert

Transférer vers un numéro externe

Transférer vers un numéro Aircall

Transférer vers un numéro externe

Transférer vers un numéro Aircall

Test Jonathan
+33 1 76 44 09 22

Customer Success
+44 20 3608 2782

ANNULER ENREGISTRER

Creation

Configuration-
Horaire
d'Ouverture

Configuration-
Équipes &
Utilisateurs

Configuration-
Paramètre

Configuration
- Option SVI

Configuration-
Message SVI

ÉCRIVEZ votre message pour qu'il soit lu par un de nos robots & **CHOISISSEZ** la langue de la voix.

TÉLÉCHARGEZ votre propre enregistrement au format mp3

SVI menu description

Texte à lire Fichier personnel

Bienvenue,
Pour être en contact avec notre équipe Sailes, tapez 1.
Pour parler à notre Support technique, tapez 2.
Pour parler à un Account Manager, tapez 3.
Pour toute autre demande, tapez 4.

Français Céline

00:13

SVI menu description

Texte à lire Fichier personnel

IMPORTER DEPUIS MON ORDINATEUR

Ou glissez votre fichier ici

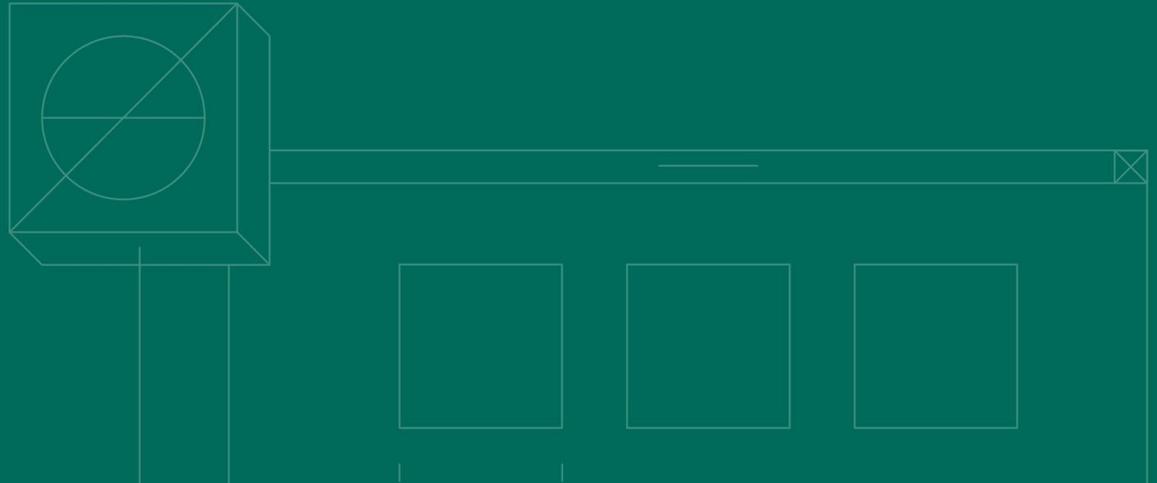
Votre fichier fichier mp3 ne doit pas dépasser les 10 Mb

[Comment enregistrer un fichier audio?](#)

Note: N'oubliez pas de cliquer sur **ENREGISTRER** après avoir sélectionné une des options.

ANNULER ENREGISTRER

Inviter des utilisateurs & créer des équipes



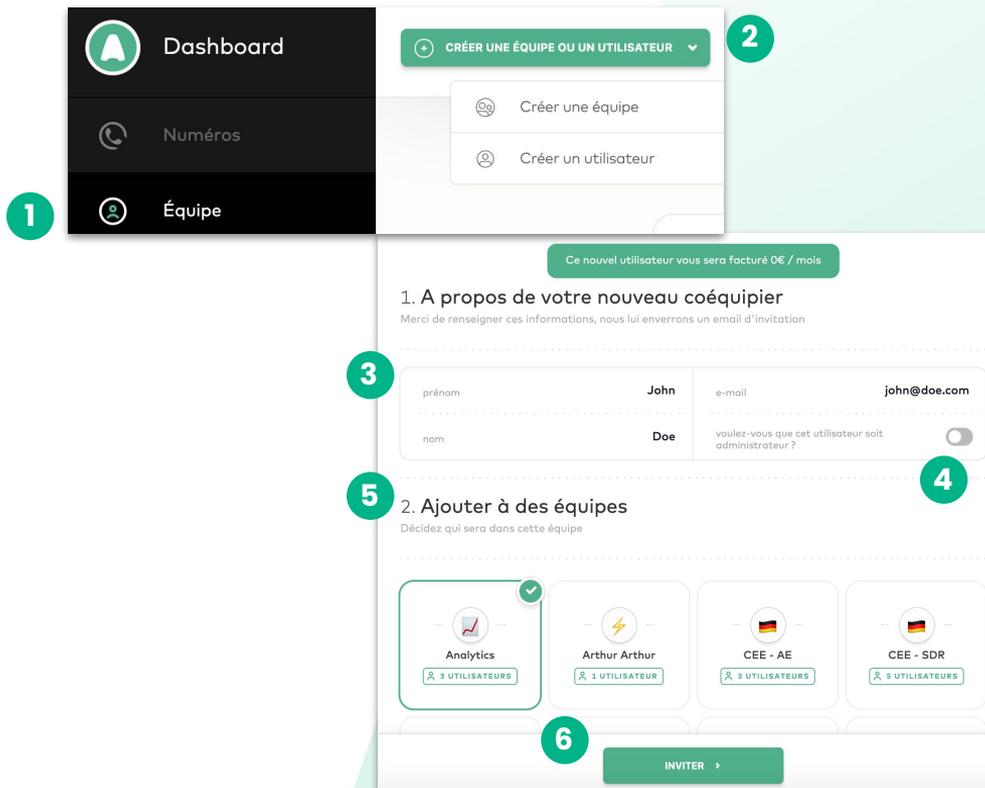
Créer Équipes et Utilisateurs

Créer un Utilisateur

Configurer un Utilisateur

1. **CLIQUEZ** sur **Équipe** dans la barre latérale de gauche
2. **CLIQUEZ** sur **créer un utilisateur** ou **créer une équipe**
3. **REMPLEZ** le **prénom**, **nom** et **adresse email** de l'utilisateur
4. **SÉLECTIONNEZ** si vous souhaitez que l'utilisateur soit un **administrateur** 
5. **ASSIGNEZ** ce nouvel utilisateur à une **équipe**
6. **CLIQUEZ** sur **inviter** pour envoyer une invitation par email

Note: Si vous souhaitez ajouter plusieurs utilisateurs (10+) notre équipe Onboarding peut vous aider



The screenshot shows a dashboard with a sidebar on the left containing 'Dashboard', 'Numéros', and 'Équipe'. A dropdown menu is open from 'Équipe', showing options to 'Créer une équipe' and 'Créer un utilisateur'. The 'Créer un utilisateur' option is selected, leading to a form titled '1. A propos de votre nouveau coéquipier'. The form includes fields for 'prénom' (John), 'nom' (Doe), and 'e-mail' (john@doe.com). There is a toggle for 'voulez-vous que cet utilisateur soit administrateur?'. Below the form, a section titled '2. Ajouter à des équipes' shows a grid of teams: 'Analytics' (3 utilisateurs), 'Arthur Arthur' (1 utilisateur), 'CEE - AE' (3 utilisateurs), and 'CEE - SDR' (3 utilisateurs). The 'Analytics' team is selected. At the bottom, there is an 'INVITER >' button.

1. Cliquez sur **Équipe** dans la barre latérale de gauche
2. Cliquez sur **créer un utilisateur** ou **créer une équipe**
3. Remplissez le **prénom**, **nom** et **adresse email** de l'utilisateur
4. Sélectionnez si vous souhaitez que l'utilisateur soit un **administrateur**
5. Assignez ce nouvel utilisateur à une **équipe**
6. Cliquez sur **inviter** pour envoyer une invitation par email

Créer
Équipes et
Utilisateurs

Créer un
Utilisateur

Configurer
un
Utilisateur

1. Section équipe
2. Barre de recherche pour les équipes et les utilisateurs
3. Cliquez sur le nom d'un utilisateur pour ouvrir son profil (voir prochaine slide)

En tant que **Admin** vous pouvez **configurer** le **profil de vos utilisateurs**

Deux moyens d'atteindre le profil utilisateur:

Option 1: Cliquer sur équipe
Rechercher le nom de l'utilisateur
Sélectionner une option parmi les choix

Option 2: Cliquer sur équipe
Sélectionner un utilisateur

The screenshot shows a user management interface. On the left is a dark sidebar with a menu. The 'Coéquipiers' option is circled in green, with a green circle containing the number '1' next to it. The main area is white and features a search bar at the top right with the placeholder text 'Rechercher dans la liste' and a green circle containing the number '2'. Below the search bar is a section titled 'Coéquipiers' containing a grid of user cards. Each card displays a user's name, email address, and extension number. A green circle containing the number '3' is positioned over the first user card, 'Doren Darmon (V...)'. The interface also includes a top navigation bar with a dropdown menu labeled 'CRÉER UNE ÉQUIPE OU UN UTILISATEUR'.

Créer
Équipes et
Utilisateurs

Créer un
Utilisateur

Configurer
un
Utilisateur

1. Le **profil** consulté
2. Liste des préférences que vous pouvez **mettre en place**
3. Cliquez pour changer les **informations personnelles** (nom, email, langue, mot de passe...)

The screenshot shows the user configuration interface for Doren Darmon (Vous) with the email doren@aircall.io. The interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains menu items: Dashboard, Numéros, Équipe, Appels & Stats, Intégrations, and Compte. The main content area is titled 'Horaires de travail' and features three status buttons: 'DISPONIBLE' (highlighted in green), 'AUTO', and 'NE PAS DÉRANGER'. Below these buttons is a 'fuseau horaire' field set to '(UTC+01:00) Paris'. A red box highlights the 'Horaires' menu item in the sidebar, labeled with a '2'. A green circle with the number '1' highlights the user's name and email at the top. A green circle with the number '3' highlights the 'ÉDITER L'UTILISATEUR' button in the top right corner, with a green arrow pointing down to the 'fuseau horaire' field.

The screenshot shows the user profile edit form for Doren Darmon (Vous). The form includes fields for: prénom (Doren), nom (Darmon), e-mail (doren@aircall.io), langue (Français), and extension (495). There is a 'mot de passe' field with a masked input and a 'Changer le mot de passe' link below it. The form is titled 'Doren Darmon (Vous)' and has a 'Fermer' button in the top left corner.

Créer
Équipes et
Utilisateurs

Créer un
Utilisateur

Configurer
un
Utilisateur

1. Les heures de travail définissent la disponibilité pour recevoir ou non un appel

DISPONIBLE

AUTO

INDISPONIBLE

2. La liste des numéros et équipes associés

3. Ajouter un numéro externe pour activer un transfert externe

4. Donner les droits d'administrateur à un utilisateur

5. a) Définir le numéro à afficher si le transfert externe est activé

b) Choisir le numéro et préfix national par défaut

c) Choisir votre sonnerie

d) Définir une période de non disponibilité après un appel

6. Activer la réception d'un email lorsque vous recevez un message vocal, un appel vous a été assigné ou pour le résumé de l'activité

1

Horaires de travail

DISPONIBLE

AUTO

NE PAS DÉRANGER

fuseau horaire

(UTC+00:00) UTC

2

Numéros et Équipes associés

Numéros

Équipes

Cet utilisateur n'est associé à aucun numéro.

Cet utilisateur ne fait partie d'aucune équipe.

Transferts externes

Les appels entrants peuvent être redirigés vers un numéro uniquement. En savoir plus.

3

Numéro de téléphone

Téléphones SIP

+ Ajouter un numéro

+ Ajouter un téléphone SIP

Droits Administrateur

Faire de cet utilisateur un administrateur
Les administrateurs ont accès au tableau de bord et peuvent configurer votre compte Aircall.
Les utilisateurs peuvent seulement accéder aux applications Aircall.

4

Préférences d'appels

identité de l'appelant:

ATTIQUER VOTRE NUMÉRO
Aircall

numéro par défaut:

L'utilisateur n'est pas encore affé

préfixe par défaut:

France

sonnerie par défaut:

Aircall

after call work:

min sec i

6

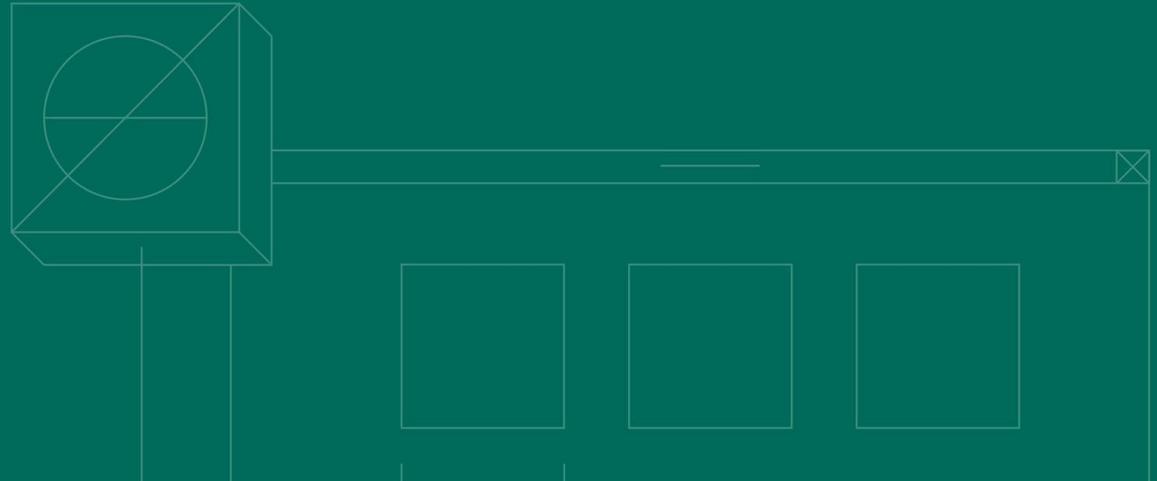
Notifications par email

Messages vocaux par email
Voulez-vous recevoir vos messages vocaux par email ?

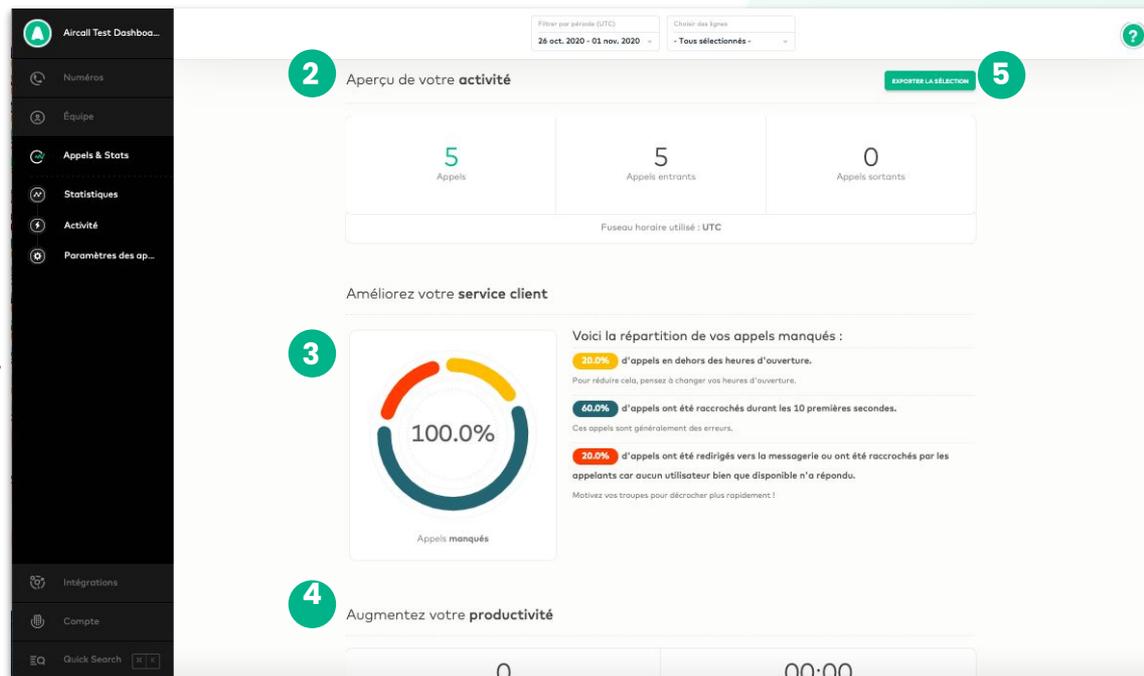
Email lors de chaque appel qui vous est assigné
Voulez-vous recevoir un email pour chaque appel que l'un vos collaborateurs vous assigne ?

Résumé quotidien des appels à traiter
Voulez-vous recevoir tous les matins la liste des appels à traiter ?

Comprendre les statistiques

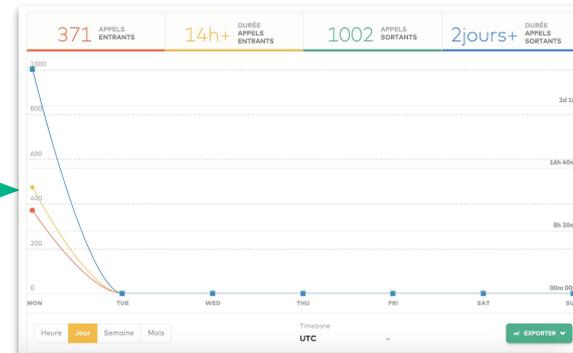


1. Section appels & statistiques
2. Activité globale sur vos lignes
3. Détails de vos appels manqués
4. La productivité de vos utilisateurs
5. Exporter les données via un fichier CSV



Les **filtres** permettent de limiter ou modifier les données des appels que vous souhaitez voir. Ex : Voir un numéro ou une date en particulier.

Filtrer par période 10 févr. 2020 - 16 févr. 2020	Appels passés Toute la journée	Filtrer par ligne - Non appliqué -
Filtrer par collaborateur - Non appliqué -	Filtrer par équipe - Non appliqué -	Filtrer par tag - Non appliqué -



Vous pouvez choisir de voir le graphe par **Heure, jour, semaine** ou **Mois** et sélectionner la **timezone** pour filtrer les appels.

Heure | Jour | Semaine | Mois

Timezone UTC

EXPORTER

En cliquant sur le bouton **Exporter** en bas à droite vous pouvez choisir d'extraire un fichier Excel comprenant le **graphique** ou les **données brutes**. Le fichier Excel sera envoyé à l'adresse email de l'administrateur.

Note: L'accès à la fonctionnalité "Statistiques avancées" dépend de votre plan.

La **section activité** est composée de 4 catégories principales:

Appels entrants

Volume d'appels entrants reçus sur votre ligne

Durée des appels entrants

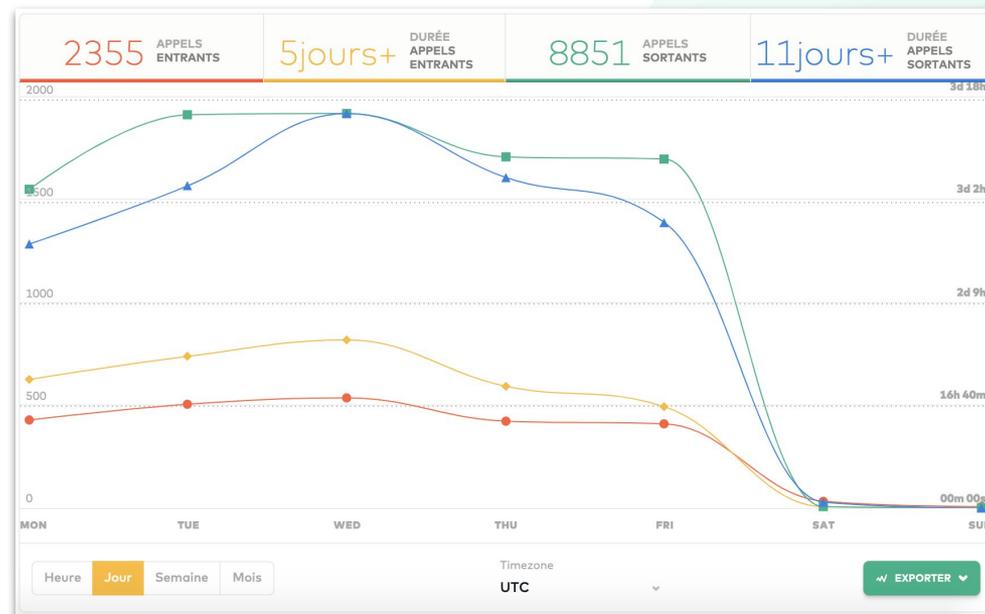
Durée moyenne totale d'appels entrants

Appels sortants

Volume d'appels sortants émis par votre ligne

Durée des appels sortants

Durée moyenne totale d'appels sortants



% Appels manqués

Appels manqués sur vos lignes

% Messages vocaux

Pourcentage de message vocaux sur votre ligne

Temps d'attente

Temps moyen d'attente (en seconde) de l'appelant avant qu'il soit mis en relation avec un agent

Temps de traitement

Le temps moyen qu'un agent met pour rappeler, assigner ou archiver un appel manqué ou assigné dans son inbox.

Les appels archivés sont inclus dans les statistiques



Min/appels entrants

Temps moyen en minute par appel entrants

Appels entrants/utilisateur

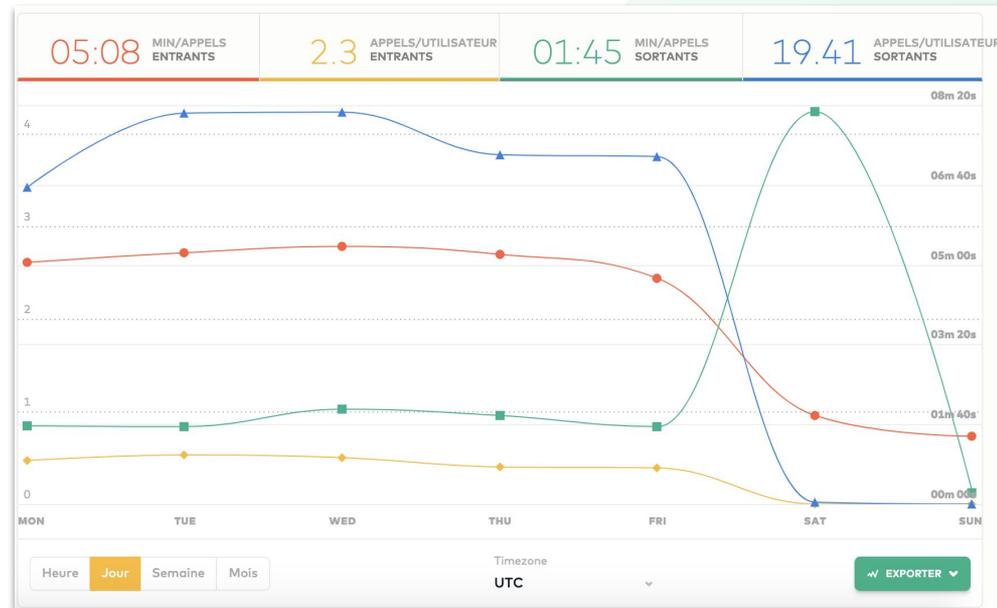
Volume moyen d'appels entrants par agent

Min/appels sortants

Temps moyen en minute par appel sortants

Appels sortants/utilisateur

Volume moyen d'appels sortants par agent



1. Filtrez votre vue d'activité
2. Définir le niveau de service et suivez les performances de votre équipe
3. Activez le plein écran
4. Chuchoter à vos collègues sans que vos clients ne vous entendent
5. Suivez le statut de vos agents en temps réel:

DISPONIBLE

AFTER CALL WORK

NE PAS
DÉRANGER

HORS LIGNE

EN APPEL

The screenshot shows the Activity Feed dashboard with the following elements:

- 1:** Filter controls at the top (Filter par ligne, par collaborateur, par équipe, par type d'appels).
- 2:** Service level indicator (NIVEAU DE SERVICE) showing 89.
- 3:** Call status summary (appels en attente, appels manqués, temps d'attente).
- 4:** Call list with 'COACH' buttons for each entry.
- 5:** Agent availability status (UTILISATEURS DISPONIBLES) showing 147.

Call list details:

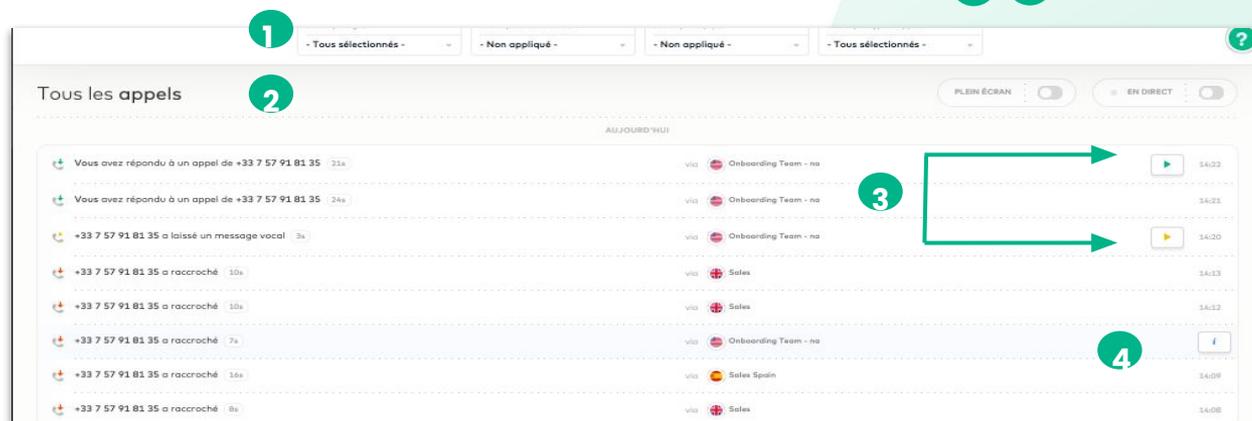
Agent	Client	Statut	Durée	Statut Agent
Mike Rossi	William Clark	Direct	-8s	DISPONIBLE
Jordan Williams	+1 215-804-6788	Support	5m 57s	DISPONIBLE
Sean Brock	Ray	Support	11m 19s	DISPONIBLE
Eric Ferrante	+1 786-243-6934		42s	DISPONIBLE
Chad Arango	Chad Arango		14s	DISPONIBLE
Celine Le Gourrier	Pierre-Adrien LALANDE		32s	DISPONIBLE

Note: L'accès à certaines fonctionnalités de l'Activity Feed dépend de votre plan.

1. Filtrez votre vue d'activité
2. Historique des appels
3. Écoutez les enregistrements et les messages vocaux
4. Informations sur un appel:

- a. Supprimer l'enregistrement
- b. Liens pour accéder à l'enregistrement

Note: En copiant et collant le lien dans le navigateur, vous pourrez télécharger l'enregistrement.



Note: Il n'est possible de supprimer et de télécharger qu'un seul enregistrement à la fois

1. Créer un nouveau tag

Ici vous pouvez choisir:

- la couleur
- le nom

Cliquez sur enregistrer pour ajouter à la liste des tags

- Blacklist. Ajoutez tous les numéros pour lesquels vous ne souhaitez plus recevoir d'appels.

Créer un nouveau tag

nom: ex : Support, Client, etc.

ENREGISTRER

Tags

Les tags ne peuvent être créés et utilisés dans les applications Aircall.

- General Enquiries
- Billing Enquiries

+ Ajouter

Les tags suivants sont utilisés par Aircall pour certaines fonctionnalités. Ils ne peuvent pas être édité.

- Conference
- Callback Request
- Called Back
- Follow Up

Blacklist

Seuls les administrateurs peuvent configurer la liste des numéros bannis. Les appels entrants provenant de ces numéros seront bloqués (l'appel sera raccroché automatiquement).

+ Ajouter un numéro

Configurer une intégration

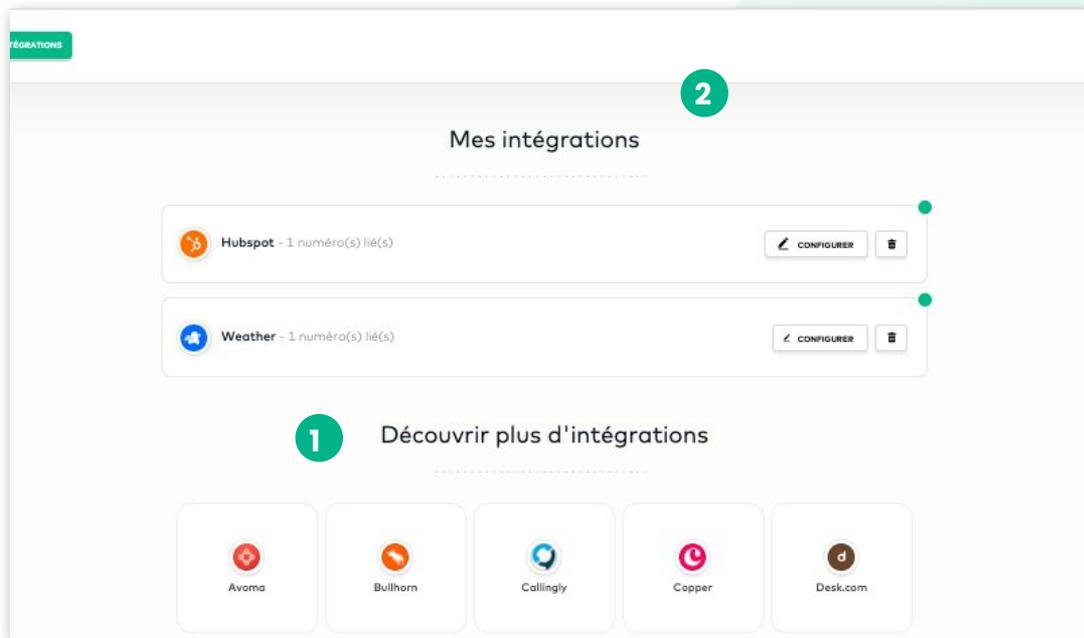


Intégrations

1. Cliquez sur un CRM ou helpdesk pour **ajouter** une nouvelle intégration
2. **Gérer** votre intégration :
 - a) activer ou désactiver
 - b) configurer (si disponible)
 - c) supprimer

Vous devez **ajouter** vos numéros à vos intégrations afin de permettre la **synchronisation** des appels

Vous pouvez créer plus d'une intégration **du même CRM**.

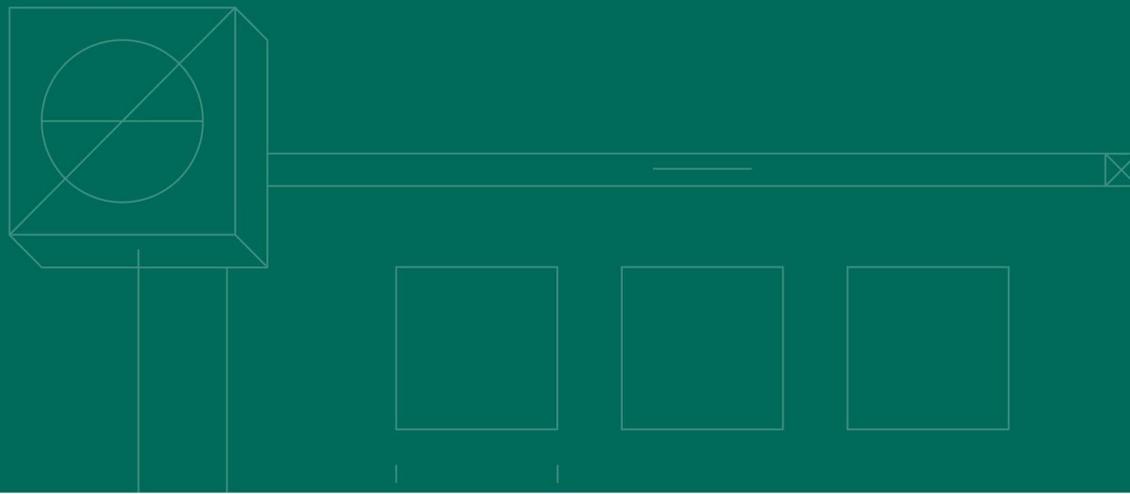


Vous n'utilisez pas de CRM ou de Help Desk ?

Essayez l'application [Weather by Aircall!](#) Vous verrez alors la météo de la personne qui vous appelle ou que vous appelez depuis la section "Information sur l'appelant". Une bonne accroche pour commencer votre conversation !

**Pays pris en charge : Allemagne, Australie, Belgique, Brésil, Canada, Espagne, États-Unis, France, Grande-Bretagne, Irlande, Maroc, Mexique, Pays-Bas, Suède et Suisse.*

Gérer votre compte



Votre Compte

1. CLIQUEZ sur Compte
2. Changer le plan ou consulter vos factures
3. Renseigner ou modifier vos données bancaires
4. Mettre à jour vos informations de facturation
5. Voir la liste des clés API actives
6. Referrer Aircall à un ami

The screenshot shows the Aircall account management interface. On the left is a dark sidebar with menu items: Aircall, Numéros, Équipe, Appels & Stats, Intégrations, and Compte. The main content area is titled 'Compte' and contains several sections: 'Votre Abonnement' (with a 'CHANGER' button), 'Carte de crédit', 'Adresse de facturation', 'Clés API', and 'Recommander à un ami'. Below these are two boxes for 'NUMÉROS' (1241) and 'UTILISATEURS' (396). To the right is a 'Factures & Notes de crédit' table with columns for date, amount, and a PDF download button.

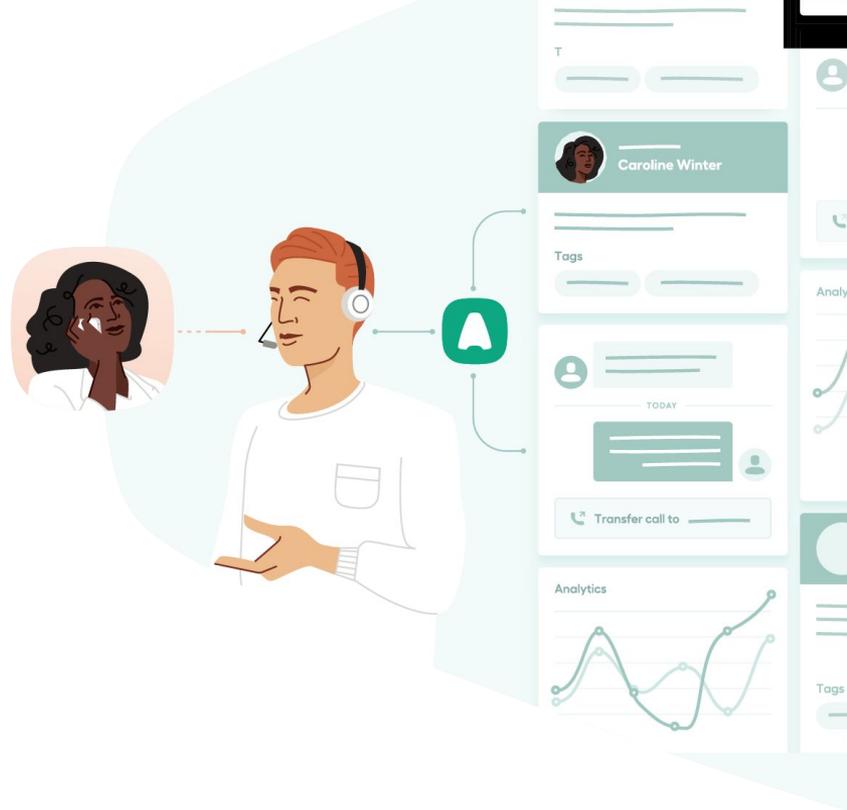
Date	Montant	Action
13 Novembre 2020	-0€	PDF
13 Octobre 2020	-0€	PDF
13 Septembre 2020	-0€	PDF
13 Août 2020	-0€	PDF
13 Juillet 2020	-0€	PDF
13 Juin 2020	-0€	PDF
13 Juin 2020	-0€	PDF

Contactez votre Account Manager si vous avez des questions!

**Besoin
d'aide ?**

Rendez-vous sur notre help center
help.aircall.io

Contactez notre équipe Support
<https://support.aircall.io/>





Merci !

The phone system for modern business – aircall.io

Index

Activités	38, 39-44	CRM / Helpdesk	47
Administrateur	33, 34, 36, 39	Demande de rappel	20
API	49	Détails de facturation	49
App Météo	47	Disponibilités	17, 25, 36, 43, 47
Appel sortant	24	Durée	40
Appels entrants	40-42, 47	Durée de traitement	41
Appels et statistiques	38	Enregistrements	19, 26, 44
Appels manqués	25, 36, 41	Export	38, 39
Appels passés	16, 24, 25, 40, 42, 47	Extension Chrome	5
Assignation	11, 15, 16, 24, 29, 33, 36, 41, 45	Externe	30, 36
Audio	27	Facture	49
Base de connaissances	50	Fermer la session	5
Bibliothèque Aircall	29	Fichier personnalisé	27
Carte de crédit	49	Filtres	39,43, 44
Chuchotement	43	Flux d'activité (en direct)	43
Compte	5,49	Heures d'ouverture	36
Configuration utilisateur	33- 36	Heures de travail (utilisateur)	36
Configurer un numéro classique	15-22	Historique des appels	44
Configurer un numéro SVI	22,23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31	Horaire d'ouverture	22, 23
Courrier électronique	4,14, 33, 35, 36, 39	Intégration	25,47

Index

Invitation	4	Pays ISO	7, 36
Langue	31, 35	Préférences	35
Le suivi	36	Productivité	42
Les équipes	11,16, 18, 22, 24, 29, 33-36, 43	Rediriger des appels	36
Liens	4, 44, 47	Réglages	17- 20, 25-27
Liste-noire	45	Répartition des appels	15, 16
Message de bienvenue	28	Répondeur téléphonique	18, 28, 36, 41, 44
Message SVI	22, 28, 29, 31	Service Clients	41
Mobile	5,30	Statistiques	38-44
Mot de passe	4,35	Support	5, 50
MP3	41	Tags	20, 45
Notifications	36, 43	Télécharger	5, 44
Numéro	5, 7, 8, 13, 15, 36, 45, 47	Temps d'attente	41
Numéro classique	11 12, 16, 17-20	Temps d'attente	36
Numéro par défaut	36	Texte à lire	31
Numéro SVI	22-31	Tonalité d'attente	20, 27
Options SVI	28-30	Utilisateurs	5, 11,16, 18, 24, 29, 33-36, 38, 42
Paramètres d'appel	45	Vérification des documents	14, 15, 16
Parrainage	49		
Passer des appels	11, 16		