

Admin Onboarding Guide 🎸



The phone system for modern business.

Inhaltsverzeichnis

Zugriff auf das Dashboard	
2. Nummern hinzufügen und konfigurieren6	
3. Laden Sie die Nutzer ein & erstellen Sie Teams	
4. Analytics verwalten	
5. <u>Aktivierung der Integrationen</u>	
6. <u>Verwalten Sie Ihr Account</u>	
7. Brauchen Sie Hilfe?	
8. Index	

Zugriff auf das Dashboard





Dashboard-Sign In

Dashboard-Home Page

 Bitte akzeptieren Sie die Einladung, die Sie per Email erhalten haben und folgen Sie dem Link, um ein Passwort anzulegen.

(Falls Sie keine Mail erhalten haben, überprüfen Sie bitte Ihren Spam Ordner)

- 2. Danach clicken Sie bitte auf diesen Link <u>dashboard-v2.aircall.io</u>
- 3. Nun können Sie sich mit Ihrer **professionellen** Mailadresse und dem **Passwort** einloggen.

L	
ines@a	aircall.io
939393 	
	LOGIN
	Forgot password?
	Create an account

Dashboard-Sign In

Dashboard-Home Page

- **1.** Bereiche des Dashboards
- 2. Allgemeiner Performance Graph
- 3. Gesamtanzahl der Nummern des Accounts
- 4. Schnellsuche
- 5. Gesamtanzahl der Nutzer
- 6. Zugang zu den Aircall Apps
 - a. Desktop
 - b. <u>Click-to-Dial Extension</u>
 - c. Mobile Apps
- 7. Logout von der aktuellen Sitzung
- 8. Chatten sie mit unserem Support



Nummern hinzufügen und konfigurieren









Erstellen von

- 1. Nummer Sektion
- 2. Nummern sind gelistet nach Land und alphabetischer Ordnung
- 3. Nummer Status:

 offene Leitung
 geschlossene Leitung
- 4. Klicke auf eine Nummer um die Einstellungen zu öffnen
- 5. Nummer Details



Erstellen von

- 1. KLICKEN Sie auf Numbers im linken Seitenmenü
- 2. Links oben KLICKEN Sie auf "Create Number"



Erstellen von

Wählen Sie zwischen einer klassischen Nummer oder einer IVR

Notiz : Der Unterschied zwischen einer Klassische Nummer & einer IVR:

- 1. Klassische Nummer: Es klingelt bei einem bestimmten User/team direkt
- IVR: Es können verschiedene Optionen eingebaut werden (zB. Für Einkauf drücken Sie 1, für Verkauf drücken sie 2 etc.) <u>Hier</u> kommen sie zum Erstellen einer IVR

What kind of number do you need?

You can always change this later.

Classic number

Assigned users and teams will make and receive calls from that number.



Interactive Voice Response (IVR)

Callers will reach a voice menu and choose among options through the keypad.



Erstellung von Nummern und Einstellungen einer -Classic Number







Notiz: Die Nummer direkt einem User zuzuweisen ist optional, ist aber ₁₁ später notwendig um Telefonate zu machen und zu erhalten.



Die Nummer ist erstellt und muss nun **konfiguriert** werden **Zusätzliche** Informationen können für einige Nummern benötigt werden um diese nutzen zu können



Informationen einzureichen

Erstellen
vonDocumenten
VerifizierungKonfigurationKonfiguration-
Teams & NutzerKonfiguration-
Einstellungen

Wählen Sie aus welche Informationen Sie hochladen wollen (entweder als ein

Unternehmen oder als Unternehmensvertreter)

Bitte füllen Sie das Formular komplett aus und **laden** Ihre Dokumente hoch und klicken auf **Submit**.



Sie erhalten eine Bestätigungsemail und Ihre Nummer wird zu den Active Numbers hinzugefügt

Why do I have to do this?	
Select the information yo	u'd like to provide
Company details	or Personal details
Company details	
Company name	Country of registration
	France
Business registration number	
Business registration document	
	SELECT FILE

Erstellen
vonDocumenten
VerifizierungKonfigurationKonfiguration-
Teams & NutzerKonfiguration-
Einstellungen

- 1. Nummer Sektion im Menü
- 2. Nummer in Ansicht

3. Nummer Details

4. Nummernzuteilung

a. Teams & User

5. Nummer Einstellungen (Optionen finden Sie auf der nächsten Seite)

6. Anrufverteilung der

Nummer







- Alle Users und Teams die zur Anrufverteilung zugeteilt sind. Sie können Anrufe von dieser Nummer aus machen und auch erhalten
- 2. User können zu der Nummer auch nur für **ausgehende Anrufe** zugeteilt werden und bekommen so keine eingehenden Anrufe von dieser Nummer

Close X	Assigned to Onboarding Team - AUS
0	EMEA Onboarding 5 users Ines SFAR (you) ines@aircall.io + Add a team / user
After hou Voicemail c	Outgoing calling only: These users will not receive any incoming calls. They can still make calls and view all activity on the more ber in the phone app.
	+ Add a user









- 1. ACTIVIEREN Sie die automatische Anrufaufnahme
- 2. Geben Sie Mitarbeitern die Erlaubnis die Aufnahme zu stoppen, wenn nötig

1	Call recordings will be available to review and share in the Activity Feed on the Dashboard and in the phone app.
Out	going calls
D	Start recording automatically
D	Allow the user to start/pause recording
nco	ming calls
D	Start recording automatically
D	Allow the user to start/pause recording



Erstellen von Nummern und IVR-Nummer Einstellungen











 Teilen Sie Nutzer der IVR Nummer zu, damit diese die Nummer nur für ausgehende Anrufen nutzen zu können





Notiz: Wenn die Haupt IVR Nummer nicht mit einer Integration verknüpft ist, werden ausgehende oder verpasste Anrufe nicht in Ihrem CRM oder 25 Helpdesk gespeichert.



Erlauben Sie das **Call Recording** um vorherige Konversationen anzuhören. *Notiz: Die Aufnahme kann jederzeit während des Anrufs pausiert werden*

Wählen Sie aus, ob Agents alle Anrufe mit einem Tag versehen müssen, dies wird mit der **Mandatory Call Tagging** Option festgelegt.

Notiz: Die Agents können dann nur weiter Anrufe tätigen/annehmen sobald sie den Anruf einen Tag zugeteilt haben





2

Bearbeiten Sie die Music on Hold damit die Kunden eine Musik eurer Wahl hören, während ihr Anliegen bearbeitet wird. Notiz: Ihr könnt euren eigenen File hochladen oder aus einer aus unserer Sammlung auswählen.

- 1. Klicken Sie auf den Stift um die Nachricht zu ändern oder auf Play um die Nachricht anzuhören
- 2. Wählen Sie Ihre Zwischenmusik von unserer Sammlung **aus**
- 3. Laden Sie Ihre eigene Aufnahme in mp3 Format **hoch**





- Klicken Sie, um eine Welcome Message hinzuzufügen
- Die IVR message ist automatisch eingestellt und muss <u>bearbeitet</u> werden, damit die Leitung funktioniert
- 3. Klicken Sie um die IVR Optionen zu bearbeiten
- 4. Wenn der Kunde keine Auswahl trifft, wird die IVR message automatisch wiederholt

Notiz: Die IVR Message wird nur 2 mal abgespielt, wenn der Anrufer keine Auswahl trifft

- 5. Klicken Sie Play, um die Message anzuhören
- 6. Entfernen Sie die Option, wenn Sie nicht möchten, dass der Kunde eine Voicemail hinterlassen kann





Sobald Sie die IVR erstellen, müssen Sie die Optionen auswählen zu denen der Kunde weitergeleitet werden soll. Jede Option muss zu dem bestimmten User oder Team hinter der Nummer zugeteilt werden.

- **1. Klicken Sie auf** Add option
- Ein Seitenmenü öffnet sich, wo Sie die Auswahlsoptionen AUSWÄHLEN können (getippt vom Anrufer).

dd welcome message	After hours message
VR message	Voicemail on
Add option	
If no option is selected	
Replay IVR message	
Replay IVR message	
Replay IVR message	Add a new IVR option
Replay IVR message	Add a new IVR option After the caller presses 1, the call is forwarded to the selected number. Choose an option type and define the selected number.
Replay IVR message	Add a new IVR option After the caller presses 1, the call is forwarded to the selected number. Choose an option type and define the selected number. Key Option type

Für weitere Erklärungen zur Erstellung einer IVR, <u>klicken Sie hier</u>



- Wählen Sie Ihren Key um zur folgenden Nummer geleitet zu werden.
- Klicken Sie auf das Drop-Down Menü um eine Option zu wählen.
 - a. Leiten Sie den Anruf an einer ExternenTelefonnummer weiter
 - b. Leiten Sie den Anruf an eine
 bestehende Aircall Nummer weiter
 - c. Erstellen Sie eine neue Aircall Nummer (folge <u>Prozess beschrieben in Slide 8</u>)
- Klicken Sie auf Save um zum IVR Hauptmenü zurück geleitet zu werden und fügen Sie weitere Optionen hinzu

Für weitere Erklärungen zur Erstellung einer IVR, <u>klicken Sie hier</u>





Schreiben Sie Ihre Nachricht, die dann von unserem Roboter vorgelesen wird. **Wählen** die Sprache und Stimme **aus**

rk menu description			
Text to Speec	h	Custor	n file
Hello, thank you for co Please press 1 for Please press 2 for Please press 3 for	alling Airca	11	
Hello, thank you for co Please press 1 for Please press 2 for Please press 3 for English	alling Airca	Joanna	~

Laden Sie eine bereits bestehende Nachricht im mp3 Format **hoch**

Text to Speech	Custom file
	-
PROM	SE YOUR COMPUTER
BROW	
or simply dr	ag and drop your file here
or simply dr	ag and drop your file here 1d must be an .mp3 under 10Mb

Notiz: Vergessen Sie nicht, auf SAVE zu klicken, nachdem die Optionen ausgewählt sind.

CANCEL	SAVE

Laden Sie die Nutzer ein & erstellen Sie Teams





Erstellen von Teams oder Nutzer Erstellen von Nutzer

Konfigurieren Nutzer

- Klicken Sie auf Team in der linken Leiste des Menüs
- 2. Klicken Sie auf Nutzer oder Teams erstellen
- Füllen Sie den Vornamen, Nachnamen und Mailadresse der Nutzer aus
- Bestimmen Sie, welche neuen Nutzer Administratoren sind
- 5. Ordnen Sie die neuen Nutzer einem Team

zu

Notiz. Wenn Sie mehrere Nutzer (10+) hinzufügen wollen, kann unser Onboarding Team Sie dabei unterstützen.

 Klicken Sie auf einladen, um eine Validierungsmail zu versenden





- 1. Bereich Team
- 2. Suchleiste für das Team und Nutzer
- Klicken Sie auf den Benutzernamen, um sein Profil zu öffnen (vergleichen Sie die nächste Folie)
 Als Admin können Sie jedes
 Nutzerprofil konfigurieren

Zwei Möglichkeiten, um zu dem Nutzerprofil zu gelangen:

Option 1: Klicken Sie auf Team

Suchen Sie den Namen des Users Wählen Sie eine Option aus den Vorschlägen

Option 2: Klicken Sie auf Team Wählen Sie einen Nutzer aus



Erstellen von Teams oder Nutzer Erstellen von Nutzer Konfigurieren Nutzer

- 1. Das Nutzerprofil wird hier angezeigt.
- Eine Auflistung der
 Vorlieben kann hier aufgesetzt werden.
- Klicken Sie hier, um persönliche Informationen (Name, E-Mail, Sprache, Passwort, etc.) zu verändern.



208

English

🔒 Change password

language

extension



king Hours		
AVAILABLE	AUTO	DO NOT DISTURE
sezone		(UTC+02:00) Paris
ociated Numbers & Team	15	
mbers	Teams	
France - Onboarding	EMEA O	nboardina
UK Office - Onboarding	EMEA A	treinte
Germany - Onboarding	Coboard	ing.
Spain Office - Onboarding	Children	
ward-to devices		
Incoming calls can be forwarde	id to one phone number of	nly. Learn more.
one number	SIP Devices	
- Add a phone number		 Add a SIP Device
nin Privileges		
nin Privileges Make this user on admin D. Assemblic control of the access accesses		
Make this user on admin The attraction of the second account		
In Privileges Make this user on admin Second		configure your Aircoll Show your Aircoll Number -
In Privileges Male this user on admin Constraints of the second s		configure your Aircoll Show your Aircoll Number - France - Onboarding
In Privileges Male this user on admin Control of the second of the secon		configure your Aircoll Show your Aircoll Number - France - Onboarding France -
In Privileges Male this user on admin Constraints of the observer of the preferences and preferences aut number aut prefix out ringtone		Show your Aircal Number - France - Onboarding France - Bambu -
In Privileges Make this user on admin Administration of the operation Ing Preferences Ing Preferences Unit number Dult prefix Dult prefix Dult ringtone Up up time		Show your Aircell Number France - Onboarding France - Bambu - O min 40 sec -
In Privileges Mole this user an admin Ing Preferences Ing pre		Show your Aircal Number France - Onboarding - France - Bombu - 0 min 40 sec
In Privileges Make this user on administration of the second seco	o ben' distant distant and can	Configure your Aircall Number France - Onboarding France - Bambu O min 40 sec
In Privileges Mais this user on admin Control of the second of the seco	uteren station. In the decision and can solis on your email? You	Show your Aircal Number : France - Onboarding : France - Onboarding : Bambu - 0 min 40 sec +

Analytics verwalten







- 1. Bereich der Anrufe und Statistiken
- 2. gesamte Aktivität der Nummern
- 3. detaillierte Übersicht der verpassten Anrufe
- durchschnittlicher Status der Nutzeraktivitäten
- Klicken Sie f
 ür Details hier, um die Daten zu exportieren





Mit den **Filtern** können Sie spezielle Anrufdaten, wie einen speziellen Graph oder Datenspanne, anzeigen lassen und diese limitieren oder modifizieren.

- Not applied - 🗸 🗸	- Not applied -	~	- Not applied -	*	Hour	Doy Week Month		Timezone UTC	~	~	/ EXPORT 👻
Filter by teammate	Filter by team		Filter by tag		0 MON	TUE	WED	тни	FRI	SAT	SUN
06 May 2019 - 12 May 2019 👒	Anytime	٧	- Not applied -	~	20						
Filter by date range	Call made		Filter by number		40						

Hier können Sie den Graph per **Stunde, Tag, Woche** oder **Monat** und die **Zeitzone** auswählen, um Anrufe zu filtern.

Hour Day Week Month	Timezone UTC v	W EXPORT V

Notiz: Zugang zu den Advanced Analytics ist Vertragsabhängig

Wenn Sie auf **Exportieren** unten rechts klicken, können Sie Excel-Files mit den **Graphen** oder **Rohdaten** exportieren. Die Excel-Datei wird an den Admin gesendet.

54 INBOUND CALLS

1

1h+ INBOUND DURATION 74 OUTBOUND CALLS

3h+ DURATION



Der **Bereich Aktivitäten** besteht aus 4 Hauptkategorien:

Inbound calls

Anzahl der eingehenden Anrufe.

Inbound duration

Durchschnittliche Länge der eingehenden Anrufe.

Outbound calls

Anzahl der ausgehenden Anrufe.

Outbound duration

Durchschnittliche Länge der ausgehenden Anrufe.





% verpasste Anrufe

verpasste Anrufe der Rufnummern

% Voicemail

Prozentanteil der Voicemails der Rufnummern

Wartezeit

Durchschnittliche Wartezeit (in Sekunden) der Anrufer, die vor dem Anruf in einer Warteschlange gelandet sind.

Treatment time

Die benötigte Reaktionszeit der Mitarbeiter, um auf verpasste oder zugewiesene Anrufe in der Inbox zu reagieren. Archivierte Anrufe werden ebenfalls in dieser Statistik berücksichtigt.





Inbound min/calls

Durchschnittliche Anzahl der Inbound Minuten pro Anruf.

Inbound calls/user

Durchschnittliche Anzahl der Inbound Anrufe pro Mitarbeiter.

Outbound min/calls

Durchschnittliche Anzahl der Outbound User pro Anruf.

Outbound calls/user

Durchschnittliche Anzahl der Outbound Anrufe pro Mitarbeiter.

- 1. Filtern Sie Ihre live feed Anzeige
- Bestimmen Sie das Service Level und verfolgen Sie die Performance Ihres Teams
- 3. Aktivieren Sie die Anzeige
- **4.** Coachen Sie Ihre Kollegen, ohne den Kunden zu benachrichtigen
- Verfolgen Sie den Status Ihrer Mitarbeiter

AVAILABLE	AFTER CALL WORK	
DO NOT DISTURB	OFFLINE	
IN-CALL		

Notiz: Zugang zum Activity Feed ist Vertragsabhängig.

diese herunterladen.

Notiz: Man kann nur eine Aufnahme zur selben Zeit runterladen/löschen

Aktivierung der Integrationen

Integrationen

- Klicken Sie auf irgendein CRM-Tool oder auf Helpdesk, um eine neue Integration zu kreieren.
- 2. Managen Sie Ihre Integrationen durch
 - **a.** aktivieren oder deaktivieren
 - konfigurieren (falls verfügbar)
 - c. löschen

Sie müssen Ihre Integrationen mit Ihren Nummern **verbinden**, um die **Synchronisation** zu ermöglichen.

Sie können zwei oder mehr Integrationen mit demselben CRM verwenden.

Sie Nutzen kein CRM oder Helpdesk?

Sie können gerne unsere **Wetter App** von Aircall ausprobieren! Es wird das Wetter der Region angezeigt, sowie die Temperatur der Region*, der Nummer, die sie anrufen(outbound) oder die sie anruft (inbound) in der Caller Insight Card.

*bestehende Länder:: Australien, Belgien, Brasilien, Kanada, Frankreich, Deutschland, England, Irland, Marocco, Mexico, Niederlande, Spanien, Schweden, Schweiz und die USA.

Verwalten Sie Ihr Account

Account

- 1. KLICKEN SIe auf Account
- 2. Ändern Sie Ihren Plan oder überprüfen Sie Ihre Rechnungen
- 3. Verifizieren Sie oder bearbeiten Sie Ihre Kreditkartendetails
- 4. Aktualisieren Sie Ihre Rechnungsanschrift
- 5. Überprüfen Sie Ihre aktiven APIs
- 6. Empfehlen Sie Aircall einem Freund und verdienen Sie sich dadurch ein kleines Geschenk

Bei Fragen kontaktieren Sie bitte Sie Ihren Account Manager. Brauchen Sie Hilfe?

> Brauchen Sie Hilfe oder tipps: <u>Knowledge Base Articles</u>

Kontaktieren sie unser Support Team <u>https://support.aircall.io/</u>

Vielen Dank!

The phone system for modern business - aircall.io

Index		Benutzerdefinierte Datei	27
		Blacklist	45
Administrator	33, 34, 36, 39	Click-to-Dial	5
Aircall-Bibliothek	29	CRM/Helpdesk	47
Aktivität	38, 39-44		4,5,6,7, 17, 24, 35, 36, 40, 45, 47, 49,
Anrufe & Statistiken	38	Dashboard	50
Anrufe tätigen	11, 16	Desktop-Anwendung	5
Anrufeinstellungen	45	Dokument-Prüfung	13, 14
Anrufliste	44	E-Mail	4,14, 33, 35, 36, 39
Anrufverteilung	15, 16	Eingehende(r) Anruf(e)	40-42, 47
APIs	49	Einladung	4
Arbeitszeiten	36	Einstellungen	17- 20, 25-27
Archivieren	41	Empfehlungsprogramm	49
Audio	27	Erreichbarkeit	17, 25, 36, 43, 47
Aufzeichnungen	19, 26, 44	Erweiterte Analytik	38-44
Ausgehende Anrufe	18, 24, 26	Exportieren	38, 39
Ausgehende(r) Anrufe	16, 24, 25, 40, 42, 47	Extern	30, 36
Behandlungszeit	41	Filter	39,43, 44
Benachrichtigungen	36, 43	Flüstern	43
Benutzer	5, 11,16, 18, 24, 29, 33-36, 38, 42	Geschäftszeiten	22, 23,
Benutzer Konfigurierung	33- 36	Herunterladen	5. 44

		Produktivität	42
Index		Rechnung	49
		Rückrufwunsch	20
 Integration(en)	25,47	Rufnummern	5, 7, 8, 13, 15, 36, 45, 47
IVR-Nachricht	22-31,	Sprache	31, 35
IVR-Nummer	22-31	Standard-Nummer	36
IVR-Option(en)	28-30	Support	5, 50
Kennwort	4 ,35	Tägliches Follow-up	40
Klassische Nummer	11, 12, 16, 17-20	Tags	20, 45
Konfigurieren einer		Teams	11,16, 18, 22, 24, 29, 33-36, 43
IVR-Nummer	22-31	Text in Sprache	31
Konfigurieren einer		Verpasste Anrufe	25, 36, 41
klassischen Nummer	15-22	Voicemail	18, 28, 36, 41, 44
Konto	5,49	Voreinstellungen	35
Kreditkarte	49	Warteschleifenmusik/Mu	
Kundenbetreuung	4]	sic on Hold	20, 27
Land ISO	7, 36	Wartezeit	41
Link	4, 44, 47	Weiterleiten	36
Live-Feed	43	Wetter-App	47
Log-out	5	Wiedervorlage	36
Löschen	44	Willkommensnachricht	328
Mobil	5 ,30	Wissensbasis	50
Nachbereitungszeit	36	Zuweisung	11, 15, 16, 24, 29, 33, 36, 41, 45