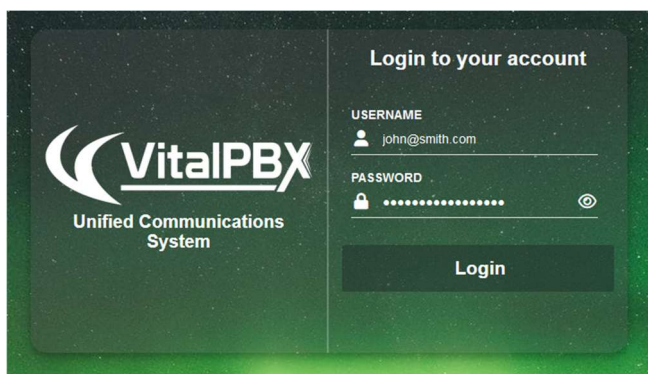


## Personnalisation de l'IVR

- 1- Vous connecter à la plateforme web fourni avec vos accès :

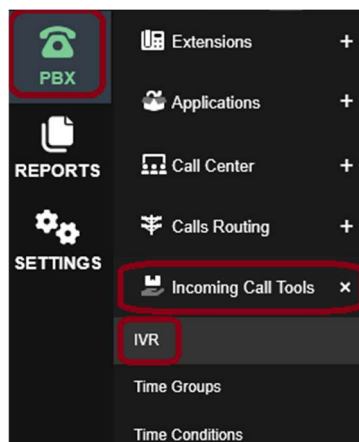


- 2- Vous devrez entrer les informations fournies dans votre courriel de bienvenue.

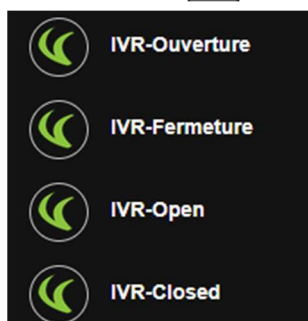
**Username** : entrez l'information telle que fournie dans le courriel

**Password** : entrez l'information telle que fournie dans le courriel

- 3- Cliquez sur **PBX** / Incoming Call Tools / IVR

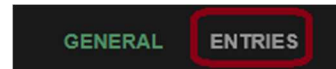


- 4- Pour afficher la liste des IVR, cliquer sur le bouton « list »  (en haut à droite) et sélectionnez votre IVR.



## 5- Dans IVR :

Pour modifier les actions des touches, cliquez sur **ENTRIES**



## 6- Voici les choix possibles selon votre configuration de système téléphonique présentement.

| GENERAL                                                                               |                       | ENTRIES          |         |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Digit                                                                                 | Module / Destination  |                  | Enabled |                                                                                     |
| 0                                                                                     | Extensions            | 101 - Agent1     | Yes     |  |
| 1                                                                                     | Voicemail Unavailable | 102 - Agent2     | Yes     |  |
| 2                                                                                     | Queues                | 1235 - Urgence   | Yes     |  |
| 3                                                                                     | Ring Groups           | 600 - Groupe 1   | Yes     |  |
| 9                                                                                     | IVR                   | IVR-Ouverture-CQ | Yes     |  |
|  |                       |                  |         |                                                                                     |

**Digit :** La touche qui sera active dans votre IVR

**Module :** Le module qui sera activé lorsque le digit aura été appuyé  
(Extension, Boite vocale, File d'appels, Groupe d'appel, IVR, etc.)

**Destination :** L'endroit qui sera contacté selon le module sélectionné  
(ex : Si le module extensions est sélectionné, vous pourrez choisir quel poste devra sonner)

Donc selon l'exemple ci-dessus, la configuration suivante est en place :

- 0 Contacter le poste 101 Agent1
- 1 Contacter la boite vocale du poste 102
- 2 Contacter la file d'appels 1235 Urgence
- 3 Contacter le Groupe d'appel 600 Groupe 1
- 9 Contacter l'IVR-Ouverture-CQ

7- **Enregistrez** vos changements en **appuyant sur**  et appliquez vos changements en **appuyant sur** 

## IVR Customization

- 1- Connect to the web platform provided with your login credentials.

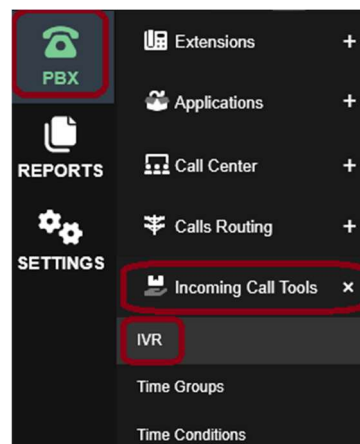


- 2- Enter the information provided in your welcome email.

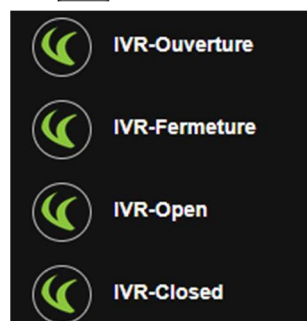
**Username** : Enter the information exactly as provided in the email.

**Password** : Enter the information exactly as provided in the email.

- 3- Click on **PBX** / Incoming Call Tools / IVR

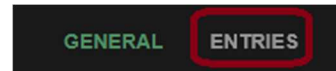


- 4- To display the list of IVRs, click the **List** button  (top right) and select your IVR.



## 5- In the IVR section:

To modify the key actions, click on **ENTRIES**.



## 6- The following options may be available depending on your current phone system configuration:

| GENERAL                                                                               |                       | ENTRIES          |         |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Digit                                                                                 | Module / Destination  |                  | Enabled |                                                                                     |
| 0                                                                                     | Extensions            | 101 - Agent1     | Yes     |  |
| 1                                                                                     | Voicemail Unavailable | 102 - Agent2     | Yes     |  |
| 2                                                                                     | Queues                | 1235 - Urgence   | Yes     |  |
| 3                                                                                     | Ring Groups           | 600 - Groupe 1   | Yes     |  |
| 9                                                                                     | IVR                   | IVR-Ouverture-CQ | Yes     |  |
|  |                       |                  |         |                                                                                     |

**Digit:** The key that will be active within your IVR.

**Module :** The module that will be activated when the digit is pressed.  
(Extension, Voicemail, Queue, Ring Group, IVR, etc.)

**Destination :** The destination that will be reached based on the selected module.  
(For example, if the **Extension** module is selected, you will be able to choose which extension should ring.)

**Based on the example shown above,** the following configuration is in place:

- 0 Routes to extension **101 Agent1**
- 1 Routes to the voicemail of extension **102**
- 2 Routes to queue **1235 Emergency**
- 3 Routes to ring group **600 Group 1**
- 9 Routes to **IVR-Opening-CQ**

7- Save your changes by clicking the  button, then apply the changes by clicking the **Apply** button.

