



# FORMATION UTILISATEURS IP DESKTOP SOFTPHONE

## 1. Objectifs de la formation

Permettre aux participants de maîtriser les fonctionnalités avancées de la plateforme de téléphonie Rainbow, afin d'optimiser leur efficacité en communication professionnelle

### **Aptitudes :**

- Capacité à utiliser les fonctionnalités de téléphonie IP Desktop Softphone de manière efficace, y compris l'initiation et la gestion des appels.

### **Compétences :**

- Les participants seront capables de mettre en œuvre les exploitations de téléphonie, d'initier et de gérer des conférences téléphoniques, d'utiliser les fonctionnalités de messagerie vocale, de créer et de gérer leurs contacts, et de gérer les renvois d'appels.

## 2. Descriptif de la formation

### **Contenu de la formation**

- Savoir lancer l'application
- Gérer les paramètres d'appels – créer des raccourcis
- Programmer une touche de fonction
- Programmer des touches de contacts
- Ajouter des contacts personnels
- Savoir naviguer dans l'application de téléphonie
- Connaître et mettre en œuvre les exploitations de téléphonie
  - Passer et recevoir un ou plusieurs appels, mettre en attente, transfert avec ou sans consultation...
- Savoir initier une conférence téléphonique
- Connaître et utiliser les fonctionnalités de la messagerie vocale
- Appeler un serveur vocal
- Savoir gérer les renvois d'appels

### **Durée**

- 1 journée divisée en sessions en présentiel ou distanciel avec travaux pratiques autour des fonctionnalités
- La durée de chaque session est 2 heures

### **Organisation**

- Participants : 10 maximum par session
- Lieu : en présentiel sur site client ou en ligne
- Un accès à l'interface IP Desktop est nécessaire pour permettre à tous de naviguer dans l'interface et de mettre en œuvre les fonctionnalités.
- Un vidéoprojecteur ou écran est nécessaire pour que le formateur puisse diffuser son écran et ses documents. La présence d'un paper board est aussi très utile lors des sessions de formation.
- Horaires : de 9h00 à 12h00 et de 14h à 17h00
- Si l'apprenant est dans une situation de handicap nécessitant un aménagement particulier, les



modalités doivent être définies entre le chef de projet et le correspondant habilité du client.

- Délais d'accès : 6 à 8 semaines.
- Contact : commercial NXO en charge du compte client.

### Méthodes mobilisées

- Exposés
- Démonstrations
- Travaux pratiques

### Prérequis

- Disposer de l'application IP Desktop sur son PC (et d'un poste fixe si nécessaire)
- Avoir téléchargé l'application sur smartphone (si mobile professionnel)

### Public concerné

- Toute personne souhaitant découvrir les fonctions essentielles du service de téléphonie sur Alcatel avec IP Desktop Softphone Alcatel.

### Equipe pédagogique

- Une équipe de formateurs certifiés en Telecom, VOIP, Réseau et Sécurité.
- Nos domaines de compétences : Alcatel, Cisco, Microsoft, Zoom...

### Modalités d'évaluation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

### Options et personnalisation du programme

- Le contenu de ce programme et les supports visuels utilisés peuvent être adaptés.
- Un document participant complémentaire à la notice peut être conçu.
- Assistance sur site le jour de la mise en service en option.

### Prix de la formation devis sur demande

## En conclusion

Cette formation permettra aux apprenants de maximiser leur utilisation de la plateforme Rainbow, améliorant ainsi leur productivité et la qualité de leurs communications professionnelles