

APPLIWAVE

Formation Intégral VOICE



Objectifs de la formation

Administrer les comptes utilisateurs :

- Création du compte
- Attribution de l'extension interne
- Attribution du numéro externe (SDA)

Exercice de l'objectif : Création du compte et attribution de l'extension interne et du numéro externe

Gérer et déployer les périphériques IP :

1. Déclarer le Périphérique à la plateforme
2. Assigner le périphérique à un utilisateur
3. Paramétrer les touches de fonctions
4. Provisionner le périphérique sur la plateforme

Exercice de l'objectif : Déclarer, assigner, paramétrer et provisionner le périphérique

Configurer les scénarios d'appels en réponse aux besoins clients :

- Paramétrer des règles de redirections
- Paramétrer la messagerie vocale
- Paramétrer le standard
- Création de groupe d'appel

Exercice de l'objectif : Paramétrer les règles de redirections, messagerie vocale, le standard et la création de groupe d'appel

Maitriser la gestion des appels sur le téléphone virtuel (softphone) :

- Prise en main du softphone (mise en conférence, transfert d'appel et mise en attente)
- Paramétrage des redirections

Exercice de l'objectif : Utilisation du softphone (passer un appel, consulter l'annuaire et messagerie vocale)

Niveau de connaissances préalables requis

- Connaissances de base en réseau et téléphonie

Moyens pédagogiques

- Support pédagogique et cas pratique

Moyen techniques

- Matériel de téléphonie et réseau

Moyen d'encadrement

- 3, rue des vieilles vignes - 77183 Croissy Beaubourg

Durée de la formation et tarifs

- 1 journée en présentielle (7 heures) 1000 € HT
- ½ journée en téléformation (4 heures) 500 € HT

Délai d'accès à la formation (1 mois)

Contact

Service-clients@appliwave.com

Méthode d'évaluation

Questionnaire d'évaluation en fin de formation

Accessibilité aux personnes en situation d'handicap

Notre formation est accessible aux personnes en situation d'handicap merci de contacter le référent handicap service-clients@appliwave.com

Formateur

M. Jason DE JSEUS, Administrateur Systèmes et Réseaux chez Appliwave

Détail du programme de formation

1. Présentation de l'architecture
2. Création de l'entreprise / site / NAT
3. Création d'un utilisateur avec extension
4. Création d'un périphérique IP
5. Règles de redirection/Restriction & Groupes d'extension
6. Numéros courts
7. Services vocaux
8. Soft Phone / Téléphone IP