



## Initiation aux télécommunications

<b>Objectifs :</b> A l'issue de cette formation, le participant sera en mesure d'appréhender le vocabulaire et les principes des télécommunications d'entreprise et de comprendre les normes utilisées en téléphonie. Il identifiera les nouvelles architectures et les équipements des télécoms d'entreprise. Enfin, il comprendra les principes de la mobilité sur IP.	<b>Personnes concernées</b> La formation s'adresse aux architectes réseaux, sans fil et mobile.
<b>PROGRAMME</b>	<b>Pré requis :</b> aucun.
<b>LES RESEAUX TELEPHONIQUES D'OPERATEURS FIXES</b> De la voix à la téléphonie Le traitement du signal analogique et numérique Les réseaux RTC et RNIS	<b>PEDAGOGIE</b>
<b>LA TELEPHONIE D'ENTREPRISE</b> L'architecture et les composants Le traitement des appels Le routage et la communication L'évolution vers l'IP L'interconnexion PABX	<b>Le Formateur</b> Spécialiste des télécommunications.
<b>LES CALL-CENTERS</b> L'organisation Les étapes du traitement client La distribution et gestion des files d'attente	<b>Méthodes pédagogiques</b> Pédagogie interactive alternant les apports théoriques et les exercices pratiques. Remise d'un support aide-mémoire au participant.
<b>LA SIGNALISATION</b> Les différents types de signalisation Les différents protocoles multimédia	<b>Modalités d'évaluation</b> Tests de contrôle des connaissances à l'aide de QCM.
<b>LES SERVICES ET APPLICATIONS DE LA TELEPHONIE</b> Les services de base Les services d'accueil Le standard automatique Les applications de gestion	<b>Intra entreprise</b> Lieu de formation : dans la ville de votre choix.
<b>LA TELEPHONIE SUR IP</b> Le besoin des réseaux data et téléphonie La téléphonie sans fil et mobile Les différents réseaux : GSM, EDGE, UMTS	<b>Inter entreprises à Paris, Lyon, Lille, Lisieux</b> Tarif de la formation par personne.
<b>LES SERVICES DE COMMUNICATION AVANCEE</b> La voix, vidéo via le web Les nouveaux usages et conduite du changement	<b>4 jours</b> <b>1 990 €</b> Réf : IND402