ENG-106 - La téléphonie des affaires

Description

***NOTE :** la description de cette formation n'est présentement disponible qu'en anglais. Nous pouvons toutefois offrir la formation en français sur demande.

A 2-day training course that will initiate participants to the business telephony environment, covering the concepts, products and services that are essential to successfully managing telephony services in a business setting. The course covers traditional telephony as well as newer technologies such as VoIP and unified communications.

Objectives

- Describe the fundamentals of telephony and telecommunications
- Explain how local, long distance, wireless, cellular and data transmission services work
- Describe how to use and source telephone systems and peripheral equipment
- Present the basic principles of contact centres
- Identify the benefits and pitfalls of telephony on the Internet
- Explore the impacts of convergence on business telephony

Topics

*Note: the course structure may be subject to change as trainings are updated on a regular basis.

Fundamentals

- How the global telephone network functions
- Local and long distance services
- Voice and data transmission

- Telephony in Canada

Local services

- Analog and digital
- SIP trunking
- Practical traffic concepts
- Monopoly versus competition

Long distance services

- Outbound services
- Toll-free (800) services
- Calling cards

Telephone systems

- Key systems and PBXs
- Centrex
- Principal equipment vendors in Canada

Contact centres

- Principles of Automatic Call Distribution (ACD)
- Devices and functions

Peripheral equipment

- Voicemail
- Speech recognition
- Call management system
- Fax and modems
- Wireless devices
- Voice and data cabling

Wireless and cellular services

- GSM and CDMA networks
- Data transmission services
- WiMAX and LTE
- Satellite-based services

Data transmission services

- Dedicated services
- Frame Relay
- LAN extension
- IP-VPN (MPLS)

Internet

- Network and access

Convergence

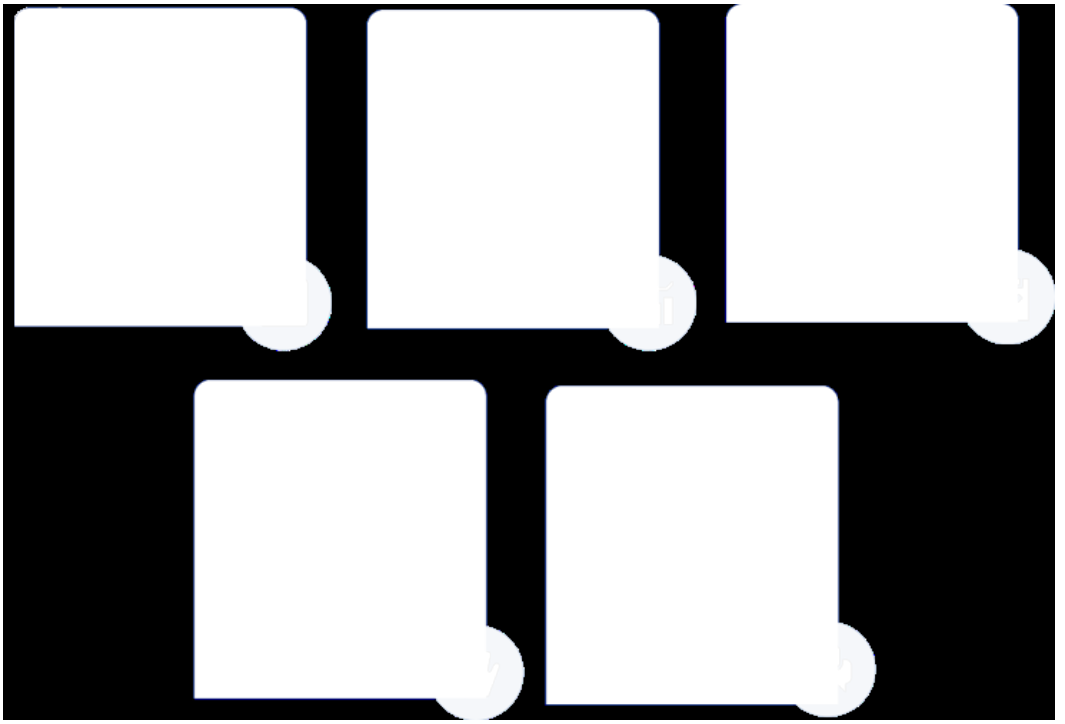
- IP telephony and Voice over IP (VoIP)
- Residential IP telephony
- Centrex IP
- Unified communications

Target Audience

- Managers responsible for their organisation's telecommunications requirements who need an all-around understanding of business telephony
- Managers and professionals with an interest in learning about business telephony

Méthodologie

Une combinaison d'activités pratiques et de présentations interactives pour favoriser et optimiser l'apprentissage :



Lieu

Certaines formations de Neotelis sont organisées dans différentes villes à travers le monde. Veuillez nous contacter à training@neotelis.com pour obtenir le Calendrier annuel de formation.



Neotelis peut également livrer des sessions de formation en intra-entreprise, spécialement pour votre organisation. Veuillez nous contacter à training@neotelis.com pour de plus amples informations et pour obtenir une Proposition.

À propos de Neotelis

Neotelis fournit des services de formation, de conseil ainsi que des conférences et des publications à l'industrie mondiale des télécommunications. Son équipe d'experts seniors a formé des milliers de dirigeants et gestionnaires travaillant pour des opérateurs, des régulateurs et des gouvernements dans plus de 120 pays à travers le monde.

4802 rue de Verdun, Bureau #1, Montreal, QC, H4G 1N1 Canada
Tel: +1 514 281 1211 Fax: +1 514 281 2005
info@neotelis.com