

# Alcatel-Lucent Service Routing Architect

## Objectifs

- Son objectif vise à l'évolution des savoirs et des savoir-faire des bénéficiaires de l'action à partir de leurs connaissances, compétences, qualifications et besoins :
  - Acquisition, développement des compétences
  - Perfectionnement des connaissances

## Prérequis

- Aucun

## Programme

- **PRESENTATION GENERALE DU POSTE**
  - Naviguer sur votre écran
  - Personnaliser la touche perso
  - Faire une recherche dans l'annuaire
  - Utiliser le main-libre et le combiné
  - Le journal d'appel
  - Ecouter la messagerie vocale
  - La liste des bis
- **GESTION DES APPELS**
  - Gérer une ligne et mettre en attente
  - Recevoir un double appel
  - Emettre un double appel
  - Demander un renseignement et reprendre
  - Transférer un appel
  - Gérer une conférence
  - Communiquer avec un serveur vocal
  - Intercepter un appel
  - Renvoyer ses appels
- **REGLAGE DU SPOSTE**
  - Rendez-vous et Verrou
  - Réglage de la boîte vocale
  - Réglage sonnerie et contraste