



# ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE EDUCATION SERVICES

Aprender hoy para liderar mañana

.....  
AT THE SPEED OF IDEAS™

Alcatel·Lucent  
Enterprise



Su Partner, con más  
de 20 años de  
experiencia profesional



## Recursos formativos innovadores y consolidados

Alcatel-Lucent Enterprise Education Services proporciona una innovadora oferta de soluciones formativas mixtas en todo el mundo, de modo que nuestros Partners y clientes empresariales puedan usar con confianza y eficacia toda la gama de soluciones de Alcatel-Lucent Enterprise.

### FORMACIÓN EN SU IDIOMA PREFERIDO

Nuestros profesionales imparten sesiones de formación en más de 15 idiomas, de forma que podrá escoger el idioma que mejor se adapte a sus necesidades.

### SERVICIOS DE FORMACIÓN AMPLIOS Y ESPECIALIZADOS: DESDE EL ANÁLISIS DE NECESIDADES HASTA LA EVALUACIÓN Y EL SOPORTE TRAS LA FORMACIÓN

Alcatel-Lucent Enterprise Education Services es responsable de todos los aspectos del proceso de formación global:

- Evaluación de las necesidades de los clientes y diseño de programas multimedia adecuados
- Planificación a escala internacional y gestión de la inscripción de alumnos
- Organización de todas las sesiones de enseñanza y formación en el mundo entero

### NUESTRO OBJETIVO

- Proporcionar soluciones de formación para las últimas tecnologías
- Permitir a los clientes mejorar sus habilidades en telecomunicaciones
- Formar a Partners y a clientes en todo el ciclo de negocio con una amplia gama de opciones de cursos
- Proporcionar soporte a los Partners durante el proceso de acreditación

### NUESTRO COMPROMISO

Nuestro compromiso es su satisfacción del principio al final: desde su elección inicial de formación hasta su evaluación final

### LOGROS DE FORMACIÓN

Cada año:

- 14 500 personas asisten como mínimo a un curso
- Se realizan hasta 37 000 jornadas de formación de forma presencial o en un aula virtual
- Se realizan hasta 90 000 horas de aprendizaje individual
- El 25% de las actividades de formación incluyen e-learning
- 400 estudiantes realizan formación cada día

# Formación adaptada a sus requisitos específicos

Independientemente de la relación de su empresa con Alcatel-Lucent Enterprise –cliente, Business Partner, operador – le proporcionamos formación personalizada según los puntos siguientes:

## SUS REQUISITOS EMPRESARIALES

- Ubicación de la formación
- Idioma de impartición
- Método de impartición
- Duración de la formación

## SU SEGMENTO DE MERCADO

- Pequeña y mediana empresa
- Empresa mediana
- Empresa grande

## SU SOLUCIÓN

- Comunicaciones IP
- Centro de contacto
- Comunicaciones unificadas y colaboración
- Comunicaciones visuales
- Soluciones de gestión
- Redes seguras de datos

## SU FUNCIÓN

- Ventas
- Preventa
- Postventa
- Administrador
- Usuario final

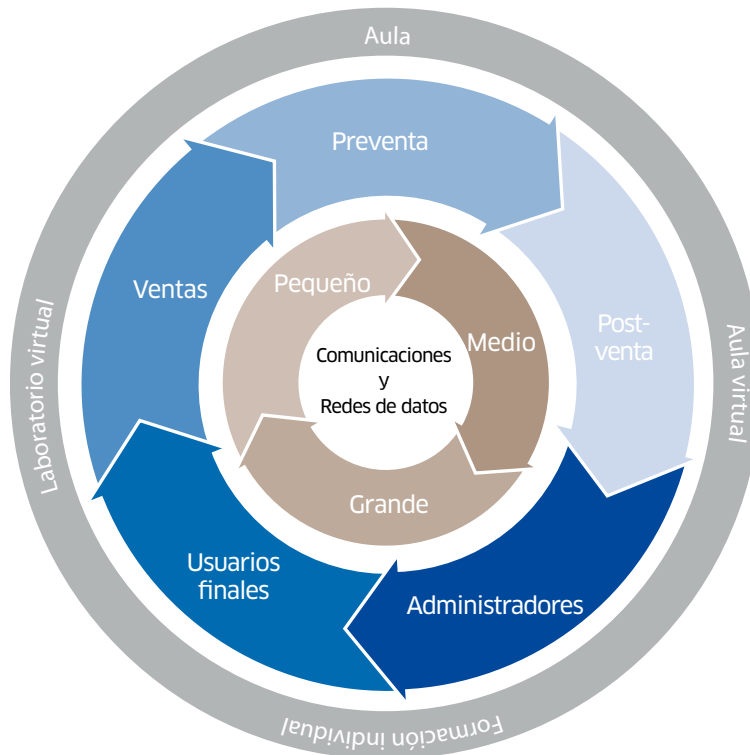
## SU NIVEL

- Principiante
- Experiencia en las soluciones de Alcatel-Lucent
- Experiencia en soluciones de otros fabricantes.

## SU ENTORNO DE APRENDIZAJE

- Contexto (preferencias personales, comportamiento, experiencia)
- Entorno de trabajo
- Conexión a Internet
- Dispositivo (iPad, móvil, PC)

**Figura 1.** Una oferta de formación completa para 22 soluciones de Alcatel-Lucent Enterprise



# Una organización global dedicada a satisfacer sus necesidades de formación en todo el mundo

**Figura 2.** Veinticuatro Centros de formación: tiene uno cerca



## CONTENIDO ADAPTADO A SUS NECESIDADES

Un equipo de expertos dedicado a diseñar los currículum de formación para cada nivel de su organización: ventas, preventa, postventa, administradores y usuarios finales.

## SOPORTE LOCAL PARA EMPRESAS

Hay disponibles contactos locales de formación para ayudarle a identificar y evaluar sus necesidades empresariales, así como a desarrollar e implementar su plan de formación.

## GRANDES MEDIOS Y EQUIPO GLOBAL PARA MEJORAR LA IMPARTICIÓN DEL APRENDIZAJE

- Más de 120 Formadores certificados de Alcatel-Lucent imparten formación en todo el mundo y en más de 15 idiomas
- La formación está disponible en más de 50 aulas totalmente equipadas con material didáctico actualizado
- Nuestras 240 plataformas de enseñanza móvil permiten realizar la formación en las instalaciones de su empresa

## PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS ENTERPRISE EDUCATION SERVICES

Tel.: +33 (0)2 98 28 53 19

Fax: +33 (0)2 98 28 50 03

Correo electrónico:  
[enterprise-educational-services@alcatel-lucent.com](mailto:enterprise-educational-services@alcatel-lucent.com)

Sitio web:  
<https://businessportal.alcatel-lucent.com>



## La flexibilidad de opciones le permite escoger el método de formación más adecuado

### APRENDIZAJE INDIVIDUAL

Estudie como le vaya mejor (formación por ordenador o basada en web):

- Obtenga la misma experiencia de formación de alta calidad por un coste reducido (no hay gastos de viaje)
- Programe la formación según sus necesidades personales
- Adquiera los conocimientos a su ritmo
- Realice la formación en casa o en la oficina en el día y la hora que le convenga
- Demuestre su adquisición de conocimientos mediante pruebas

### APRENDIZAJE VIRTUAL

Beneficiarse de sesiones de formación virtuales y personalizadas con un formador especializado de Alcatel-Lucent mediante un portal de formación basado en web:

- Reduzca los costes de formación (no hay gastos de viaje)
- Conéctese de forma remota a equipos de alta calidad y acceda directamente a material didáctico con fines de demostración o prácticas asistidas
- Interactúe directamente con el formador

### APRENDIZAJE PRESENCIAL

Experimente los beneficios de la formación presencial en el Centro de formación que tenga más cerca:

- Haga preguntas directamente al formador especializado de Alcatel-Lucent
- Practique con equipos reales durante las sesiones asistidas de laboratorio

## Beneficiarse de lo último en formación

### INNOVACIÓN

- Nuestros Formadores usan las últimas tecnologías, tales como multimedia, virtualización y acceso remoto
- Las clases presenciales incluyen pizarras blancas interactivas

### RITMO PROPIO

- Soporte multimedia, como vídeos y guías de formación

### RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

- El formato electrónico reduce las emisiones de carbono, es seguro y es fácil de actualizar

### ESTRATEGIA

- Asegure la durabilidad y la eficacia de su inversión

Según un estudio de la Sociedad Americana de Formación y Desarrollo (ASTD), las empresas que invierten más en formación generan un mayor beneficio bruto por empleado.





## Un servicio global con la mejor formación

### PREVISIÓN DE REQUISITOS EDUCATIVOS

Los directores regionales de formación le ayudarán a prever sus necesidades de formación y le proporcionarán asistencia para desarrollar e implementar su plan de formación.

Con la mejora de sus habilidades, el personal de su empresa podrá afrontar los nuevos retos empresariales.

### EVALUACIÓN DE NIVELES ACTUALES DE CONOCIMIENTO

Las sesiones de formación son más eficaces cuando se diseñan según el nivel inicial de conocimientos del alumno.

Por ello, hemos concebido métodos para evaluar el punto de partida ideal para asegurar el éxito del aprendizaje.

Aprendizaje mediante sesiones de formación estandarizadas o personalizadas

Le proporcionamos una gama completa de programas de formación para satisfacer sus necesidades y las de sus clientes:

- Los objetivos de la formación se diseñan según las necesidades concretas de su personal y sus clientes

- La programación de la formación puede adaptarse al ritmo que prefiera mediante una combinación de soluciones
- Formación en el lugar que elija: en el aula, en la oficina, desde casa. Al elegir la ubicación que mejor se adapte a sus necesidades, puede optimizar sus costes de formación.

### AYUDA MEDIANTE PRUEBAS DE PRÁCTICA

Proporcionamos pruebas de práctica a los alumnos para ayudar en la preparación de los exámenes de certificación y para que se sientan seguros antes de realizarlos. Mediante ejemplos con respuestas múltiples, permitimos que se familiarice con las condiciones del examen y con las herramientas necesarias para el tipo de preguntas que deberá responder.

### VALIDACIÓN DEL APRENDIZAJE CON EL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN

Certifique sus habilidades y conocimientos técnicos con exámenes multimedia (disponibles en todos los niveles, de principiante a experto).

### CALIDAD RECONOCIDA POR NUESTROS PARTNERS

Puntuación media:

- 9 de 10 (de un total de 10), según las evaluaciones de los alumnos
- 7,5 de 10 (de un total de 10), según las evaluaciones de Sofres (instituto francés de encuestas)

# Programa de certificación para validar sus conocimientos con diplomas oficiales

## ¿POR QUÉ OBTENER LA CERTIFICACIÓN?

En el mundo empresarial actual, los clientes de los Business Partners esperan un alto nivel de competencia de sus proveedores de soluciones. Las certificaciones demuestran a los clientes que se han obtenido los conocimientos recomendados por Alcatel-Lucent y que se está más preparado para proporcionar soluciones y soporte.

## ¿EN QUÉ CONSISTE LA CERTIFICACIÓN?

La certificación es un programa progresivo con dos niveles. Cada nivel requiere aprobar uno o varios exámenes. Hay exámenes para cada solución y niveles completados para personal de ventas, preventa y postventa.

Figura 3. Niveles de certificación de Alcatel-Lucent

CARGO	CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	LOGOT-PO
<b>VENTAS</b>	<b>ACSR</b> (Representante de ventas certificado de Alcatel-Lucent)	Para representantes de ventas que vendan productos y soluciones de Alcatel-Lucent.	Alcatel-Lucent <b>CSR</b>
<b>PREVENTA</b>	<b>AQPS</b> (Preventa cualificado de Alcatel-Lucent)	Para ingenieros de preventa que diseñan soluciones "Stand-Alone"	Alcatel-Lucent <b>QPS</b>
	<b>ACPS</b> (Preventa certificado de Alcatel-Lucent)	Para ingenieros de preventa que diseñan soluciones de red amplias y complejas.	Alcatel-Lucent <b>CPS</b>
<b>POSTVENTA</b>	<b>ACFE</b> (Experto de campo certificado de Alcatel-Lucent)	Para ingenieros de campo encargados de configuraciones avanzadas, instalación y soporte de servicios	Alcatel-Lucent <b>CFE</b>
	<b>ACSE</b> (Experto en sistemas certificado de Alcatel-Lucent)	Para ingenieros expertos encargados de configuraciones complejas, instalación y soporte remoto de servicios	Alcatel-Lucent <b>CSE</b>

## ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN

- Más de 25 000 profesionales certificados en todo el mundo (ventas, preventa, postventa)
- Más de 9000 exámenes de certificación anuales, con un índice de aprobado medio del 75%