



# ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE EDUCATION SERVICES

Apprendre aujourd'hui pour diriger demain

Plus de 20 ans  
d'expérience  
professionnelle  
à votre service



## Des ressources de formation éprouvées et innovantes

Alcatel-Lucent Enterprise Education Services propose une gamme innovante de formations à travers le monde, afin de permettre à nos partenaires et entreprises clientes d'utiliser efficacement l'ensemble des solutions Alcatel-Lucent Enterprise.

### LE CHOIX DE LA LANGUE DE FORMATION

Les formateurs de nos centres de formation délivrent des sessions en 15 langues différentes, ce qui vous permet de choisir la langue qui vous convient le mieux.

### DES CURSUS EXPERTS ET COMPLETS, DEPUIS L'ANALYSE DES BESOINS JUSQU'À L'ÉVALUATION ET AU SUPPORT POST-FORMATION

Alcatel-Lucent Enterprise Education Services contrôle l'ensemble du processus de formation à l'échelle mondiale :

- Évaluation des besoins clients et conception de programmes multimédias adaptés ;
- Planification à l'échelle internationale et gestion des inscriptions de stagiaires ;
- Organisation de toutes les sessions de formation à l'échelle internationale.

### NOS OBJECTIFS

- Proposer des formations basées sur les technologies les plus récentes
- Permettre à nos clients d'améliorer leurs compétences en télécommunications
- Former nos partenaires et nos clients en continu, à l'aide de différentes options de formation
- Assister nos partenaires au cours du processus d'accréditation

### NOS ENGAGEMENTS

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour vous apporter entière satisfaction, depuis le choix initial de la formation jusqu'à l'évaluation finale.

### NOS RÉALISATIONS

Chaque année :

- 14 500 personnes suivent au moins une de nos formations ;
- Jusqu'à 37 000 jours de formation sont dispensés en face à face ou dans des classes virtuelles ;
- 90 000 heures sont consacrées à la formation individuelle ;
- 25 % de nos formations sont dispensées par e-learning ;
- 400 stagiaires sont en formation chaque jour.

# Des formations adaptées à vos besoins spécifiques

Client, Business Partner ou opérateur... Quelle que soit la relation qui vous lie à Alcatel-Lucent Enterprise, nous vous proposons des formations personnalisées en fonction de :

## VOS EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- Lieu de formation,
- Langue de prestation de la formation,
- Méthode de prestation de la formation,
- Durée de la formation.

## VOTRE SEGMENT DE MARCHÉ

- Petites et Moyennes Entreprises (PME),
- Entreprises de taille moyenne,
- Grandes entreprises,

## VOTRE SOLUTION

- Communications IP,
- Centre de contacts,
- Collaboration et communications unifiées,
- Communications visuelles,
- Solutions de gestion,
- Réseaux de données sécurisés.

## VOTRE FONCTION

- Vente,
- Avant-vente,
- Après-vente,
- Administrateur,
- Utilisateur final.

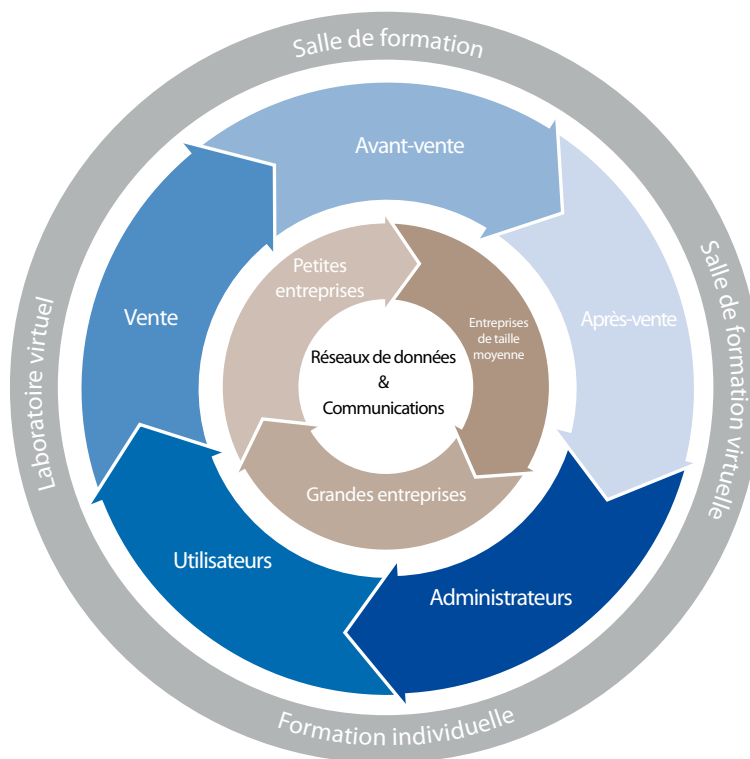
## VOTRE EXPÉRIENCE

- Premier contact,
- Expérience dans les solutions Alcatel-Lucent,
- Expérience dans les solutions d'autres entreprises.

## VOTRE ENVIRONNEMENT DE FORMATION

- Contexte (ex. préférences personnelles, comportement, expérience),
- Environnement de travail,
- Connectivité Internet,
- Terminal (ex. iPad, mobile, PC).

Figure 1. Une gamme complète de formations qui recouvrent 22 solutions Alcatel-Lucent Enterprise



# Une organisation mondiale résolue à satisfaire vos besoins de formation

Figure 2. Vingt-quatre centres de formation, dont un près de chez vous



## UN CONTENU ADAPTÉ À VOS BESOINS

Une équipe d'experts élabore des cursus de formation adaptés à chaque niveau de l'organisation : vente, avant-vente, après-vente, administrateurs et utilisateurs.

## UN SERVICE SUPPORT LOCAL

Des interlocuteurs de formation de proximité sont à votre disposition pour vous aider à identifier et évaluer vos besoins professionnels et vous permettre de développer et mettre en œuvre vos plans de formation.

## UNE INFRASTRUCTURE GLOBALE ET UNE ÉQUIPE MONDIALE POUR UNE FORMATION OPTIMISÉE

- Plus de 120 formateurs ACSI (Alcatel-Lucent Certified System Instructors) délivrent des formations dans une quinzaine de langues à travers le monde ;
- Nous disposons de plus de 50 classes de formation, toutes équipées de matériel de pointe ;
- Nos 240 plates-formes de formation mobile vous permettent de suivre nos stages dans vos propres locaux.

## CONTACTEZ-NOUS :

### ENTERPRISE EDUCATION SERVICES

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

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

E-mail :

[entreprise-educational-services@alcatel-lucent.com](mailto:entreprise-educational-services@alcatel-lucent.com)

Site Web :

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



## Des options flexibles qui vous permettent de choisir la méthode de formation la plus adaptée

### FORMATION INDIVIDUELLE

Choisissez le mode de formation qui vous convient (formation PC ou Web) :

- Vivez une expérience de formation de très grande qualité, à un coût réduit (pas de frais de déplacement) ;
- Programmez une formation en fonction de vos besoins ;
- Formez-vous à votre rythme ;
- Choisissez quand et où vous former, en fonction de vos besoins ;
- Évaluez vos acquis à l'aide de tests de formation.

### FORMATION VIRTUELLE

Bénéficiez de sessions virtuelles personnalisées animées par un formateur expert via notre portail de formation :

- Réduisez vos coûts de formation (pas de frais de déplacements) ;
- Connectez-vous à distance à des équipements de pointe et accédez directement à notre matériel de formation pour des démonstrations ou des exercices ;
- Interagissez directement avec votre formateur.

### FORMATION EN CLASSE

Bénéficiez des avantages d'une formation en face à face, dans un centre situé à proximité :

- Posez vos questions directement au formateur expert ;
- Manipulez de vrais équipements lors de travaux pratiques tutorés.

## Bénéficiez d'une formation de pointe

### INNOVATION

- Nos formateurs utilisent les toutes dernières technologies : multimédia, virtualisation et accès distant ;
- Utilisation de tableaux blancs interactifs lors des formations en classe.

### FORMATION À LA CARTE

- Support de cours multimédia incluant des vidéos et des guides d'apprentissage.

### RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

- Le format électronique est un support sécurisé, respectueux de l'environnement et dont la mise à jour est particulièrement simple.

### STRATÉGIE

- Nos formations vous garantissent un investissement efficace et pérenne.

Selon une étude de l'association American Society for Training and Development (ASTD), les entreprises qui investissent dans la formation génèrent de plus grandes marges bénéficiaires par salarié.



## Un service global, garant d'une formation d'excellence

### DÉFINITION DES BESOINS EN FORMATION

Des responsables régionaux vous aident à planifier vos besoins en formation et vous assistent dans le développement et le déploiement de vos plans de formation.

Forts de nouvelles compétences, vos salariés pourront relever de nouveaux défis professionnels.

### ÉVALUATION DES NIVEAUX DE COMPÉTENCES EXISTANTS

Pour être vraiment performante, une formation doit se baser sur le niveau de compétences initial des stagiaires.

C'est pourquoi nous avons développé des méthodes qui nous permettent de définir précisément le niveau initial et de garantir ainsi l'efficacité de nos formations.

Formez-vous pendant des sessions de formation standard ou lors de stages sur mesure

Nous vous offrons une gamme complète de programmes de formation adaptés à vos besoins et à ceux de vos clients.

- Les objectifs de formation sont définis en fonction des exigences spécifiques de vos salariés et clients ;

- La formation peut être planifiée pour se dérouler à votre rythme, à l'aide de différentes solutions ;
- Optez pour le lieu de formation qui vous convient : salle de formation, bureau, domicile. En choisissant un lieu de formation adapté, vous optimisez vos coûts de formation.

### SUPPORT VIA DES TESTS D'ÉVALUATION

Nous proposons à nos stagiaires de passer des tests à blanc pour les préparer aux examens de certification et renforcer ainsi leur confiance en eux. Les questionnaires à choix multiples permettent de se familiariser avec les conditions et les outils utilisés lors de l'examen.

### VALIDATION DES ACQUIS PAR UN PROGRAMME DE CERTIFICATION

Obtenez une certification qui atteste de vos connaissances et compétences techniques, à l'aide d'évaluations multimédias (disponibles pour tous, du niveau débutant au niveau expert).

### UNE QUALITÉ ATTESTÉE PAR NOS PARTENAIRES

Résultat moyen :

- de 9 à 10 (sur 10), selon les évaluations stagiaires,
- de 7,5 à 10 (sur 10), selon les sondages Sofres.

# Un programme de certification pour valider vos compétences par des diplômes officiels






## POURQUOI UNE CERTIFICATION ?

Dans l'environnement professionnel actuel, les clients de nos partenaires exigent de leurs fournisseurs de solutions un très haut niveau de compétences. Pour vos clients, la certification est la preuve que vous maîtrisez parfaitement le savoir-faire Alcatel-Lucent et que vous êtes le mieux placé pour proposer des solutions et un support adaptés.

## QU'EST-CE QUE LA CERTIFICATION ?

La certification est un programme progressif à deux niveaux. Chaque niveau exige de réussir une ou plusieurs évaluations. Il existe des examens spécifiques pour chaque solution, ainsi que différents niveaux de spécialisation pour les équipes vente, avant-vente et après-vente.

Figure 3. -Niveaux de certification

FONCTION	CERTIFICATION	DESCRIPTION	LOGO
<b>VENTE</b>	<b>ACSR</b> (Alcatel-Lucent Certified sales representative)	Dédié aux commerciaux en charge de la vente des produits et solutions Alcatel-Lucent	
<b>AVANT-VENTE</b>	<b>AQPS</b> (Alcatel-Lucent Qualified Pre-Sales)	Dédié aux ingénieurs système en charge d'offres standard	
	<b>ACPS</b> (Alcatel-Lucent Certified pre-sales)	Dédié aux ingénieurs système en charge d'offres complexes et de conception réseau	
<b>APRÈS-VENTE</b>	<b>ACFE</b> (Alcatel-Lucent Certified Field Expert)	Dédié aux ingénieurs terrain en charge des configurations avancées d'installation et de support	
	<b>ACSE</b> (Alcatel-Lucent Certified System Expert)	Dédié aux ingénieurs systèmes experts en charge de configurations complexes d'installation et de support à distance	

## MESURES DE CERTIFICATION

- Plus de 25 000 professionnels certifiés à travers le monde (vente, avant-vente, après-vente)
- Plus de 9 000 examens de certification par an, avec un taux moyen de réussite de 75 %