

Téléphonie d'entreprise PABX / IPBX

Format :

Présentiel et/ou Distanciel

Durée :

5 jours / 35 h

Référence :

PRO-TEL-0415

Type de formation :

Formation qualifiante

Public :

Informaticiens qui ont besoin de faire évoluer leur téléphonie (PABX/IPBX) comme Aastra, Alcatel-Lucent, Avaya, Nortel...).

Personnes en situation de handicap :

Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?

Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :

Acquisition des bases pour gérer la téléphonie d'entreprise.

Pré-requis :

Avoir des notions de bases sur les réseaux TCP/IP sont nécessaires.

Compétences et méthodes pédagogiques :

Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.

Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques.

Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :

Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'auto-positionnement:

Un questionnaire d'auto-positionnement est adressé aux stagiaires en amont de la formation afin de l'adapter aux besoins et attentes des participants.

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

- Exercices, tests d'évaluations (QUIZZ ou QCM ...).

Moyens techniques et pédagogiques :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation (si besoin, ordinateur par stagiaire).

Modalité et délai d'accès à la formation :

Toutes nos formations sont réalisées à la demande et en fonction des souhaits de nos clients.

Nous pouvons également réaliser des formations sur-mesure à partir de programmes existants ou en construisant un programme spécifique à partir de vos objectifs.

Merci donc de bien vouloir nous contacter par courriel ou par téléphone afin de définir ensemble les dates et modalités de formation souhaitées.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

1. Les débuts de la téléphonie

Le marché en France et ailleurs
Les principaux acteurs leurs rôles respectifs
De la voix à la téléphonie.

2. Le service téléphonique de l'entreprise

Le RTC : le réseau téléphonique classique, le Réseau Téléphonique Commuté.

3. Le service téléphonique d'entreprise : Son architecture.

Ses éléments actifs (PABX, Terminaux).
Les services disponibles.
Ses contraintes et limitations.

4. Réseaux téléphoniques d'opérateurs fixes

Le traitement du signal (analogique et numérique).
Les supports de transmission : paires métalliques, fibre, satellites?
Le multiplexage temporel (TDM) : principe
Evolution des réseaux téléphoniques RTC, RNIS (BRI, PRI).
Organisation des réseaux opérateurs (numérotation, routage, taxation,...).
Les accès opérateurs numériques (MIC)
Les signalisations : RNIS
Les services évolués et le réseau intelligent.
Evolution des réseaux Télécoms, vers la convergence Multimédia

5. Les offres d'Accès opérateurs Accès hauts débits

Accès sans fils (BLR, Hot spots, WiMax)
MAN, WAN

6. Evolution de la téléphonie d'entreprise : Du TDM (PABX) à IBPX

Architecture et composants.
Ticket de taxation, statistiques
Le traitement des appels.
Le routage et la commutation (performance, capacité).
Evolution de l'architecture des réseaux d'entreprise, convergence voix/données (PABX, PABX-IP)
Interconnexion de PABX (RPIS)
Evolution vers la téléphonie sur IP (ToIP).

7. Les Call Centers

Architecture et composants des call centers
Les étapes de traitement d'un appel client (qualification, pré-routage, distribution, traitement).
Distribution et gestion de file d'attente entrante et sortante, supervision d'appel.
Couplage Téléphonie Informatique (CTI)

8. La Téléphonie sur IP

Définition et concepts
Les protocoles

9. Les réseaux d'entreprise et leurs évolutions

Séparation Voix / Données

Convergence vers un seul réseau

Pourquoi migrer vers la ToIP ? Les avantages et les inconvénients d'une migration.

Comment intégrer la ToIP au système d'information de l'entreprise

Comment inter-opérer avec les réseaux téléphoniques classiques

Les fonctionnalités utilisateurs apportées par la ToIP

Le marché et ses acteurs.

10. Rôle et objectifs de la signalisation

Les différents types de signalisation

Les standards de signalisation et la convergence vers l'IP

La suite des protocoles multimédia

Les codecs Multimédia

Architecture et dynamiques des flux

11. Les services et les applications de la téléphonie

Les services de base (notions de double appel, multi-ligne).

Les services d'accueil (pré-décroché, guides vocaux, groupements, filtrages, poste opérateur).

Messagerie vocale et messagerie unifiée.

Synthèse vocale et technologie « text to speech ».

Standard automatique et serveur vocal interactif.

Les applications de gestion (configuration, annuaire, restrictions d'appel, reporting, taxation...).

Personnel Information Management (routage personnalisé des appels, gestion automatique des renvois, couplage agenda, click to dial, mail...).

Les nouveaux services (présence, messagerie instantanée, conférence évoluée, visiophonie).

12. Intégration de la téléphonie mobile, sans fil et le Web

Téléphonie d'entreprise :

Le DECT

Les réseaux mobiles GSM

Les solutions de mobilité sur IP

La convergence fixe-mobile

Services voix/vidéo temps réel via le web

13. Programmation et mise en service d'un PABX

Travaux pratiques

Nous contacter :

Dominique Odillard : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 04/10/2021