

Formation Introduction complète à la téléphonie d'entreprise



Essentielle au quotidien, la téléphonie repose encore fréquemment dans nos entreprises sur des réseaux commutés. La démocratisation récente des solutions de téléphonie sur IP, ainsi que la multiplication des offres proposées par les opérateurs amènent logiquement de nombreux responsables à s'interroger sur l'évolution des infrastructures en place

Objectifs

- Connaître exhaustivement les différents éléments composant l'architecture télécom classiquement rencontré dans des entreprises
- Savoir comment structurer un réseau de téléphonie d'entreprise ou comment en comprendre son organisation
- Être capable d'appréhender les nouvelles technologies liées au monde des télécoms
- Maîtriser les différentes normes utilisées dans le domaine des télécoms

Public concerné

- Techniciens PABX débutants devant intervenir dans le domaine de la téléphonie
- Administrateurs, techniciens réseaux et tout personnel technique en charge ou concerné par un projet télécom

Pré requis

- Administration de base de Windows NT/2000

Une formation de 2 jours

Caractéristiques	Paris
Tarif : 1320 € HT par personne	10/03/2011
Numéro de formateur : 11753687675	26/05/2011
Nombre d'heures : 14	06/10/2011
Référence : RE405	15/12/2011
Contact : Patrick LE GOFF	
Telephone : 01.76.60.66.10	
Email : contact@kaptive.com	

Description des modules

num	Module
1	Présentation
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - La téléphonie : des premières expériences aux réseaux numériques - Le marché : les éléments clés en France et ailleurs - Les principaux acteurs : leur positionnement et leurs rôles respectifs - La convergence : la téléphonie intégrée au monde multimédia. L'avenir de la téléphonie d'entreprise
2	Le service téléphonique de l'entreprise
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Le RTC : le Réseau Téléphonique Classique, le Réseau Téléphonique Commuté - Le service téléphonique d'entreprise : son architecture, ses éléments actifs (PABX, terminaux), les services disponibles, ses contraintes et limitations
3	Réseaux téléphoniques d'opérateurs fixes
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Le traitement du signal (analogique et numérique) - Les supports de transmission : paires métalliques, fibre, satellites... - Le multiplexage temporel (TDM) : principes - Évolution des réseaux téléphoniques RTC, RNIS, (BRI, PRI) - Organisation des réseaux opérateurs (numérotation, routage, taxation...) - Les accès opérateurs numériques (MIC) - Les signalisations : RNIS (Q931), SS7... - Les services évolués et le réseau intelligent - Évolution des réseaux télécoms, vers la convergence multimédia
4	Les offres d'accès opérateurs
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Accès hauts débits - Accès sans-fil (BLR, Hot spots, Wimax) - MAN, WAN
5	Évolution de la téléphonie d'entreprise : du TDM à l'IP
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Architecture et composants - Ticket de taxation (CDR), statistiques - Le traitement des appels (call handling) - Le routage et la commutation (performance, capacité) - Évolution de l'architecture des réseaux d'entreprise, convergence voix/données (PABX, PABX-IP) - Interconnexion de PABX (RPIS) - Évolution vers la téléphonie sur IP (ToIP)
6	La téléphonie sur IP
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Définition et concepts - 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 - Le vocabulaire de la ToIP
7	Rôle et objectifs de la signalisation
Détails	<ul style="list-style-type: none"> - Les différents types de signalisation - Les standards de signalisation et la convergence vers l'IP - La suite des protocoles multimédia H323, SIP, RTP, MGCP - Les codecs Multimédia (G7xx, AMR, H263, MPEG 4) - Architecture et dynamiques des flux

8 Les services et les applications de la téléphonie

- Détails**
- 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 (IVR, IVVR)
 - Les applications de gestion (configuration, annuaire, restrictions d'appel, reporting, taxation...)
 - Personal 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 interpersonnelle)
 - Les Call Centers : architecture et composants des call centers (ACD), les étapes de traitement d'un appel client, distribution et gestion de file d'attente entrante et sortante, supervision d'appel, couplage Téléphonie Informatique (CTI) et les standards CSTA

9 Intégration de la téléphonie mobile, sans-fil et via le Web

- Détails**
- Téléphonie d'entreprise : le DECT
 - Les réseaux mobiles GSM, EDGE et UMTS
 - Les solutions de mobilité sur IP (Wifi / 802.11x, Wimax)
 - La convergence fixe/mobile (UMA)
 - Services voix/vidéo temps réel via le web (API XML, VOICE XML)