

Formation Microsoft 365 Teams Voice Engineer

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

OBJECTIFS

A l'issue de la formation le participant sera capable de :

Comprendre les principes fondamentaux des réseaux, des télécommunications, des technologies audio/visuelles et des salles de réunion, de la gestion des identités et des accès, et de Microsoft Teams
Gérer et superviser Teams Phone, les réunions et les appareils certifiés en utilisant le Centre d'administration Microsoft Teams, PowerShell, le portail Salles Microsoft Teams Pro et le tableau de bord Qualité des appels
Configurer et déployer Microsoft Teams Phone avec la connectivité RTC via Forfaits d'appels Microsoft, Operator Connect, Teams Phone Mobile et Routage direct

PREREQUIS

Avant de participer à cette formation, les participants doivent avoir des connaissances générales sur les sujets suivants :

Microsoft 365 et Microsoft Teams

Les bases de la mise en réseau, des télécommunications et de l'audiovisuel

Les bases de la gestion des identités et des accès

Un entretien en amont avec notre expert permet de prendre en compte le profil de chaque participant (niveau, objectifs et résultats attendus, contexte professionnel, enjeux...) et d'adapter le contenu de la formation si besoin

Cette formation ne peut être financée que dans le cadre d'un projet d'entreprise (prise en charge entreprise ou OPCO). Les dossiers à financement personnel et CPF ne sont pas pris en compte.

PUBLIC

Ce cours Microsoft Teams Voice Engineer s'adresse aux ingénieurs réseau ou télécommunication collaborant avec les administrateurs Teams, d'identité et d'accès Microsoft et devant prendre en charge la planification, le déploiement, la configuration, la maintenance et le dépannage de Microsoft Teams Phone.

Formation Microsoft 365 Teams Voice Engineer

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

PROGRAMME

Introduction aux réunions d'équipes et aux convocations

Vue d'ensemble des réunions et événements d'équipes
Présentation du téléphone de l'équipe
Présentation des standardistes automatiques et des files d'attente
Présentation des appareils Teams

Planifier pour Teams Phone

Planifier le déploiement de Teams Phone
Planifier la connectivité RTPC du téléphone de l'équipe
Déterminer les exigences de licence
Planifier les périphériques du téléphone de l'équipe
Planifier et concevoir les fonctionnalités du téléphone de l'équipe
Planifier la messagerie vocale

Planifier pour Microsoft Teams Rooms et Surface Hub

Déterminer les licences requises pour Microsoft Teams Rooms et les appareils partagés
Comprendre les différences entre Microsoft Teams Rooms sur Android et Windows
Comprendre Microsoft Teams Rooms sur Surface Hub 2S
Comprendre et planifier les accessoires, composants et périphériques de Teams Room
Comprendre les options de gestion des salles Teams

Planifier et optimiser les performances du réseau pour les médias Teams

Comprendre les exigences du réseau Teams
Concevoir le réseau pour l'optimisation des médias
Concevoir et implémenter la QoS

Configurer et déployer le téléphone Teams

Configurer l'appel d'urgence pour les plans d'appel Teams
Gérer et configurer les numéros Microsoft PSTN
Configurer Operator Connect et Teams Phone Mobile
Configurer les politiques de Teams Phone
Créer et gérer les politiques Teams
Configurer l'audioconférence

Configurer et déployer Teams Phone avec Direct Routing

Concevoir des flux d'appels avec Direct Routing
Implémenter le trunking SIP avec Direct Routing
Configurer l'appel d'urgence pour le routage direct
Étendre l'infrastructure Teams Direct Routing
Déployer et maintenir une appliance de succursale survivante

Formation Microsoft 365 Teams Voice Engineer

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

**Concevoir des flux d'appels avec Direct Routing Implémenter le trunking SIP avec Direct Routing
Configurer l'appel d'urgence pour le routage direct Étendre l'infrastructure Teams Direct Routing
Déployer et maintenir une appliance de succursale survivante**

Comprendre comment Teams interagit avec des services supplémentaires
Configurer l'enregistrement de conformité dans Teams
Configurer et intégrer un centre de contact certifié dans Teams
Concevoir et déployer des robots vocaux dans Teams

Gérer les expériences de réunions et d'événements

Explorer les réunions et les événements dans Microsoft Teams
Configurer les paramètres des réunions
Créer et gérer des politiques de réunion
Configurer l'audioconférence
Créer et gérer des modèles de réunion et des politiques de modèles
Créer et gérer les politiques de personnalisation des réunions
Configurer les paramètres des événements en direct
Créer et gérer des règles pour les événements en direct
Examiner les événements en direct dans Microsoft 365

Projet guidé - Créer et affecter des politiques Teams pour répondre aux besoins de l'entreprise dans Microsoft Teams

Préparer
Exercice - Créer un groupe de sécurité
Exercice - Créer et attribuer une politique de messagerie dans le centre d'administration Teams
Exercice - Créer une politique de réunion et l'assigner avec PowerShell

Configurer et gérer les utilisateurs vocaux

Activer des utilisateurs pour Teams Phone
Activer des utilisateurs pour le routage direct avec Teams Phone
Activer des fonctions d'appel supplémentaires pour le téléphone de l'équipe
Activer des utilisateurs pour Teams Phone Mobile

Configurer les standardistes automatiques et les files d'attente

Concevoir des flux d'appels pour les serveurs automatiques et les files d'attente
Configurer des standardistes automatiques et des files d'attente
Déployer une file d'attente basée sur les canaux
Configurer les comptes de ressources
Configurer les groupes Microsoft 365 pour la messagerie vocale
Interpréter les modes de conférence des files d'attente
Interpréter les méthodes de routage des files d'attente
Configurer les congés pour les standardistes automatiques et les files d'attente d'appels
Configurer la musique d'attente personnalisée

Configurer, déployer et gérer les périphériques Teams

Formation Microsoft 365 Teams Voice Engineer

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

- Gérer les téléphones Microsoft Teams
- Gérer les systèmes de salles Microsoft Teams
- Options de gestion des salles Microsoft Teams
- Gérer les appareils Surface Hub 2S
- Configurer la passerelle SIP Microsoft Teams
- Gérer les écrans Microsoft Teams
- Approvisionnement et connexion à distance pour les téléphones Teams
- Mettre à jour les appareils Microsoft Teams à distance
- Gérer les balises des appareils Microsoft Teams

Projet guidé - Préparer des expériences en salle de réunion

- Préparer
- Exercice - Créer un groupe de sécurité dynamique
- Exercice - Configurer les paramètres de sécurité
- Exercice - Créer des comptes de ressources de salle
- Exercice - Configurer les propriétés de la boîte aux lettres

Surveiller et dépanner les systèmes de communication collaborative Teams

- Diagnostiquer et dépanner l'attribution de numéros de téléphone
- Diagnostiquer et dépanner les problèmes des clients Teams
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes d'échec et de qualité des appels
- Rapport et dépannage des appels Teams avec Call Quality Dashboard (tableau de bord de la qualité des appels)
- Diagnostiquer et résoudre les problèmes de routage direct
- Dépanner et surveiller les appareils Teams
- Dépanner les réunions et les appels Teams
- Dépanner les appareils Teams Rooms

Formation Microsoft 365 Teams Voice Engineer

Durée de la formation : 3 jour(s) / 21 heure(s)

Prise en compte du handicap

Pour les personnes en situation de handicap, afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous via notre formulaire de contact ou par mail (formation@access-it.fr) ou par téléphone (0320619506). Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagements nécessaires.

Modalités et moyens Pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

Répartition théorie/pratique : 45%/55%. Cette formation se compose d'une alternance d'apports théoriques, de travaux pratiques s'articulant autour d'une application fil rouge, de démonstrations, de phases d'échanges entre participants et de synthèses de la part du formateur.

Formation accessible à distance de n'importe où et n'importe quand, via un ordinateur type PC disposant d'une connexion à Internet à haut débit (ADSL ou plus).

Pour assurer un démarrage dans les meilleures conditions au premier jour de la formation, notre service logistique se met systématiquement en relation, en amont, avec vous afin de réaliser un test de validation technique et de vous présenter l'environnement de formation.

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire dispose d'une assistance technique et pédagogique illimitée, par e-mail, avec un délai de prise en compte et de traitement qui n'excède pas 24h. En complément, le stagiaire peut planifier un rendez-vous pédagogique avec un formateur expert afin d'échanger sur des éléments de la formation.

La durée de la formation affichée sur cette page est une durée estimée qui peut varier en fonction du profil du stagiaire et de ses objectifs (notamment s'il souhaite valider sa formation par le passage d'un examen de certification).

Durant la formation, le formateur prévoit :

Des démonstrations organisées en modules et en séquences découpées le plus finement possible, en suivant le programme pédagogique détaillé sur cette page ;

Des énoncés et corrigés de travaux pratiques à réaliser tout au long de la formation ;

Des travaux pratiques sont proposés ; la plateforme prévoit l'environnement technique nécessaire à la réalisation de l'ensemble des travaux pratiques ;

Le formateur valide les connaissances acquises après chaque TP ;

Il est proposé un ou plusieurs livres numériques faisant office d'ouvrage(s) de référence sur le thème de la formation.

Validation et sanction de la formation

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de sa formation par courrier électronique.

A la demande, il sera délivré un certificat de réalisation.

Type de formation

Professionalisante ayant pour objectif le perfectionnement, l'élargissement des compétences

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action

Le contrôle de la présence des stagiaires sera assuré par la vérification de l'assiduité des participants. Le stagiaire signera une feuille de présence par demi-journée de formation. Celle-ci sera également signée par le formateur.

Modalité d'évaluation des acquis

Durant la formation, le participant est amené à mettre en pratique les éléments du cours par la réalisation de travaux pratiques réalisés sur PC.

La validation des acquis du stagiaire est faite par le formateur à la fin de chaque atelier. Cette validation individuelle est possible du fait du faible nombre de participants par session de formation (6 personnes maximum).

À la fin de la formation, le stagiaire a donc atteint les objectifs fixés par la formation.

En complément, pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par l'éditeur en passant un examen de certification.

Access it étant centre d'examen ENI, les examens peuvent être réalisés sur demande à distance ou dans nos locaux de Villeneuve d'Ascq.

Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification

Assistance Post-Formation

Toute personne ayant suivi une formation avec Access it bénéficie d'une assistance post-formation d'une durée de 1 mois. Ce nouveau service d'accompagnement permet aux stagiaires rencontrant des difficultés dans la mise en œuvre des connaissances acquises de solliciter l'aide de nos formateurs sur des aspects relatifs aux programmes de formation suivis. Pour en bénéficier, il suffit de se rendre sur la page contact de notre site web et de remplir le formulaire. Une réponse est apportée par mail ou par téléphone dans un délai de 48 heures.

Centre d'Examen

Notre centre de formation agréé Qualiopi bénéficie de l'agrément d'ENI et ICDL pour les certifications informatiques. C'est pour nos clients la garantie de pouvoir suivre des formations préparant à des certifications professionnelles.

Aide à l'orientation

Pour chacune des grandes thématiques couvertes par notre offre de formation, nous proposons via nos spécialistes un rendez-vous physique ou téléphonique qui via un diagnostic permettra aux personnes souhaitant être accompagnées dans le choix d'un programme ou dans la définition d'un parcours de formation une orientation vers les programmes les plus adaptés à leurs besoins et à leur niveau.

Aspects Pratiques

Dès leur inscription, les participants sont contactés par nos services qui s'assurent que les débits internet constatés sur le lieu depuis lequel ils souhaitent se former sont suffisants pour suivre la formation dans des conditions optimales.

À l'occasion de cet appel, nos experts s'assurent également qu'ils disposent du matériel nécessaire pour suivre la formation (PC Portable, webcam, Micro-casque..).

Avant le début de la formation, les participants reçoivent un lien leur permettant d'accéder à la classe virtuelle et leurs identifiants personnels de connexion. Un aide à l'utilisation de la solution de visioconférence utilisée leur est également proposée.

Le jour de la formation, ils se connectent à la classe virtuelle depuis leur navigateur internet. Ils voient et entendent le formateur ainsi que les autres participants et peuvent à tout moment communiquer avec eux.

Ils participent aux échanges et réalisent les ateliers dans les mêmes conditions que s'ils étaient en salle. Grâce à nos outils de prise en main à distance, les formateurs peuvent à tout moment prendre la main sur leurs postes pour les aider ou vérifier leurs TP.

Tout au long de la formation, les participants peuvent bénéficier de l'assistance immédiate de nos experts en composant le numéro qui leur a été communiqué avant la formation.

Des bilans intermédiaires ont lieu en présence des participants du formateur et du référent pédagogique d'Access it afin de vérifier l'état d'avancement de la session, les difficultés rencontrées et permettre d'éventuels actions correctives.

Bénéfices pour les participants

Se former depuis leur lieu de travail ou leur domicile,

Accéder sans se déplacer à la qualité d'une formation délivrée par un formateur consultant ayant une expérience probante sur le sujet animé.

Bénéficier à distance de la richesse d'une formation interentreprises : échanges avec le formateur et les autres participants, partages d'expériences, ateliers pratiques...

Pouvoir se former en toutes circonstances et notamment en cas d'imprévu.

Bénéfices pour l'entreprise

Optimiser ses budgets en limitant les frais de déplacement et d'hébergement.

Proposer à tous ses collaborateurs, quelle que soit leur situation géographique, des formations de qualité (en Inter comme en Intra).

Limiter les temps de déplacement.

Proposer davantage de choix dans les formations à des collaborateurs peu mobiles.

Assurer la montée en compétences de ses collaborateurs quelles que soient les circonstances