Communications unifiées

Lien : https://innov-systems.com/formation/communications-unifiees

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
4 jours (28h)	**RST257**	**Télécoms : Voix sur IP**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser les connaissances de base de la communication unifiée
- Mettre en œuvre et comprendre les technologies sous-jacentes d’une architecture de Communication unifiée

POUR QUI ?

- Chefs de projets informatiques
- Ingénieurs
- Administrateurs et techniciens réseaux et télécoms

Innov Systems

Programme détaillé

1 / Communications unifiées (CU) : Définitions et concepts

- Définition de la CU
- Téléphonie traditionelle vs unifiée
- Différentes technologies de la communication unifiée
- Les principaux acteurs
- Les solutions : partielles, totales, intégrées
- Les coûts de la CU
- Différentes fonctionnalités de la CU
- Le marché
- L'état de l'art
- Les acteurs
- Les tendances
- Les défis à franchir
- Les différents scénarios d'évolution

2 / Les principales fonctionnalités et caractéristiques

- L'appel téléphonique, la téléphonie sur IP
- La messagerie vocale, traditionnelle, instantanée
- La gestion de présence
- La supervision, exploitation et gestion des changements à distance
- L'audio-conférence (interne et externe), Web conférence (réunions en ligne)
- Le partage de documents, d'applications et de l'espace de travail
- Les applications mobiles

3 / Migrer dans les règles : les bonnes pratiques

- Les clés du choix

Innov Systems

- Les scénarii d'entreprises et les solutions du marché
- Comparaison : PABX vs IPBX vs IPCentrex
- Les solutions Internet
- Fonctionnalités, analyse du coût, disponibilité, maintenance...
- Satisfaction et maturité des solutions et usages de la téléphonie d'entreprise
- La gestion de projet de migration. Différentes étapes. Analyse du besoin spécifique
- Audit des réseaux de données et téléphonie
- Comparer les solutions disponibles
- Adapter la solution aux spécificités de l'entreprise
- Prévoir la migration
- Préparer l'entreprise au changement
- les phases types d'un projet
- Les clés du succès

4 / La VoIP, moteur de la convergence

- Brefs aperçu des protocoles et architecture Télécoms
- Architectures et protocoles VoIP
- Les protocoles : SIP, H.323, IMS
- Les architectures type
- Les services disponibles

5 / Les services : de la téléphonie au multimédia

- Les services de 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 (IVR, IVVR)
- Les applications de gestion
- Une organisation et des process impactés

Innov Systems

- CRM et Call centers
- Les services multimédia :
- Messagerie convergente
- Conférences multimedia, Téléprésence
- La vidéo et l'IPTV
- Outils collaboratifs
- L'avènement du BYOD
- La mobilité et télétravail
- Couplages Télécom/SI : Annuaires LDAP, SSO, Outils métiers...

6 / Le Mash-up : créer des applis convergentes en utilisant des briques existantes

- Ouvrir les interfaces vers les services et données : les APIs et les SDK
- Développer des services adaptés aux clients/collaborateurs
- Les interfaces standard :
- interfaces temps réels : SIP, Parlay...
- interfaces type transaction : Web services, SOAP, REST...
- interfaces propriétaires
- Les APIs du marché :
- les SDK mobile : iOS, Android, Windows Phone
- Les API Internet : Google maps, Twitter
- Les APIs constructeurs : PABX, Softswitch, BDD...
- Les APIs opérateurs : SDP vers les enablers des opérateurs

7 / Infrastructure et administration

- Les sites de bureau
- Les salles blanches
- Les armoires
- Autour du poste de travail
- Data Center
- Quels sont les nouveaux enjeux des Data Centers

Innov Systems

- La résilience : site, physique, énergie, courants faibles
- Les PRA
- La virtualisation des services
- Optimiser l'utilisation des serveurs
- Assouplir la mise en oeuvre de nouveaux services
- Le Cloud
- Les solutions du marché (Google, OVH, Azure, AWS, Lightsail)
- Le positionnement des offres
- Les problématiques de la sécurité

8 / Utilisateurs, applications et téléphones IP

- Administration des extensions
- Messagerie vocale
- Règles de transfert
- Options
- Droits
- Applications
- Pop-up des appels
- Transfert / parking d'appel
- Click to Call
- Gestion des files d'attente
- Gestion et enregistrements des appels
- Messagerie texte et présence
- Annuaire

9 / Sécurité

- Les problématiques de sécurité
- Les menaces connues
- Les règles de l'art
- Les solutions du marché

Innov Systems

- Les architectures types

10 / La Qos

- Définition de la QoS
- Les enjeux de la qualité du service
- Caractéristiques des flux
- les flux de données
- les flux temps-réels
- QoS réseaux classiques vs réseaux convergés
- 802.1p/q, DiffServ, RSVP/COPS, MPLS

11 / La Mobilité

- Les différents types de réseau : GSM, WiFi, WiMax
- Les différents terminaux et leurs caractéristiques
- La convergence fixe/mobile :
- les accès intra et extra-entreprises
- quels services pour quel type de terminal
- les solutions du marché
- les personnalisations possibles

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Innov Systems

Prochaines dates programmées

02 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 24 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-systems.com
Web : https//www.innov-systems.com

Innov Systems — Tous droits réservés

Innov Systems