Téléphonie d’Entreprise : enjeux et perspectives

Lien : https://innov-systems.com/formation/telephonie-dentreprise-enjeux-et-perspectives

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
RST237

CATÉGORIE
Télécoms : Fondamentaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Connaitre les principes essentiels des télécommunications d'entreprise et du vocabulaire associé
- Apprendre à structurer et organiser un réseau de téléphonie d'entreprise
- Appréhender les nouvelles technologies liées au monde des télécoms

POUR QUI ?

- Techniciens PABX
- Administrateurs, techniciens réseaux
- Tout personnel technique en charge ou concerné par un projet télécom

Innov Systems

Programme détaillé

1 / Introduction

- Les premières expériences aux réseaux numériques
- Rappels historiques et origine de la téléphonie
- Les principaux acteurs de la téléphonie
- La régulation et les organismes de normalisation
- L’avenir de la téléphonie d’entreprise

2 / La téléphonie d’entreprise

- Le RTC
- Architecture
- Ses éléments actifs (PABX, Terminaux)
- Les interconnexions
- PABX, IPBX, IPCentrex, SaaS, UCaaS
- Comparatifs des offres sur le marché
- Comparaison TDM/ToIP
- Les contraintes et limitations

3 / Réseaux téléphoniques d'opérateurs fixes

- Traitement du signal analogique et numérique
- Les supports de transmission
- Principes du multiplexage temporel (TDM)
- Évolution : RTC, RNIS, (BRI, PRI)
- Organisation des réseaux opérateurs
- Les accès opérateurs numériques (MIC)
- RNIS (Q931), SS7...
- Les services évolués et le réseau intelligent

Innov Systems

- Evolution des réseaux Télécoms vers :
- l’IP
- La convergence Multimédia (NGIN, IMS)

4 / Les offres d'accès opérateurs

- Panorama des acteurs
- ADSL, xDSL, FTTx
- WiFi, WiMax
- MAN, WAN

5 / La téléphonie d'entreprise : Evolution du TDM à l'IP

- L'architecture et les composants
- Ticket de taxation (CDR), statistiques
- Le traitement des appels
- Le routage et la commutation
- Les problématiques de plan de numérotation
- Evolution de l’architecture des réseaux d’entreprise. PABX, PABX-IP
- Interconnexion de PABX (RPIS)
- Evolution vers la téléphonie sur IP (ToIP)
- Le CRM et les Call Centers

6 / La téléphonie sur IP

- VoIP, ToIP, UC : Définition et concepts
- Evolutions : séparation voix / données, convergence vers un seul réseau
- Migration vers la ToIP : Avantages et inconvénients
- Intégrer la ToIP au système d’information de l’entreprise
- Inter-opérer avec les réseaux téléphoniques classiques
- La ToIP : Les fonctionnalités utilisateurs apportées
- Le marché et ses acteurs

Inov Systems

- Le vocabulaire de la ToIP
- Performance et Qualité de Service en ToIP

7 / La signalisation : Rôle et objectifs

- Typologie de signalisation
- Les principes et rôle de la signalisation
- Les standards de signalisation et la convergence vers l’IP :
- H323, SIP, RTP, MGCP
- G7xx, AMR, H263, MPEG 4
- Architecture et dynamiques des flux

8 / Les services et les applications de la téléphonie

- Notions de double appel, multi-ligne
- Les services d'accueil
- Messagerie vocale, unifiée
- Synthèse vocale et technologie "text to speech"
- Standard automatique et serveur vocal interactif (IVR, IVVR)
- Les applications de gestion
- Personal Information Management
- Les nouveaux services

9 / Intégrer la téléphonie : mobile, sans-fil et via le web

- Le DECT
- Les réseaux mobiles
- Les solutions de mobilité sur IP
- La convergence fixe/mobile (UMA)
- Services voix/vidéo temps réel via le web (API XML, VOICE XML)

Innov Systems

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

Prochaines dates programmées

01 au 02 Déc. 2026	Distanciel
18 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 18 Août 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