

# L'ESSENTIEL DE LA TÉLÉPHONIE D'ENTREPRISE



## OBJECTIFS

Ce stage permet aux participants d'acquérir le vocabulaire de base de la profession et de comprendre les principes essentiels des télécommunications, et plus particulièrement de la téléphonie d'entreprise.

## PARTICIPANTS

Commerciaux et techniciens téléphonie débutants. Ce cours se situe en amont des formations proposées par les constructeurs de PABX.

## PRÉ-REQUIS

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour cette formation. Les exposés théoriques sont illustrés d'exemples concrets et de représentations schématiques.

**RÉF**  
ETE

**DURÉE**  
2 Jours

**PRIX**  
890€ HT

## CONTENU :

### ▶ LES TELECOMMUNICATIONS

- le marché des télécoms, historique, principaux acteurs
- l'offre des opérateurs en France, l'ART

### ▶ LES SUPPORTS DE TRANSMISSION

- des paires métalliques aux fibres optiques et aux satellites
- les principes de multiplexage en transmission MIC

### ▶ LES RESEAUX DE TELECOMS

- le RTC, les Lignes louées,
- les réseaux de données

### ▶ LE RTC et le RNIS

- RTC
- Les accès S0/S2 et T0/T2
- SDA, VPN...

### ▶ LA TELEPHONIE SUR IP

- Définition et principe
- Le codage de la voix
- La QOS
- La convergence du traditionnel vers l'IP
  - Pourquoi Migrer ?
  - Avantages et Inconvénients
  - Comment réussir sa migration?

### ▶ LES PRINCIPALES SIGNALISATIONS TELEPHONIQUES PABX

- les signalisations d'abonnés
- les signalisations numériques : Q 931, SS7, Q-SIG...
- principes de numérotation
- La signalisation en VOIP (H323, SIP)

### ▶ COMPOSANTS ET ARCHITECTURE

- les PABX multiservices
- les cartes interfaces, les réseaux privés de PABX, les multiplexeurs
- Les équipements mobiles: DECT, WIFI

### ▶ LES SERVICES ASSOCIES

- intégration téléphonie / informatique : CTI,
- les différents standards d'intégration de la téléphonie : CSTA, TSAPI et TAPI
- Messagerie Vocale, IVR et Standard automatique
- l'annuaire LDAP
- Les périphériques externes :
  - FAX
  - Interphone portier
  - Attente musicale
  - La taxation

### ▶ L'EXPLOITATION D'UN SYSTEME

- Les fonctions du PABX
- Plan de numérotation
- Les groupes de postes
- ACR/LCR
- Gestion des renvois
- Les acheminements
- Les classes de services