

Filière métier : Expert Voix sur IP

Les atouts d'une téléphonie sur IP par rapport à un système de téléphonie classique sont nombreux et notamment en qualité et en réduction des coûts.

Avec la voix sur IP, il devient possible de faire sortir les communications extérieures par un point unique, diminuant le nombre d'abonnements d'une part, et centralisant les échanges d'autre part.

L'expert Voix sur IP a une fonction essentielle au sein des entreprises, d'autant plus importante lorsqu'elle gère des communications inter-sites sur des réseaux étendus.

Son profil est dès lors très recherché chez les opérateurs télécoms, les entreprises et les sociétés de services.

Fort de son leadership reconnu en matière de formation Réseaux Télécom, Global Knowledge vous propose cette filière métier alliant théorie et pratique pour que le candidat soit directement opérationnel dans son futur poste.

Code ROME : M1801

Durée : 329 heures

Réf : GK FMAVOIP

Public

- Administrateur voix sur IP
- Administrateur réseau
- Téléphoniste

Qualités requises :

- Méthode
- Qualité relationnelle
- Capacité d'adaptation
- Rigueur
- Autonomie

Mission

L'expert voix sur IP a pour mission de mettre en oeuvre l'environnement de téléphonie sur IP de l'entreprise et les applications qui s'y rattachent, de veiller à son bon fonctionnement, à son intégrité et à son évolutivité.

Ses principales tâches :

- Installer et configurer les solutions de téléphonie sur IP avec l'appui des administrateurs
- Administrer l'infrastructure unifiée mise en place
- Gérer la sécurité du système de téléphonie
- Contrôler l'efficacité de la qualité de service mise en place
- Veiller au bon fonctionnement du système de téléphonie
- Documenter le système de téléphonie pour son utilisation et son exploitation
- Participer à la veille technologique

Rueil-Malmaison
Tour Albert 1^{er}
65, avenue de Colmar
92507 Rueil-Malmaison cedex
T. +33 (0)1 78 15 34 00 | F. +33 (0)1 78 15 33 90

Lille
165, avenue de Bretagne
59000 Lille
T. +33 (0)3 20 19 01 60 | F. +33 (0)3 20 19 01 69

Lyon
Euratechnologies - Immeuble LafontImmeuble 6^{ème} Part-Dieu
23, boulevard Jules Favre
69456 Lyon cedex 06
T. +33 (0)4 72 83 44 00 | F. +33 (0)4 72 83 44 01

Perspectives de postes

Avec le développement des communications et l'engouement pour la VOIP, l'expert Voix sur IP a acquis un rôle majeur au sein des Directions Informatiques.

Les postes d'expert Voix sur IP sont en croissance sur le marché de l'emploi. Des postes sont à pourvoir dans les entreprises et les SSII. Le salaire peut avoisiner les 40 – 45K€ ;

Objectifs

A la fin de son cursus, le stagiaire sera capable de :

- Mettre en œuvre une solution de téléphonie sur IP en environnement multisites
- Mettre en œuvre et administrer une solution de messagerie unifiée
- Mettre en œuvre des solutions Multicast
- Mettre en œuvre des méthodologies de dépannage pour maintenir le bon fonctionnement du réseau de téléphonie sur IP
- Visualiser les processus informatique selon le référentiel ITIL

Pré-requis

- Bac+2 informatique, scientifique ou technique de préférence
- Avoir suivi la filière métier Global Knowledge Administrateur Voix sur IP (GK FM) ou avoir les compétences équivalentes

Programme

1. La voix sur IP en environnement multisites (produits Cisco)

- L'interconnexion des sites
- La redondance
- La bande passante
- Le contrôle d'admission d'appel
- La sécurité
- Les méthodologies de dépannage
- Identification des différentes problématiques
- Les outils de dépannage

2. La messagerie unifiée (Unity)

- Les fonctionnalités de la messagerie unifiée
- L'intégration dans une solution de téléphonie sur IP
- Matériel et logiciel pour le système de messagerie unifiée
- Les outils d'administration
- Les outils de diagnostic

3. Le multicast

Rueil-Malmaison
Tour Albert 1^{er}
65, avenue de Colmar
92507 Rueil-Malmaison cedex
T. +33 (0)1 78 15 34 00 | F. +33 (0)1 78 15 33 90

Lille
165, avenue de Bretagne
59000 Lille
T. +33 (0)3 20 19 01 60 | F. +33 (0)3 20 19 01 69

Lyon
Euratechnologies - Immeuble LafontImmeuble 6^{ème} Part-Dieu
23, boulevard Jules Favre
69456 Lyon cedex 06
T. +33 (0)4 72 83 44 00 | F. +33 (0)4 72 83 44 01

- Les protocoles de routage
- La redistribution
- Les fonctions d'un réseau Multicast
- Les modes PIM DM et PIM SM
- Les points de rendez-vous redondants
- Les étendues et le filtrage
- La sécurité, la haute disponibilité et la fiabilité

4. ITIL V3

- Mise en œuvre et amélioration des processus informatiques

5. Savoir être

- Adapter sa communication à ses interlocuteurs
- Découvrir son style de leadership

Travaux pratiques

- Configuration du protocole EIGRP
- Configuration du protocole OSPF
- Configuration de la redistribution de routes
- Configuration du protocole BGP
- Implémentation des connexions multisites
- Implémentation d'un plan de numérotation multisites
- Gestion de la bande passante
- Implémentation du Call Admission Control
- Gestion des périphériques mobiles
- Configuration de la sécurité sur le CUCM (Cisco Unified Communication Manager)
- Paramétrage de Cisco Unity
- Configuration des connexions utilisateurs au serveur Unity
- Gestion des abonnés
- Configuration des numéros d'urgence
- Utilisation des outils de surveillance et de maintenance de Unity
- Dépannage de problèmes relatifs à CUCM (Cisco Unified Communication Manager)
- Dépannage de problèmes d'appel
- Dépannage de problèmes de qualité de service
- Dépannage de problèmes d'applications TOIP
- Création de sessions Multicast
- Mise en œuvre de l'interception IGMP - IGMP Snooping
- Configuration du mode PIM DM
- Configuration du mode PIM SM
- Configuration de points de rendez-vous redondants
- Configuration du filtrage d'adresses
- Configuration de tunnels Multicast

Méthodes et moyens pédagogiques

Méthodes pédagogiques

Le cursus de cette filière est composé d'une alternance :

- D'exposés théoriques
- De démonstrations
- De travaux dirigés
- De travaux pratiques

Moyens pédagogiques

Pour ce faire, durant le cursus chaque stagiaire aura à sa disposition :

- Des supports de cours reprenant la théorie abordée durant les exposés (supports officiels éditeurs/constructeurs et supports officiels Global Knowledge) ainsi que des cahiers d'exercices
- Un ordinateur et un accès à Internet lui permettant d'accéder aux environnements virtuels et/ou distants nécessaires à la réalisation des travaux dirigés et des travaux pratiques

Les exposés théoriques seront menés par des formateurs ayant une certification pédagogique reconnue par les éditeurs/constructeurs du marché de l'informatique ainsi que les certifications techniques se référant aux sujets traités.

Certification

Pour valider les connaissances acquises pendant le cursus auprès des futurs employeurs, Global Knowledge inclut dans la filière expert Voix sur IP les certifications suivantes :

- CCVP (Cisco Certified Voice Professional)
- ITIL v3 Foundation

Mobilité Professionnelle

L'expert Voix sur IP, après quelques années d'exercice, pourra évoluer vers un poste :

- D'architecte voix sur IP

www.globalknowledge.fr