

Filière métier : Technicien téléphonie sur IP

La téléphonie sur IP est un des changements majeurs en matière de télécommunications d'entreprise.

Au-delà de ses apports technologiques (unification des applications, simplification de l'exploitation...), elle présente des sources de productivité pour les utilisateurs et d'optimisation des coûts pour les entreprises. Pour cette raison, les profils de Technicien Téléphonie IP sont fortement recherchés en Société de Services et Entreprises.

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

Code ROME : M1810

Durée : 280 heures

Réf : GK FMTEX

- Techniciens ayant une expérience dans la téléphonie traditionnelle (PABX) – téléphonistes
- Techniciens ayant une expérience dans les réseaux électriques courants faibles
- Techniciens poste de travail
- Assistants bureautiques – support utilisateurs (hotliners)

Le technicien exploitation ToIP/VoIP installe et configure les postes IP et les services associés. Il a en charge la résolution des dysfonctionnements rencontrés par les utilisateurs sur ces postes.

Ses principales tâches :

- Installer et configurer les postes IP
- Diagnostiquer et corriger les dysfonctionnements ou les incidents matériels
- Assurer la maintenance des postes IP
- Assurer un support aux utilisateurs
- Former les utilisateurs
- Rédiger des documentations pour les utilisateurs
- Constituer des bases de connaissances d'incidents

Les techniciens exploitation ToIP/VoIP trouveront principalement des postes :

- chez les prestataires de services Informatiques et Télécoms qui administrent les réseaux d'entreprise
- au sein de services informatiques grands comptes

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

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

- D'installer, utiliser, dépanner un réseau d'entreprise, de petite ou de moyenne taille, composé de switchs et de routeurs
- D'administrer un environnement de téléphonie sur IP composé de l'IPBX Cisco Unified Communication Manager et de l'outil messagerie unifiée Unity et découvrir d'autres solutions telles que Cisco Unified Communications Manager Express, Cisco Unity Express
- Savoir se présenter d'une manière efficace pour optimiser sa relation client

- Niveau CAP / BEP à Bac, Bac+2 en télécommunications, réseaux, informatique, électronique, électrotechnique
- La connaissance de l'anglais (vocabulaire technique) est un plus

1. Introduction aux réseaux

- Les fonctions du réseau, ses composants et le modèle OSI
- Technologies LAN
- L'extension d'un réseau LAN
- L'accès distant
- Les réseaux routés

2. Routeurs et commutateurs Cisco

- Premières configurations
- Le voisinage réseau
- VLANs, Trunking et Spanning Tree
- Protocoles de routage
- Les Access Lists
- Le NAT et le PAT

3. La communication unifiée

- Le fonctionnement de la téléphonie traditionnelle
- Les composants et protocoles d'un réseau VoIP
- Les passerelles VoIP
- La solution Cisco Unified Communication Manager pour la gestion des services dédiés aux téléphones IP
- La solution Unity pour l'administration des boîtes vocales des utilisateurs

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

- Le fonctionnement des applications pour les standardistes et les secrétaires
- Présentation des solutions Cisco Unified Communications Manager Express et Cisco Unity Express

4. Communication personnelle

- Présentation (standards vestimentaires)
- Préparation d'un entretien
- Entretien (base de la communication)
- Communication non verbale
- Gestion du stress
- Présentation individuelle filmée et débriefée

5. Travaux pratiques

- Démarrage d'un switch et d'un routeur
- Connexion à Internet
- Utilisation de CDP sur les équipements réseaux
- Mise en place d'un réseau commuté de moyenne envergure
- Mise en place d'un réseau routé de moyenne envergure
- Configuration et dépannage d'OSPF
- Configuration et dépannage d'EIGRP
- Configuration et dépannage des ACLs
- Configuration du NAT et du PAT
- Implémentation d'IPv6
- Configuration et dépannage d'une liaison WAN
- Configuration d'une solution Cisco Unified Communications Manager Express
- Configuration d'une solution Cisco Unity Express
- Administration d'une solution Cisco Unified Communications Manager
- Paramétrage de téléphones IP
- Configuration de la restriction d'appel et des groupements d'appel
- Configuration des fonctionnalités téléphoniques
- Mise en place de l'Attendant Console
- Mise en place du filtrage patron/secrétaire



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

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

- 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
- Chaque stagiaire aura à sa disposition 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.

Pour valider les connaissances acquises pendant le cursus auprès des futurs employeurs, Global Knowledge inclut dans la filière Technicien Exploitation ToIP/VoIP les certifications suivantes :

- CCENT : Cisco Certified Entry Networking Technician
- CCNA : Cisco Certified Network Associate
- CCNA Voice : Cisco Certified Network Associate, Voice specialist

Le métier de technicien VOIP/TOIP évoluera avec l'intégration de nouveaux équipements, ainsi que la croissance du nombre de postes utilisateurs à gérer.

Il pourra aussi évoluer vers des fonctions :

- d'administrateurs réseaux (GM FMAR)
- d'administrateurs de système de téléphonie sur IP
- de responsables de déploiement de solutions de téléphonie sur IP