

Durée : 3 jours soit 21 heures

Référence : MS-740T00



Public visé :

Cette formation est destinée aux ingénieurs de support actuels ou potentiels qui travaillent avec des clients et d'autres parties prenantes pour comprendre les détails des problèmes liés à Microsoft Teams. Ils interagissent également avec les administrateurs et des homologues qui travaillent avec d'autres technologies associées.



Pré-requis :

Pour suivre cette formation les apprenants doivent avoir :

- de l'expérience dans la configuration et l'administration de Microsoft Teams ;
- de l'expérience avec Windows PowerShell ;
- de l'expérience dans l'optimisation des performances et le monitoring des services.



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation les apprenants seront en capacité de :

- Identifier les problèmes courants de Microsoft Teams.
- Comprendre et dépanner les flux des médias, y compris les problèmes audio et vidéo.
- Configurer et dépanner les clients et services Teams.
- Résoudre les problèmes de connexion des membres et d'accès des invités.
- Découvrir comment résoudre les problèmes d'interopérabilité entre Teams et Skype.
- Décrire comment résoudre les problèmes liés aux réunions, événements en direct et messagerie Teams.
- Résoudre les problèmes de routage direct et de compte réseau.
- Comprendre comment configurer les autorisations des applications et les stratégies de configuration.
- Dépanner les canaux privés et publics, y compris les fichiers de conversation privée et les fichiers de canal.
- Résoudre les problèmes d'application dans les canaux.



Compétences acquises à l'issue de la formation :

- Identifier les problèmes courants de Microsoft Teams.
- Comprendre et dépanner les flux des médias, y compris les problèmes audio et vidéo.
- Configurer et dépanner les clients et services Teams.
- Résoudre les problèmes de connexion des membres et d'accès des invités.
- Découvrir comment résoudre les problèmes d'interopérabilité entre Teams et Skype.
- Décrire comment résoudre les problèmes liés aux réunions, événements en direct et messagerie Teams.
- Résoudre les problèmes de routage direct et de compte réseau.
- Comprendre comment configurer les autorisations des applications et les stratégies de configuration.
- Dépanner les canaux privés et publics, y compris les fichiers de conversation privée et les fichiers de canal.
- Résoudre les problèmes d'application dans les canaux.



Modalités pédagogiques :

Session dispensée en présentiel ou téléprésentiel, selon la modalité inter-entreprises ou intra-entreprises sur mesure. La formation est animée par un(e) formateur(trice) durant toute la durée de la session et présentant une suite de modules théoriques clôturés par des ateliers pratiques validant l'acquisition des connaissances. Les ateliers peuvent être accompagnés de Quizz. L'animateur(trice) présente la partie théorique à l'aide de support de présentation, d'animation réalisée sur un environnement de démonstration. En présentiel comme en téléprésentiel, l'animateur(trice) accompagne les participants durant la réalisation des ateliers.

Note relative au programme : Les ateliers, démonstrations, travaux pratiques et scénarios présentés dans ce programme sont fournis à titre d'exemples illustratifs et ne sont pas exhaustifs. Afin de garantir une adéquation permanente avec les évolutions technologiques, le contenu pédagogique ainsi que les environnements de travaux pratiques (TP) sont susceptibles d'être adaptés, ajustés ou mis à jour au cours du temps.





Moyens et supports pédagogiques :

Cadre présentiel

Salles de formation équipées et accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- Un poste de travail par participant
- Un support de cours numérique ou papier (au choix)
- Un bloc-notes + stylo
- Vidéoprojection
- Connexion Internet
- Accès extranet pour partage de documents et émargement électronique

Cadre téléprésentiel

Session dispensée via notre solution iClassRoom s'appuyant sur Microsoft Teams.

- Un compte Office 365 par participant
- Un poste virtuel par participant
- Un support numérique (PDF ou Web)
- Accès extranet pour partage de documents et émargement électronique



Modalités d'évaluation et de suivi :

Avant

Afin de valider le choix d'un programme de formation, une évaluation des prérequis est réalisée à l'aide d'un questionnaire en ligne ou lors d'un échange avec le formateur(trice), qui valide la base de connaissances nécessaires.

Les stagiaires disposent également, depuis leur extranet, d'un **outil d'auto-positionnement** leur permettant d'évaluer leur niveau de maîtrise des compétences visées par la formation. Cette auto-évaluation est réalisée avant le démarrage de la formation à l'aide d'un curseur de positionnement allant du niveau le plus faible au niveau le plus élevé.

Pendant

Après chaque module théorique, un ou plusieurs ateliers pratiques permettent de valider progressivement l'acquisition des connaissances. Un quiz peut accompagner les ateliers pratiques afin de mesurer la compréhension des notions abordées.

Après

À l'issue de la formation, les stagiaires réalisent une nouvelle **auto-évaluation** sur les mêmes compétences que celles évaluées avant la formation. Cette comparaison permet de mesurer leur perception de la progression réalisée et de visualiser les compétences développées au cours de la formation.

Lorsque le programme de formation le prévoit, un examen de certification est organisé conformément aux modalités définies par l'éditeur ou le centre de certification (TOSA, Pearson VUE, ENI, PeopleCert...).

Le formateur réalise également une **évaluation individuelle des compétences** de chaque stagiaire sur l'ensemble des compétences visées par la formation. Pour chacune d'elles, il indique si la compétence est :

- Acquis ;
- En cours d'acquisition ;
- Non acquise.

Lorsque la compétence est évaluée comme **en cours d'acquisition** ou **non acquise**, le formateur formule des observations précisant les difficultés rencontrées ainsi que les actions ou recommandations permettant au stagiaire de poursuivre sa montée en compétences.

Enfin

Un questionnaire de satisfaction permet au participant d'évaluer la qualité de la prestation de formation.



Informations sur l'accessibilité :

Nos formations sont, dans la mesure du possible, conçues pour être accessibles à toutes et à tous. Afin de garantir les meilleures conditions d'accueil et d'apprentissage pour les personnes en situation de handicap, nous vous invitons à contacter notre référente handicap certifiée :

Céline SOLATGES – 05 61 34 39 80 – csolatges@iform.fr

Nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer toute information utile à ce sujet en amont de la formation, afin de

mettre en place les adaptations nécessaires et d'assurer un accompagnement optimal.

Pour en savoir plus sur les dispositifs d'accompagnement existants, vous pouvez consulter les sites suivants :

- [AGEFIPH](#)
- [FIPHFP](#)
- MDPH de votre département

Description / Contenu

Module 1 : Introduire le dépannage de Microsoft Teams

- Décrire Teams
- Décrire l'administration des Teams
- Diagnostiquer les problèmes courants liés à Teams
- Utiliser une méthodologie de résolution des problèmes
- Effectuer la collecte initiale des données
- Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action
- Quizz

Module 2 : Dépannage des problèmes vocaux de Microsoft Teams

- Explorer les problèmes de qualité audio et vidéo
- Comprendre les questions relatives aux appels d'urgence
- Dépannage des problèmes de routage direct
- Quizz

Module 3 : Résoudre les problèmes liés aux événements en direct et à la messagerie des réunions Microsoft Teams

- Résoudre les problèmes liés à la création de réunions
- Résoudre les problèmes d'enregistrement
- Examiner les problèmes de partage
- Dépannage de l'accès des participants aux réunions
- Optimiser les événements en direct
- Dépannage des problèmes de messagerie
- Résoudre les problèmes de création de rapports
- Quizz

Module 4 : Configurer et dépanner les clients et services Microsoft Teams

- Installer et mettre à jour le logiciel client Teams
- Résoudre les problèmes de démarrage et de configuration du client Teams
- Résoudre les problèmes liés aux périphériques audio et vidéo
- Résoudre les problèmes de performances du client de bureau Teams
- Configurer et dépanner les audioconférences

- Résoudre les problèmes de voix
- Dépanner les problèmes du système téléphonique
- Quizz

Module 5 : Résoudre les problèmes de fédération

- Résolution des problèmes d'interopérabilité avec Skype Entreprise
- Résoudre les problèmes de fédération Teams
- Quizz

Module 6 : Résoudre les problèmes de connexion à Microsoft Teams

- Valider les paramètres de configuration réseau
- Examiner et configurer des stratégies d'accès conditionnel
- Résoudre les problèmes de compte
- Examiner les journaux d'émargement
- Résolution des problèmes d'accès externe et des invités
- Gérer les utilisateurs invités inactifs
- Quizz

Module 7 : Dépannage des applications et des canaux

- Résoudre les problèmes liés aux applications
- Dépannage des problèmes liés aux canaux publics et privés

Module 8 : Résoudre les problèmes de partage de fichiers

- Dépannage du partage de fichiers en conversation privée de personne à personne
- Résoudre les problèmes de fichiers pour les canaux privés
- Résoudre les problèmes de fichiers pour les canaux publics
- Quizz