

Durée : 4 jours soit 28 heures

Référence : MS-700T00



Public visé :

Ce cours s'adresse aux techniciens IT intéressés par Microsoft Teams ou souhaitant réussir l'examen de certification **Microsoft Teams Associate**.

Un administrateur Microsoft Teams :

- Planifie, déploie, configure et gère Microsoft Teams pour favoriser une collaboration et une communication efficaces dans un environnement Microsoft 365.
- Doit savoir planifier, déployer et gérer les équipes, discussions, applications, canaux, réunions, conférences audio/vidéo, événements en direct, appels et appareils certifiés pour Teams.
- Possède une expérience dans l'intégration de Microsoft Teams avec SharePoint, OneDrive, Exchange, Microsoft 365 Groups et d'autres applications Microsoft, tierces ou personnalisées.
- Comprend et collabore avec d'autres charges de travail et rôles, tels que le réseau, la voix, l'identité, l'accès, les appareils, les licences, la sécurité, la conformité, la gestion de l'information et l'adoption par les utilisateurs.



Pré-requis :

- Une compréhension approfondie des bases de l'expérience fonctionnelle avec les services Microsoft 365.
- Une connaissance approfondie des pratiques informatiques générales, y compris l'utilisation de PowerShell.
- Compréhension générale du client Microsoft Teams.
- Compréhension générale de Microsoft Teams.
- Connaissance du téléphone Microsoft Teams.
- Compréhension du Centre d'administration Teams et de PowerShell.



Objectifs pédagogiques :

- **Maîtriser** les fonctionnalités principales de Microsoft Teams et son intégration avec les services Microsoft 365 et Microsoft Power Platform.
- **Acquérir** les compétences nécessaires pour planifier, déployer et gérer Microsoft Teams, en tenant compte des rôles d'administrateurs, des licences et des outils de gestion.
- **Appliquer** des stratégies de gestion du cycle de vie et de gouvernance pour Microsoft Teams, en configurant des politiques de création, d'expiration et de nommage des groupes Microsoft 365.
- **Mettre en œuvre** des mécanismes de sécurité et de conformité dans Microsoft Teams, incluant la gestion des accès externes, l'authentification multi-facteurs et les politiques de prévention de la perte de données.
- **Planifier** et configurer les paramètres réseau nécessaires pour assurer une expérience optimale de Microsoft Teams, en intégrant des outils comme le Planificateur de réseau et la gestion de la qualité de service.
- **Gérer** les expériences de collaboration dans Microsoft Teams, en configurant des équipes, des canaux privés, et en appliquant des stratégies de modération et de messagerie.
- **Administrer** les réunions et les appels dans Microsoft Teams, y compris la configuration des événements, la gestion des appareils Teams et la résolution des problèmes de qualité audio et vidéo.
- **Optimiser** l'utilisation des fonctionnalités avancées de Microsoft Teams Phone, telles que la gestion des appels d'urgence, les plans d'appel et la configuration des hôtes automatiques et des files d'attente d'appels.



Compétences acquises à l'issue de la formation :

- Maîtriser les fonctionnalités principales de Microsoft Teams et son intégration avec les services Microsoft 365 et Microsoft Power Platform.
- Acquérir les compétences nécessaires pour planifier, déployer et gérer Microsoft Teams, en tenant compte des rôles d'administrateurs, des licences et des outils de gestion.
- Appliquer des stratégies de gestion du cycle de vie et de gouvernance pour Microsoft Teams, en configurant des politiques de création, d'expiration et de nommage des groupes Microsoft 365.
- Mettre en œuvre des mécanismes de sécurité et de conformité dans Microsoft Teams, incluant la gestion des accès externes, l'authentification multi-facteurs et les politiques de prévention de la perte de données.
- Planifier et configurer les paramètres réseau nécessaires pour assurer une expérience optimale de Microsoft Teams, en



intégrant des outils comme le Planificateur de réseau et la gestion de la qualité de service.

- Gérer les expériences de collaboration dans Microsoft Teams, en configurant des équipes, des canaux privés, et en appliquant des stratégies de modération et de messagerie.
- Administrer les réunions et les appels dans Microsoft Teams, y compris la configuration des événements, la gestion des appareils Teams et la résolution des problèmes de qualité audio et vidéo.
- Optimiser l'utilisation des fonctionnalités avancées de Microsoft Teams Phone, telles que la gestion des appels d'urgence, les plans d'appel et la configuration des hôtes automatiques et des files d'attente d'appels.



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
- Vidéo projection
- 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

Le cours **Gérer Microsoft Teams** est conçu pour les personnes souhaitant devenir administrateurs Microsoft 365 Teams. Un administrateur Microsoft Teams planifie, déploie, configure et gère Microsoft Teams pour favoriser une collaboration et une communication efficaces dans un environnement Microsoft 365. Ce cours couvre les outils de gestion de Teams, les fonctionnalités de sécurité et de conformité pour Teams, les exigences réseau pour le déploiement de Teams, ainsi que les paramètres et politiques de Teams pour gérer l'expérience de collaboration et de communication.

PARTIE 1 : INTRODUCTION A LA GESTION DE MICROSOFT TEAMS.

Apprenez les bases de la gestion de Microsoft Teams, y compris les fonctionnalités de Teams, les rôles d'administrateur Teams et les outils de gestion, la gestion du cycle de vie, les fonctionnalités de gouvernance et les rapports disponibles pour surveiller votre environnement Teams.

Module 1 : Explorer Microsoft Teams.

Découvrez les capacités de Microsoft Teams, y compris les principales fonctionnalités de Teams et son intégration avec

d'autres services et plateformes Microsoft. Comprenez l'architecture de Teams et les solutions certifiées pour Teams.

- Explorer les fonctionnalités de Microsoft Teams
- Explorer les fonctionnalités de Microsoft 365 Copilot dans Microsoft Teams
- Explorer l'intégration de Microsoft Teams avec Microsoft 365
- Explorer l'intégration de Microsoft Teams avec Microsoft Power Platform
- Illustrer l'architecture de Microsoft Teams
- Décrire Microsoft Teams avec Microsoft 365 Groups
- Décrire Microsoft Teams avec SharePoint et OneDrive
- Décrire Microsoft Teams avec Exchange
- Comprendre les solutions certifiées Microsoft Teams

Module 2 : Planification et déploiement de Microsoft Teams.

Apprenez à planifier et déployer Microsoft Teams dans votre organisation, y compris les différents rôles d'administrateur Teams, les outils de gestion disponibles et les processus de déploiement de Teams. Comprenez les exigences en matière de licences et la façon de déployer les clients Teams.

- Attribuer des rôles d'administrateur Teams
- Comprendre les outils de gestion de Teams
- Planifier le déploiement de Teams
- Planifier le déploiement et l'adoption de Teams
- Planifier les licences Teams
- Déployer les clients Microsoft Teams

Module 3 : Mise en œuvre de la gestion du cycle de vie et de la gouvernance pour Microsoft Teams.

Apprenez la gestion du cycle de vie et la gouvernance de Teams, y compris les différentes fonctionnalités pour gouverner les Microsoft 365 Groups, les méthodes pour attribuer des politiques Teams et les contrôles des fonctionnalités de préversion de Teams.

- Planification de la gestion du cycle de vie
- Planification de la gouvernance de Teams
- Gérer la création de Microsoft 365 Groups
- Configurer la politique d'expiration des Microsoft 365 Groups
- Configurer la politique de nommage des Microsoft 365 Groups
- Planifier l'attribution de politiques pour les utilisateurs et les groupes
- Créer et gérer des packages de politiques
- Gérer les fonctionnalités de préversion de Teams à l'aide des politiques de mise à jour de Teams
- Créer et gérer des modèles de team et des stratégies de modèles

Module 4 : Surveillez votre environnement Microsoft Teams.

Explorez divers rapports et tableaux de bord pour surveiller votre environnement Teams, y compris les rapports d'utilisation de Microsoft 365 et Teams, Microsoft Productivity Score, les examens d'accès Azure AD et le tableau de bord de connectivité réseau Microsoft 365.

- Rapports sur l'utilisation des appareils Microsoft Teams
- Surveiller les rapports d'utilisation de Microsoft 365
- Niveau de productivité Microsoft
- Gérer l'accès des utilisateurs avec les examens d'accès Azure Active Directory
- Surveiller le tableau de bord de connectivité réseau Microsoft 365
- Gérer les alertes et notifications de Teams
- Gérer les stratégies de commentaires

PARTIE 2 : PRÉPARER L'ENVIRONNEMENT POUR UN DÉPLOIEMENT DE MICROSOFT TEAMS.

Apprenez à préparer l'environnement pour un déploiement de Teams, y compris la configuration de l'accès pour les utilisateurs externes, la mise en œuvre de la sécurité et de la conformité pour Teams, ainsi que les exigences réseau.

Module 5 : Gérer l'accès des utilisateurs externes.

Apprenez les options de collaboration avec des utilisateurs externes dans Teams et les contrôles d'accès depuis différents emplacements, y compris Azure AD, Microsoft 365, Teams et les centres d'administration SharePoint.

- Comprendre les fonctionnalités dans Azure Active Directory
- Travailler avec des utilisateurs externes dans Microsoft Teams
- Gérer l'accès des utilisateurs externes
- Gérer la collaboration externe dans Azure AD
- Gérer la collaboration externe dans Microsoft 365
- Gérer l'accès externe dans Microsoft Teams
- Gérer l'accès invité dans Microsoft Teams
- Gérer le partage dans SharePoint et OneDrive

Module 6 : Mettre en œuvre la sécurité pour Microsoft Teams.

Apprenez à connaître les différentes fonctionnalités de sécurité pour Microsoft Teams, y compris l'accès conditionnel, l'authentification multi-facteurs, les pièces jointes sécurisées, les liens sécurisés et la sécurité des applications cloud.

- Configurer l'accès conditionnel et l'authentification multi-facteurs pour Microsoft Teams
- Configurer les pièces jointes sécurisées pour Microsoft Teams
- Configurer les liens de confiance pour Microsoft Teams
- Examiner l'application Defender for Cloud Apps
- Surveiller les rapports de sécurité pour Microsoft Teams
- Planifier et configurer des stratégies de chiffrement améliorées.

Module 7 : Mettre en œuvre la conformité pour Microsoft Teams.

Apprenez à connaître les différentes fonctionnalités de conformité pour Microsoft Teams, y compris les étiquettes de sensibilité, les politiques de conservation, les politiques de prévention de la perte de données (DLP), la conformité des communications, la politique de barrière d'information et l'eDiscovery.

- Créer et gérer des étiquettes de sensibilité

- Créer et gérer des politiques de conservation
- Créer et gérer des politiques de prévention de la perte de données (DLP)
- Déployer la conformité des communications
- Activer la recherche dans les répertoires ciblés
- Créer une stratégie de barrière d'information
- Mener une enquête eDiscovery pour le contenu de Teams
- Créer et gérer des politiques d'enregistrement de conformité
- Créer des alertes de sécurité et de conformité pour Microsoft Teams.

Module 8 : Planifier et configurer les paramètres réseau pour Microsoft Teams

Apprenez les exigences réseau pour Microsoft Teams et les paramètres associés, y compris le Planificateur de réseau, la Qualité de service (QoS), la configuration du reporting de localisation améliorée, et l'outil de test de connectivité réseau Microsoft 365.

- Revoir les exigences réseau pour Microsoft Teams
- Planifier le déploiement réseau à l'aide du Planificateur de réseau
- Configurer les ports et protocoles réseau pour Microsoft Teams
- Mettre en œuvre la Qualité de service (QoS)
- Configurer les étiquettes de reporting pour les rapports d'analytique d'appel améliorés basés sur la localisation
- Configurer les données client pour les rapports du tableau de bord de qualité des appels
- Évaluer la préparation du réseau
- Gérer la topologie réseau

PARTIE 3 : GERER LES CONVERSATIONS, LES EQUIPES, LES CANAUX ET LES APPLICATIONS DANS MICROSOFT TEAMS.

Apprenez les fonctionnalités de collaboration dans Microsoft Teams, y compris la création et la gestion des équipes, la gestion de l'expérience utilisateur pour les discussions et les canaux, et la gestion des applications.

Module 9 : Créer et gérer des modèles d'équipe.

Dans ce module, vous avez appris comment créer des équipes à partir de différentes approches et gérer les paramètres et l'adhésion des équipes. Vous apprendrez également comment archiver, restaurer et supprimer une équipe.

- Créer des équipes
- Créer une équipe à partir de ressources existantes

- Planifier et créer des équipes au sein de l'organisation
- Gérer les équipes
- Gérer les utilisateurs dans une équipe
- Configurer l'adhésion dynamique
- Archiver, restaurer et supprimer une équipe

Module 10 : Gérer les expériences de collaboration pour les conversations et les canaux.

Apprenez les différents contrôles pour les expériences de collaboration dans Microsoft Teams, y compris la gestion des types de canaux, la création de canaux privés, les politiques de messagerie et la modération des canaux.

- Choisir les modes de coexistence appropriés
- Créer et gérer des canaux dans une équipe
- Créer et gérer les politiques d'équipes pour les canaux
- Configurer les paramètres de Teams
- Créer et gérer les politiques de messagerie
- Gérer la modération des canaux
- Gérer l'accès aux canaux

Module 11 : Gérer les applications pour Microsoft Teams.

Apprenez les différents paramètres et politiques pour la gestion des applications Teams, y compris les applications autorisées à être installées, les applications épinglées dans les tiroirs d'applications des utilisateurs et si les utilisateurs peuvent télécharger des applications personnalisées.

- Explorer les applications dans Microsoft Teams
- Décrire les paramètres d'administration pour les applications Teams
- Gérer l'accès aux applications Teams au niveau de l'organisation
- Créer et gérer les politiques de permission des applications
- Créer et gérer les politiques d'installation des applications
- Gérer les permissions et le consentement pour les applications Teams
- Planifier et configurer les connecteurs
- Gérer les chargements d'applications personnalisées
- Publier des applications personnalisées sur Microsoft Teams
- Gérer les achats d'applications dans le Microsoft Teams app store
- Personnaliser l'app store de l'organisation
- Personnaliser l'expérience de marque d'une application

PARTIE 4 : GERER LES REUNIONS ET LES APPELS DANS MICROSOFT TEAMS.

Apprenez les fonctionnalités des réunions et des appels dans Microsoft Teams, y compris la gestion des expériences de réunion, la gestion des appareils Microsoft Teams, la gestion des fonctionnalités d'appel avec les Plans d'appel et Microsoft Teams, et le dépannage de base des problèmes de Teams.

Module 12 : Présentation des réunions et des appels Teams.

Ce module fournit un aperçu des options de communication et de collaboration de Microsoft Teams : téléphones Teams, hôtes automatiques, files d'attente d'appels, appareils de salle de réunion et différents types de réunions. Il couvre les avantages et les limitations de la téléphonie Teams, tout en soulignant l'importance des appareils Teams dans les environnements de travail modernes.

- Vue d'ensemble des réunions et événements Teams
- Vue d'ensemble de la téléphonie Teams
- Vue d'ensemble des hôtes automatiques et des files d'attente d'appels
- Vue d'ensemble des clients Teams
- Vue d'ensemble des salles et des téléphones Microsoft Teams
- Vue d'ensemble de Microsoft 365 Copilot dans les appels, réunions et appareils Teams

Module 13 : Gérer les expériences de réunions et d'événements.

Apprenez à gérer et à configurer des réunions et des événements avec Microsoft Teams, y compris les assemblées générales, les webinaires et la conférence audio.

- Explorer les réunions et événements dans Microsoft Teams
- Configurer les paramètres de réunion
- Créer et gérer des stratégies de réunion
- Configurer le service de conférence audio
- Créer et gérer des modèles de réunion et des politiques de modèle
- Créer et gérer des stratégies de personnalisation des réunions
- Explorer les webinaires et les assemblées générales avec Teams Premium
- Créer et gérer des stratégies d'événements
- Explorer les espaces immersifs dans Teams

Module 14 : Planifier pour Microsoft Teams Rooms et Surface Hub.

Les Microsoft Teams Rooms et Surface Hubs sont d'excellents moyens de collaborer avec vos collègues à l'intérieur et à

l'extérieur de votre organisation. Ils permettent de participer confortablement aux réunions programmées sans avoir à se connecter à l'unité de calcul de l'appareil de la salle. Pour commencer avec Microsoft Teams Rooms, il est essentiel de comprendre les différences et les cas d'utilisation potentiels des différents appareils Teams Room, comment ces appareils sont gérés techniquement, la licence requise, et ce qui est important pour une configuration de salle physique conviviale.

- Déterminer les exigences de licence pour Microsoft Teams Rooms et les appareils partagés
- Comprendre les différences entre Microsoft Teams Rooms sur Android et Windows
- Comprendre Microsoft Teams Rooms sur Surface Hub 2S
- Comprendre et planifier les accessoires, composants et périphériques des Teams Rooms
- Intégrer Teams avec des solutions de conférence tierces ou existantes
- Comprendre les options de gestion des Teams Rooms

Module 15 : Configurer, déployer et gérer les appareils Teams.

Les appareils Teams offrent une expérience familière et sont essentiels pour un environnement de travail hybride.

Apprenez à approvisionner et à gérer les appareils ainsi que les comptes associés aux appareils.

- Gérer les téléphones Microsoft Teams
- Gérer les systèmes Microsoft Teams Room
- Options de gestion des Microsoft Teams Rooms
- Gérer les appareils Surface Hub 2S
- Configurer la passerelle SIP Microsoft Teams
- Gérer les vues Microsoft Teams
- Approvisionnement et connexion à distance pour Teams Phone
- Mettre à jour les appareils Microsoft Teams à distance
- Gérer les étiquettes des appareils Teams

Module 16 : Planification du déploiement de Teams Phone.

Apprenez à connaître Microsoft Teams Phone et ce qui est nécessaire pour passer et recevoir des appels téléphoniques, planifiez les appareils Teams Phone, les fonctionnalités et la messagerie vocale cloud.

- Planification du déploiement de Teams Phone
- Planifier la connectivité PSTN de Teams Phone
- Déterminer les exigences de licence
- Planifier les appareils Teams Phone

- Planifier et concevoir les fonctionnalités de Teams Phone
- Planifier la messagerie vocale

Module 17 : Configurer et déployer Teams Phone.

Avant que les utilisateurs de Microsoft Teams Phone ne puissent passer ou recevoir des appels et utiliser des fonctionnalités avancées, des numéros de téléphone doivent être attribués et les Plans d'appel Microsoft ou Operator Connect doivent être configurés.

- Configurer les appels d'urgence pour les plans d'appel Teams
- Gérer et configurer les numéros PSTN Microsoft
- Configurer Operator Connect et Teams Phone Mobile
- Configurer les politiques Teams Phone
- Créer et gérer les politiques Teams

Module 18 : Configurer et gérer les utilisateurs vocaux.

Une gestion continue est nécessaire lorsque de nouveaux employés arrivent ou que leurs besoins changent. Apprenez à gérer la configuration des utilisateurs vocaux, y compris l'activation des services vocaux et l'ajustement de la configuration vocale.

- Activer les utilisateurs pour Teams Phone
- Activer les utilisateurs pour le routage direct avec Teams Phone
- Activer des fonctionnalités d'appel supplémentaires pour Teams Phone
- Activer les utilisateurs pour Teams Phone Mobile

Module 19 : Configurer les hôtes automatiques et les files d'attente d'appels.

Apprenez comment les hôtes automatiques et les files d'attente d'appels dans Microsoft Teams peuvent interagir avec les appelants pour garantir qu'ils soient connectés à vos agents le plus rapidement possible. Vous apprendrez également à configurer les hôtes automatiques et les files d'attente d'appels.

- Concevoir les flux d'appels pour les hôtes automatiques et les files d'attente d'appels
- Configurer les hôtes automatiques et les files d'attente d'appels
- Déployer une file d'attente d'appels basée sur un canal
- Configurer les comptes de ressources
- Configurer les groupes Microsoft 365 pour la messagerie vocale

- Interpréter les modes de conférence des files d'attente d'appels
- Interpréter les méthodes de routage des files d'attente d'appels
- Configurer les jours fériés pour les répondeurs automatiques et les files d'attente
- Configurer la musique personnalisée en attente

Module 20 : Dépanner les problèmes audio, vidéo et client.

Apprenez les méthodes de dépannage des problèmes audio, vidéo et client dans Teams, y compris la collecte des journaux appropriés et l'identification des problèmes à l'aide de différents rapports et tableaux de bord.

- Dépanner les problèmes Teams
- Collecter et identifier les journaux
- Vider le cache du client Microsoft Teams
- Identifier les problèmes de qualité d'appel grâce aux analyses d'appels
- Identifier les problèmes avec le tableau de bord de qualité des appels
- Utiliser Power BI pour analyser les données du tableau de bord de qualité des appels
- Identifier les problèmes avec le tableau de bord de santé du routage direct