

Durée : 3 jours soit 21 heures

Référence : MS-720T00



#### Public visé :

Cette formation est destinée aux techniciens informatiques qui auront pour mission de planifier, concevoir, configurer, maintenir et dépanner une solution de communication intégrée dans une organisation en utilisant Microsoft Teams.

Le "Voice Engineer" que nous nommerons "L'ingénieur vocal" de Microsoft Teams doit être capable de traduire les exigences de l'entreprise en architecture technique et en conception de solutions de communication. "L'ingénieur vocal" Microsoft Teams connaît les technologies de télécommunication et possède une expérience dans Microsoft Teams, Microsoft 365 et PowerShell. Ils doivent être en mesure de déployer et de configurer Microsoft Teams Phone avec une connectivité PSTN via le routage direct, Operator Connect et les forfaits d'appels Teams. "L'ingénieur vocal" Microsoft Teams gère les appareils certifiés Teams, les conférences audio/vidéo et la migration vocale. "L'ingénieur vocal" Microsoft Teams collabore avec des fournisseurs de téléphonie et des fournisseurs tiers pour activer les fonctionnalités vocales avancées dans Microsoft Teams. "L'ingénieur vocal" Microsoft Teams travaille également avec les administrateurs pour d'autres charges de travail, notamment la mise en réseau, l'identité, les licences, la sécurité et la conformité.

Pour obtenir la certification Microsoft Teams "Voice Engineer", les candidats doivent réussir l'examen MS-700 "Gestion des équipes Microsoft" en plus de l'examen MS-720.



#### Pré-requis :

Pour suivre cette formation, les apprenants doivent avoir :

- Suivi la formation MS-700 "Managing Microsoft Teams" ou en avoir les connaissances et compétences équivalentes
- Savoir planifier et configurer un environnement Microsoft Teams
- Savoir gérer le chat, les équipes, les canaux et les applications
- Savoir gérer les appels et les réunions
- Savoir surveiller et dépanner un environnement Microsoft Teams

Pour obtenir la certification Microsoft Teams "Voice Engineer" les apprenants doivent réussir les examens suivants :

- MS-700 "Managing Microsoft Teams"
- MS-720 "Microsoft Teams Voice Engineer"



#### Objectifs pédagogiques :

A l'issue de la formation, les apprenants auront acquis les compétences suivantes :

- Planifier et configurer la téléphonie dans Microsoft Teams
- Planifier et optimiser les performances du réseau pour Teams Phone
- Configurer et déployer le routage direct
- Configurer, déployer et gérer les appareils Teams
- Surveiller et dépanner le téléphone des équipes



#### Compétences acquises à l'issue de la formation :



#### 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 :

- Acquisée ;
- 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 : Planifier et configurer la téléphonie TEAMS

- Planifier la téléphonie TEAMS
- Planifier et optimiser les performances du réseau pour la téléphonie TEAMS
- Migrer les services vocaux de Skype Entreprise Server vers Teams
- Configurer la téléphonie TEAMS
- Configurer les standards automatiques et les files d'attente d'appels
- Configurer et déployer le routage direct
- Étendre la téléphonie TEAMS avec des services supplémentaires

Atelier : Préparer l'environnement du laboratoire

- Configurez votre environnement de laboratoire
- Attribuer des autorisations
- Valider et gérer les licences
- Configurer PowerShell pour l'administration de Microsoft Teams

Atelier : Configurer votre environnement pour la téléphonie TEAMS

- Évaluez les besoins de votre réseau avec le planificateur de réseau
- Utiliser l'outil d'évaluation du réseau Teams
- Configurer une topologie de réseau de base pour les appels d'urgence dynamiques
- Configurer les politiques de voix
- Préparer les utilisateurs pour l'appel
- Configurer les paramètres de conférence audio
- Configurer les files d'attente d'appels et les standards automatiques

Atelier : Développez votre environnement vocal Teams pour utiliser le routage direct

- Configurer le contrôleur de session en bordure
- Configurer les paramètres de routage direct

### Module 2 : Gérer la téléphonie TEAMS

- Configurer et gérer les utilisateurs vocaux
- Configurer, déployer et gérer les appareils Teams

- Surveiller et dépanner la téléphonie TEAMS

Atelier : Gérer l'environnement téléphonique de vos équipes

- Gérer les utilisateurs vocaux
- Gérer les appareils Teams
- Surveiller et dépanner la téléphonie TEAMS