

# TÉLÉCOMMUNICATIONS IP & SYSTÈME CALLBOX

PROGRAMME DE  
FORMATION



## LA FORMATION EN DÉTAIL

Cette formation propose, en alternance, des notions théoriques et des entraînements pratiques sur des cas concrets d'installation et de configuration de système CallBox apportés par les participant(e)s et l'équipe pédagogique.

## Objectifs pédagogiques

Cette formation devra permettre aux participants :

- D'appréhender les différentes technologies utilisées en téléphonie.
- D'être capable de mettre en oeuvre un serveur téléphonique IP logiciel CallBox.
- De maîtriser la configuration et l'utilisation d'un CallBox.
- D'accompagner une entreprise dans le déploiement d'un tel système.

## Pré-requis

- Utilisation courante de l'environnement Windows ou macOS.
- Niveau technicien dans les domaines de l'informatique et/ou des télécommunications (en fonction des modules retenus).

## Publics concernés

Cette formation s'adresse aux techniciens et aux experts des domaines de l'informatique et des télécommunications ainsi qu'aux personnels utilisateurs du système Callbox.

## Méthodes pédagogiques

- Interactivité et travaux pratiques.
- Pédagogie communicative et participative.
- Questionnaire préalable remis à chaque participant pour préciser ses attentes et son contexte professionnel.
- Remise d'un support pédagogique.

## Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- Contrôle et validation des connaissances par le formateur tout au long de la formation par le biais de travaux pratiques.
- Évaluation à froid et à chaud.
- Attestation de formation.

## Équipe pédagogique

L'animation des formations sera assurée par des experts compétents dans le domaine des télécommunications IP et du système Callbox.

## Tarif pour l'ensemble des modules (70 heures)

Programme divisible en module(s) et/ou sous-module(s) séparé(s).

Après évaluation au(x) module(s) de référence, un programme adapté est proposé avec la tarification ajustée au programme retenu.

- 3 500 € HT (session individuelle)
- 1 400 € HT par stagiaire supplémentaire

Effectif : mini. 1 / maxi. 4

## **PROGRAMME DE FORMATION COMPLET : 70 HEURES**

### Module 1 : Fondamentaux de la téléphonie IP

**3 HEURES**

1. 1. Notions générales de la téléphonie
1. 2. La technologie IP
1. 3. Les différents systèmes de serveurs téléphoniques
1. 4. Appréhender et optimiser une installation téléphonique existante

### Module 2 : Réseau IP & Téléphonie

**3 HEURES**

2. 1. Matériels & équipements
2. 2. Réseau IP & lignes physiques
2. 3. VoIP & connexion Internet
2. 4. Configuration d'un réseau IP

### Module 3 : Serveur de téléphonie

**1 HEURES**

3. 1. Préparation d'une machine physique
3. 2. Installation du logiciel serveur

### Module 4 : Poste informatique de l'utilisateur

**1 HEURE**

4. 1. Installation de la suite logicielle
4. 2. Stratégies de déploiement

### Module 5 : Configuration du système CallBox

**14 HEURES**

5. 1. Lignes téléphoniques / canaux voix
5. 2. Utilisateurs du système
5. 3. Musiques d'attente

- 5. 4. Paramètres généraux
- 5. 5. Routage d'appel : modules de routage et fonctionnement
- 5. 6. Routage d'appel : création de différents scénarios

## Module 6 : Postes téléphoniques IP

### 7 HEURES

- 6. 1. Les types de postes téléphoniques
- 6. 2. La technologie DECT (GAP, Roaming, Handover)
- 6. 3. Présentation de la base de connaissances (manuels spécifiques)
- 6. 4. Installation physique
- 6. 5. Configuration SIP
- 6. 6. Configuration de touches de fonction

## Module 7 : Utilisation du système CallBox

### 3 HEURES

- 7. 1. Interface logicielle utilisateur : Supervision et manipulation des appels
- 7. 2. Interface logicielle utilisateur : Gestion du carnet d'adresses
- 7. 3. Interface logicielle utilisateur : Journal d'appels & Statistiques
- 7. 4. Interface logicielle utilisateur : Gestion des Fax
- 7. 5. Poste téléphonique : Utilisation des fonctions spéciales

## Module 8 : Sauvegarde

### 1 HEURE

- 8. 1. Choix d'une politique de sauvegarde des données du système
- 8. 2. Mise en oeuvre de la sauvegarde des données du système

## Module 9 : Messagerie instantanée

### 1 HEURE

- 9. 1. Déploiement de la messagerie instantanée
- 9. 2. Utilisation en interne (réseau privé)
- 9. 3. Utilisation en externe (réseau Internet)

## Module 10 : Visioconférences / Réunions en ligne

**2 HEURES**

10. 1. Présentation
10. 2. Mise en oeuvre
10. 3. Utilisation en mode participant
10. 4. Utilisation en mode initiateur/modérateur

## Module 11 : CTI (Couplage Téléphonie-Informatique)

**26 HEURES**

11. 1. Les possibilités du CTI
11. 2. Import automatique de contacts
11. 3. Développement logiciel utilisant l'API de CTI CallBox (via JSON, XML, Web, exécutable)

## Module 12 : Tests de bon fonctionnement & Dépannage

**7 HEURES**

12. 1. Tests de bon fonctionnement
12. 2. Base de connaissances (FAQ) de dépannage
12. 3. Méthodes et outils de dépannage

## Module 13 : Gestion de la relation intervenant/utilisateur

**1 HEURE**

13. 1. Relation intervenant/utilisateur pendant la phase de déploiement
13. 2. Relation intervenant/utilisateur post-installation

© 2018 THINKRO SYSTEM. Tous droits réservés.

THINKRO SYSTEM, CALLBOX et les autres produits et services THINKRO SYSTEM mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques ou des marques déposées de THINKRO SYSTEM en France et dans d'autres pays. Tous les autres produits et services mentionnés sont des marques de leurs sociétés respectives.

Les données contenues dans ce document sont soumises à modification sans préavis. Elles sont fournies par THINKRO SYSTEM à titre d'information uniquement, sans responsabilité ni garantie d'aucune sorte, et THINKRO SYSTEM ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions de ce document. Les seules garanties consenties, relativement aux produits et services de THINKRO SYSTEM, sont celles énoncées dans les éventuelles déclarations expresses de garantie qui accompagnent lesdits produits et services. Aucune information de ce document ne constitue une garantie d'aucune sorte.

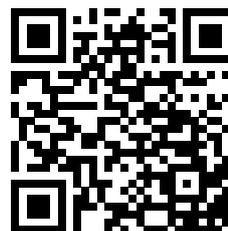


Site Internet [www.thinkrosystem.com](http://www.thinkrosystem.com)

Siège social  
351 CHE DE FERRIE  
82000 MONTAUBAN  
FRANCE

Adresse email [formations@thinkrosystem.com](mailto:formations@thinkrosystem.com)

Téléphone +33 (0)9 72 29 68 58



<https://www.thinkrosystem.com/formations>