



# Téléphonie d'Entreprise : enjeux et perspectives

Lien : <https://innov-systems.com/formation/telephonie-dentreprise-enjeux-et-perspectives>

 DURÉE  
**2 jours (14h)**

 RÉFÉRENCE  
**RST237**

 CATÉGORIE  
**Télécoms :  
Fondamentaux**

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Connaitre les principes essentiels des télécommunications d'entreprise et du vocabulaire associé
- ✓ Apprendre à structurer et organiser un réseau de téléphonie d'entreprise
- ✓ Appréhender les nouvelles technologies liées au monde des télécoms

## POUR QUI ?

- ✓ Techniciens PABX
- ✓ Administrateurs, techniciens réseaux
- ✓ Tout personnel technique en charge ou concerné par un projet télécom



## ☰ Programme détaillé

### 1 / Introduction

- Les premières expériences aux réseaux numériques
- Rappels historiques et origine de la téléphonie
- Les principaux acteurs de la téléphonie
- La régulation et les organismes de normalisation
- L'avenir de la téléphonie d'entreprise

### 2 / La téléphonie d'entreprise

- Le RTC
- Architecture
- Ses éléments actifs (PABX, Terminaux)
- Les interconnexions
- PABX, IPBX, IPCentrex, SaaS, UCaaS
- Comparatifs des offres sur le marché
- Comparaison TDM/ToIP
- Les contraintes et limitations

### 3 / Réseaux téléphoniques d'opérateurs fixes

- Traitement du signal analogique et numérique
- Les supports de transmission
- Principes du multiplexage temporel (TDM)
- Évolution : RTC, RNIS, (BRI, PRI)
- Organisation des réseaux opérateurs
- Les accès opérateurs numériques (MIC)
- RNIS (Q931), SS7...
- Les services évolués et le réseau intelligent

- Evolution des réseaux Télécoms vers :
- l'IP
- La convergence Multimédia (NGIN, IMS)

#### 4 / Les offres d'accès opérateurs

- Panorama des acteurs
- ADSL, xDSL, FTTx
- WiFi, WiMax
- MAN, WAN

#### 5 / La téléphonie d'entreprise : Evolution du TDM à l'IP

- L'architecture et les composants
- Ticket de taxation (CDR), statistiques
- Le traitement des appels
- Le routage et la commutation
- Les problématiques de plan de numérotation
- Evolution de l'architecture des réseaux d'entreprise. PABX, PABX-IP
- Interconnexion de PABX (RPIS)
- Evolution vers la téléphonie sur IP (ToIP)
- Le CRM et les Call Centers

#### 6 / La téléphonie sur IP

- VoIP, ToIP, UC : Définition et concepts
- Evolutions : séparation voix / données, convergence vers un seul réseau
- Migration vers la ToIP : Avantages et inconvénients
- Intégrer la ToIP au système d'information de l'entreprise
- Inter-opérer avec les réseaux téléphoniques classiques
- La ToIP : Les fonctionnalités utilisateurs apportées
- Le marché et ses acteurs

- Le vocabulaire de la ToIP
- Performance et Qualité de Service en ToIP

## 7 / La signalisation : Rôle et objectifs

- Typologie de signalisation
- Les principes et rôle de la signalisation
- Les standards de signalisation et la convergence vers l'IP :
- H323, SIP, RTP, MGCP
- G7xx, AMR, H263, MPEG 4
- Architecture et dynamiques des flux

## 8 / Les services et les applications de la téléphonie

- Notions de double appel, multi-ligne
- Les services d'accueil
- Messagerie vocale, unifiée
- Synthèse vocale et technologie "text to speech"
- Standard automatique et serveur vocal interactif (IVR, IVVR)
- Les applications de gestion
- Personal Information Management
- Les nouveaux services

## 9 / Intégrer la téléphonie : mobile, sans-fil et via le web

- Le DECT
- Les réseaux mobiles
- Les solutions de mobilité sur IP
- La convergence fixe/mobile (UMA)
- Services voix/vidéo temps réel via le web (API XML, VOICE XML)

## Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

📅 04 au 05 Août 2026

📍 Présentiel - Casablanca

📅 01 au 02 Oct. 2026

📍 Distanciel

📅 01 au 02 Déc. 2026

📍 Distanciel

📅 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉ **Email** : [contact@innov-systems.com](mailto:contact@innov-systems.com)

🌐 **Web** : <https://www.innov-systems.com>