



Go  
Beyond

# CATALOGUE 2025

## Formations Solution TOIP & outils collaboratifs



# CONVERGENCE

## CONSEILS ET FORMATION

*Eveillez votre potentiel, développez vos compétences*

Depuis plus de 20 ans, Convergence est spécialiste dans la conduite au changement, la formation au service de la transformation, du management et de la relation client. Nous accompagnons également nos clients dans la prise en main des solutions TOIP et des outils collaboratifs pour faciliter les nouvelles pratiques de communication et de travail en équipe.

Afin de répondre à une demande grandissante, nous ajustons nos modules de formations permettant de répondre à de nouveaux besoins en s'adaptant à la mutation du marché.

Nous nous engageons à :

- Délivrer des conseils opérationnels et des prestations sur mesure,
- Transmettre notre savoir-faire et notre expérience,
- Mettre à disposition une équipe de consultants spécialisés,
- Garantir une **mobilité totale** de nos équipes.

Dans une démarche d'inclusion et d'égalité des chances, notre organisme de formation s'engage à rendre toutes ses formations accessibles aux personnes en situation de handicap.

Nous mettons tout en œuvre pour adapter nos modalités pédagogiques, techniques et organisationnelles afin de répondre aux besoins spécifiques de chacun. N'hésitez pas à nous contacter en amont afin d'étudier ensemble les solutions les plus appropriées.

Toutes nos formations peuvent se dérouler en présentiel (**intra ou inter entreprise**) ou à distance grâce aux outils collaboratifs.



Ils nous ont fait confiance...



## Nos modules de formation

1.1	Standard / POPC .....	4
1.2	Utilisateurs postes / DECT .....	6
1.3	Utilisateurs solution collaborative .....	8
1.4	Agents centre de contacts .....	10
1.5	Superviseurs centre de contacts .....	12
1.6	Administrateurs PABX / Autocom .....	15
1.7	Taxation / Gestion des coûts .....	19

Nos formations sont entièrement personnalisables, conçues pour s'adapter à vos outils, vos enjeux métiers et vos équipes, afin de vous offrir une montée en compétence réellement ciblée et efficace. N'hésitez pas à nous consulter pour construire ensemble un programme sur mesure.














## 1.1 Standard / POPC

Tarif : 695,00 € ht

Maîtrisez les fonctionnalités clés du standard téléphonique et du poste opérateur pour assurer un accueil téléphonique professionnel et efficace



Présentiel ou en classe à distance

Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 1/2 journée

Référence : STD01



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Maîtriser les fonctions de base du standard téléphonique : prise d'appel, transfert, mise en attente.
- Adopter une communication professionnelle et efficace lors de l'accueil téléphonique.
- Gérer plusieurs appels de manière fluide tout en assurant un service de qualité.

### Public ciblé

- Agents d'accueil et standardistes en entreprise, collectivité ou administration.
- Assistants administratifs en charge de la gestion des appels entrants et sortants.
- Opérateurs téléphoniques utilisant un standard ou un poste opérateur (POPC).
- Secrétaires polyvalents amenés à assurer un accueil téléphonique.
- Tout personnel nouvellement affecté à un poste de standard / accueil ou souhaitant se perfectionner à l'utilisation du standard téléphonique et du POPC.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Explication des différentes fonctionnalités,

Démonstration, manipulation, travaux pratiques & mise en situation directement sur l'outil client,

Il appartient au client de prévoir les équipements nécessaires à la formation afin d'assurer des conditions optimales pour les participants (salle de formation, terminaux, accès aux outils, environnement de test, login et mot de passe, accès au réseau...) : 1 poste par utilisateurs ou 1 poste pour 2 utilisateurs, un vidéo projecteur, un paperboard.

### Programme

#### 1. 09h00 - 09h15 : Présentation de la formation et de ses objectifs

- Présentation du programme de formation
- Déroulé de la formation
- Tour de table des stagiaires
- Objectifs attendus

#### 2. 09h15 - 10h15 : Présentation du poste standard / POPC - Démonstration par le formateur

- Les différentes zones
- Les terminologie clés
- Définition des termes techniques
- Démonstration des manipulations de base

## Pause de 10h15 à 10h30

### 3. 10h30 - 10h45 : Fonctionnalités d'ergonomie et de confort pour l'utilisateur

- Présentation du répertoire d'entreprise
- Présentation des supervisions des postes
  - Création des supervisions
  - Visualisation de l'occupation des postes pour un transfert plus fluide

### 4. 10h45 - 11h45 : Simulations simples => Manipulation guidée - exercices individuel

- Réaliser chaque action en autonomie avec l'assistance du formateur
- Connexion / Déconnexion
- Répondre à un appel
- Mise en attente musicale
- Transférer direct (sans présentation)

### 5. 11h45 - 12h15 : Simulations avancées => difficultés croissantes

- Gestion de plusieurs communications en simultané
- Transfert en présentant (appel accepté)
- Transfert en présentant (appel refusé ou ligne inaccessible), reprise de la ligne initiale

### 6. 12h15 - 12h30 : Clôture & bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

Evaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne entre J+7 et J+15.

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée selon les outils et les besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles,  
Mise en pratique concrète avec simulations d'appels basées sur des scénarios professionnels,  
**Remise d'un triptyque (au format pdf) reprenant les principales fonctionnalités.**

## Options : nous consulter pour devis

Pour accompagner durablement l'apprentissage, nous mettons également à disposition [une bibliothèque de capsules vidéo pédagogiques](#) reprenant les principales rubriques du programme de formation.

Ces vidéos, consultables à tout moment via votre intranet, sont idéales pour :

- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants,
- Rafraîchir la mémoire en cas de besoin,
- Renforcer les acquis après la formation.

Claires, courtes et ciblées, elles permettent une montée en compétence continue, en toute autonomie.

## 1.2 Utilisateurs postes / DECT

Tarif : 695,00 € ht

Formation dédiée à la prise en main et à l'utilisation optimale des postes fixes ou DECT



Présentiel ou en classe à distance

Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 1 heure 30

Référence : UTIL02



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Maîtriser les fonctionnalités de base d'un poste téléphonique pour une utilisation optimale et professionnelle.

### Public ciblé

- Agents d'accueil, collaborateurs, utilisateurs d'un terminal numérique, analogique, IP, SIP, DECT.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Explication des différentes fonctionnalités,

Démonstration, manipulation, travaux pratiques & mise en situation directement sur l'outil client,

Il appartient au client de prévoir les équipements nécessaires à la formation afin d'assurer des conditions optimales pour les participants (salle de formation, terminaux, accès aux outils, environnement de test, login et mot de passe, accès au réseau...) : 1 poste par utilisateurs ou 1 poste pour 2 utilisateurs, un vidéo projecteur, un paperboard.

### Programme

- 1. 09h00 - 09h05 : Présentation de la formation et de ses objectifs**
  - Présentation du programme de formation
  - Déroulé de la formation
- 2. 09h05 - 09h15 : Présentation du terminal**
  - Caractéristiques techniques et philosophie d'usage
  - Définition des différentes zones du poste (navigation, fonctions, affichage)
- 3. 09h15 - 09h45 : Fonctions de base liées aux appels**
  - Emettre / recevoir un appel (combiné, mains libres, interception)
  - Mise en attente musicale / coupure micro
  - Transférer un appel
    - Appel validé => transfert effectué
    - Appel refusé ou inaccessible => reprise de l'appel initiale
  - Le va-et-vient entre 2 communications
  - Initiation d'une conférence à 3

#### 4. 09h45 - 09h55 : Gestion des absences et des renvois

- Les différents types de renvois et leurs codes d'activation
  - Renvoi immédiat (vers un poste ou vers la messagerie vocale)
  - Renvoi sur non-réponse
  - Renvoi sur occupation

#### 5. 09h55 - 10h10 : Fonctions comforts et personnalisation

- Consultation du répertoire d'entreprise
- Utilisation des journaux d'appels (reçus, émis, manqués)
- Personnalisation du poste
  - Programmation d'une touche fixe,
  - Programmation d'un numéros abrégés
  - Réglages de la sonnerie, volume, contraste

#### 6. 10h10 - 10h20 : La messagerie vocale

- Accès et première connexion
- Découverte des menus vocaux
- Paramétrage de la messagerie & enregistrement d'un message d'accueil
  - Répondeur enregistreur
  - Répondeur simple

#### 7. 10h20 - 10h30 : Clôture & bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

Evaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne entre J+7 et J+15.

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée selon les outils et les besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles,  
Mise en pratique concrète avec simulations d'appels.

Remise d'un triptyque (au format pdf) reprenant les principales fonctionnalités.

## Options : nous consulter pour devis

Pour accompagner durablement l'apprentissage, nous mettons également à disposition une **bibliothèque de capsules vidéo pédagogiques** reprenant les principales rubriques du programme de formation.

Ces vidéos, consultables à tout moment via votre intranet, sont idéales pour :

- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants,
- Rafraîchir la mémoire en cas de besoin,
- Renforcer les acquis après la formation.

Claires, courtes et ciblées, elles permettent une montée en compétence continue, en toute autonomie.

## 1.3 Utilisateurs solution collaborative

Tarif : 695,00 € ht

Formation conçue pour maîtriser les outils collaboratifs au quotidien : messagerie, appels, réunions et partage de documents en toute simplicité.



Présentiel ou en classe à distance  
Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 1/2 journée

Référence : UTIL03



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Comprendre l'environnement et les principales fonctionnalités d'une solution collaborative.
- Communiquer efficacement avec ses collègues via la messagerie instantanée, les appels audio/vidéo et les réunions en ligne.
- Partager des documents et collaborer en temps réel dans un espace centralisé.
- Maîtriser les bonnes pratiques pour une utilisation fluide et professionnelle de l'outil au quotidien.

### Public ciblé

- Tous les collaborateurs amenés à utiliser une solution collaborative dans le cadre de leur activité (en présentiel, en télétravail ou en mobilité).
- Utilisateurs débutants ou occasionnels souhaitant se familiariser avec l'outil et gagner en autonomie.
- Nouveaux arrivants dans l'entreprise nécessitant une prise en main rapide et efficace de l'environnement collaboratif.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Explication des différentes fonctionnalités,

Démonstration, manipulation, travaux pratiques & mise en situation directement sur l'outil client,

Il appartient au client de prévoir les équipements nécessaires à la formation afin d'assurer des conditions optimales pour les participants (salle de formation, terminaux, PC avec accès aux outils, environnement de test, login et mot de passe, accès au réseau...) : 1 poste par utilisateurs ou 1 poste pour 2 utilisateurs, un vidéo projecteur, un paperboard.

### Programme : Adaptation du programme en fonction de l'outil mis en place

#### 1. 09h00 - 09h30 : Introduction & découverte de l'interface

- Présentation de l'interface et de ses cas d'usage (communication interne, télétravail, collaboration...)
- Connexion à la plateforme : client web, application ou version bureau
- Découverte de l'interface :
  - Barre de navigation
  - Accès rapide aux fonctionnalités : messagerie, appels, réunions
  - Paramétrage du profil utilisateur et du statut de présence

## 2. 09h30 - 10h15 : Communiquer

- Messagerie instantanée
  - Envoyer / recevoir des messages individuels ou de groupe
  - Répondre, transférer, mentionner un contact
- Gestion des appels
  - Passer / recevoir un appel
  - Mettre un correspondant en attente
  - Transférer un appel (assisté ou direct)
  - Accéder à l'historique des appels

### Pause de 10h15 à 10h30

## 3. 10h30 - 11h15 : Réunion et collaboration

- Créer / rejoindre une réunion audio ou vidéo
- Utiliser les fonctions intégrées
  - Partage d'écran
  - Chat pendant la réunion
  - Inviter des participants
- Comportements à adopter pour des réunions efficaces (bonne pratiques)

## 4. 11h15 - 12h15 : Fonctions complémentaires & mises en situation

- Créer des favoris et organiser ses outils
- Mise en situation :
  - Simuler un appel, un transfert, un échange de messages
  - Lancer une réunion avec partage d'écran
  - Questions / Réponses
  - Récapitulatif et bonnes pratiques à retenir

## 5. 12h15 - 12h30 : Clôture & bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

Evaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne entre J+7 et J+15.

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée selon les outils et les besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles,  
Mise en pratique concrète avec simulations d'appels basées sur des scénarios professionnels.  
**Remise d'un triptyque (au format pdf) reprenant les principales fonctionnalités.**

## Options : nous consulter pour devis

Pour accompagner durablement l'apprentissage, nous mettons également à disposition une **bibliothèque de capsules vidéo pédagogiques** reprenant les principales rubriques du programme de formation.

Ces vidéos, consultables à tout moment via votre intranet, sont idéales pour :

- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants,
- Rafrâchir la mémoire en cas de besoin,
- Renforcer les acquis après la formation.

Claires, courtes et ciblées, elles permettent une montée en compétence continue, en toute autonomie.

## 1.4 Agents centre de contacts

Tarif : 735,00 € ht

Maîtriser les fonctionnalités essentielles du nouveau système téléphonique, de la gestion des appels à la personnalisation de l'environnement de travail



Présentiel ou en classe à distance

Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 1/2 journée

Référence : AGT04



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Comprendre le fonctionnement du nouveau système de gestion des appels et son organisation (ACD, files d'attente, routage).
- Maîtriser l'utilisation de l'application téléphonique : navigation, connexion, gestion des états et traitement des appels.
- Savoir effectuer les principales opérations liées à l'activité d'un centre d'appels : transfert, mise en attente, call back, campagnes.
- Personnaliser son environnement de travail pour gagner en efficacité (répertoire, tableaux de bord, widgets).
- Être capable de réagir de manière autonome dans les situations courantes grâce aux mises en pratique.

### Public ciblé

- Tous utilisateurs opérant dans un centre d'appels ou sur application de gestion des appels en réception ou en émission.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Explication des différentes fonctionnalités,

Démonstration, manipulation, travaux pratiques & mise en situation directement sur l'outil client,

Il appartient au client de prévoir les équipements nécessaires à la formation afin d'assurer des conditions optimales pour les participants (salle de formation, terminaux, PC avec accès aux outils, environnement de test, login et mot de passe, accès au réseau...) : 1 poste par utilisateurs ou 1 poste pour 2 utilisateurs, un vidéo projecteur, un paperboard.

### Programme : Adaptation du programme en fonction de l'outil mis en place

#### 1. 08h30 - 08h45 : Présentation de la formation et de ses objectifs

- Objectifs de la modernisation et du changement d'outil
- Différences avec l'ancien système
- Caractéristiques de la distribution automatique des appels
- Objectifs attendus

## 2. 08h45 - 09h00 : Présentation de l'application

- Connexion à l'interface
- Exploration des différentes zones
- Menu principale, zone d'affichage, bandeau d'état...
- Barre de menus

## 3. 09h00 - 09h45 : Fonctionnalités liés au centre d'appels

- Comprendre le rôle d'un agent, les files d'attentes, les priorités...
- Gestion de l'état d'un agent
  - Connexion / déconnexion
  - Disponibilité : prêt, pause, occupé, indisponible...
- Gestion des appels
  - Réception / émission d'un appel
  - Mettre en attente musicale / couper le micro
  - Transférer direct d'un appel
  - Transfert d'un appel avec présentation
  - Transfert vers une file d'attente

## 4. 09h45 - 10h20 : Personnalisation de son environnement

- Principes des tableaux de bord
  - Suivi d'activité
  - Files,
  - Statistiques en temps réel
- Ajouter des widgets
- Programmer son répertoire
- Personnalisation de l'affichage

## 5. 10h20 - 10h30 : Clôture & bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

Evaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne à J+15.

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée selon les outils et les besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles,  
Mise en pratique concrète avec simulations d'appels basées sur des scénarios professionnels,  
**Remise d'un support (au format pdf) reprenant les principales fonctionnalités.**

## Options : nous consulter pour devis

Pour accompagner durablement l'apprentissage, nous mettons également à disposition une **bibliothèque de capsules vidéo pédagogiques** reprenant les principales rubriques du programme de formation.

Ces vidéos, consultables à tout moment via votre intranet, sont idéales pour :

- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants,
- Rafraîchir la mémoire en cas de besoin,
- Renforcer les acquis après la formation.

Clares, courtes et ciblées, elles permettent une montée en compétence continue, en toute autonomie.

## 1.5 Superviseurs centre de contacts

Tarif : Entre 895,00 € ht et 1 790 € ht

Une formation dédiée aux superviseurs pour piloter efficacement l'activité du centre de contacts, suivre les indicateurs clés, accompagner les équipes et optimiser la qualité de service



Présentiel ou en classe à distance

Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : Entre 1 et 2 journées



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à  
mobilité réduite

Référence : SUP05

### Les objectifs de la formation

- Comprendre le fonctionnement global d'un centre de contacts et le rôle clé du superviseur dans la performance opérationnelle.
- Maîtriser l'interface de supervision pour suivre en temps réel l'activité des agents, des files d'attente et des appels.
- Créer, personnaliser et exploiter des tableaux de bord et widgets pour un pilotage efficace.
- Analyser les données d'activité via les rapports statistiques (immédiats ou planifiés) pour prendre des décisions éclairées.
- Savoir réagir aux situations critiques (surcharge, files engorgées, agents indisponibles) grâce à une lecture rapide des indicateurs clés

### Public ciblé

- Superviseurs ou managers en charge de la gestion opérationnelle d'un centre de contacts.
- Chefs d'équipe ou coordinateurs souhaitant piloter l'activité en temps réel et analyser les performances.
- Utilisateurs en prise de fonction sur des outils de supervision téléphonique ou souhaitant monter en compétence sur l'exploitation des données d'activité.
- Responsables de service client, assistance technique ou support disposant d'un rôle de reporting.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis : Aucun

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Explication des différentes fonctionnalités,

Démonstration, manipulation, travaux pratiques & mise en situation directement sur l'outil client,

Il appartient au client de prévoir les équipements nécessaires à la formation afin d'assurer des conditions optimales pour les participants (salle de formation, terminaux, PC avec accès aux outils, environnement de test, login et mot de passe, accès au réseau...) : 1 poste par utilisateurs ou 1 poste pour 2 utilisateurs, un vidéo projecteur, un paperboard.

### Programme

#### 1. 09h00 - 09h30 : Introduction

- Présentation de la formation et de ses objectifs
- Rôle et missions d'un centre de contacts
- Présentation générale de l'organisation du centre : équipes, files, flux...

## 2. 09h30 - 10h15 : Distribution des appels & terminologie

- Schéma de traitement des appels entrants
- Explication des notions clés :
  - DAA (Distribution Automatique des Appels)
  - Non DAA (appels manuels, appels sortants, etc.)
- Présentation des rôles liés au routage : agents, files, priorités

## 10h15 - 11h00 : Présentation de l'application de supervision

- Rôle du superviseur
- Connexion et ouverture de l'application
- Découverte de l'interface
  - Menu principale
  - Zones de travail
  - Barre d'état
- Navigation entre les modules

## Pause de 11h00 à 11h15

## 3. 11h15 - 12h30 : Supervision en temps réel

- Création de tableaux de bord personnalisés
- Ajout et paramétrage de widgets
- Visualisation en temps réel :
  - Activité des agents
  - Statut des files d'attente
  - Suivi des appels en cours et appels perdus
- Analyse rapide des situations critiques

## Pause déjeuner de 12h30 à 13h30

## 4. 13h30 - 14h30 : Rapport statistiques

- Différence entre rapports immédiats et rapports planifiés
- Création, consultation et export des rapports
- Planification automatique des rapports récurrents (journaliers, hebdomadaires)

## 5. 14h30 - 15h15 : Exemple de rapports disponibles

- **Rapports consolidés :**
  - Appels entrants par agent
  - Statistiques générales
  - Appels répondus / perdus
  - Graphiques d'évolution
- **Rapports détaillés :**
  - Activité individuelle des agents
  - Appels privés par agent
  - État global de l'équipe

## Pause déjeuner de 15h15 à 15h30

## 6. 15h30 - 16h30 : Ateliers pratique

- Analyse de rapports réels ou cas simulés
- Identifier les indicateurs à surveiller
- Réagir en temps réel à une surcharge ou baisse d'activité

## 7. 16h20 - 16h30 : Clôture & bilan

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## Evaluation

Evaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne entre J+7 à J+15.

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée selon les outils et les besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles,  
**Remise d'un support (au format pdf) reprenant les principales fonctionnalités.**

## Options : nous consulter pour devis

Pour accompagner durablement l'apprentissage, nous mettons également à disposition une **bibliothèque de capsules vidéo pédagogiques** reprenant les principales rubriques du programme de formation.

Ces vidéos, consultables à tout moment via votre intranet, sont idéales pour :

- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants,
- Rafraîchir la mémoire en cas de besoin,
- Renforcer les acquis après la formation.

Claires, courtes et ciblées, elles permettent une montée en compétence continue, en toute autonomie.

## 1.6 Administrateurs PABX / Autocom

Tarif : 1 990,00 € ht

Maîtrisez la compréhension, l'utilisation et à l'exploitation de son parc téléphonique en environnement professionnel



Présentiel ou en classe à distance

Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 2 journées

Référence : ADMIN06



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Maîtriser la compréhension, l'utilisation et l'exploitation de son parc téléphonique.
- Identifier les composants principaux (baies, cartes, postes, trunk SIP, T0/T2...) et leur utilité.
- Savoir réaliser les opérations de base : création, modification ou suppression d'un poste, gestion des droits et restrictions.
- Gérer les plans de numérotation, les groupes d'appels, les renvois, et les files d'attente selon la logique du système.
- Maîtriser les outils d'administration associés (interfaces de gestion, terminaux de programmation ou interfaces web selon les constructeurs).
- Diagnostiquer les pannes courantes et appliquer les premières vérifications ou actions de maintenance.

### Public ciblé

- Techniciens télécoms ou informaticiens en charge de la gestion ou de la maintenance du système téléphonique de l'entreprise.
- Administrateurs système / réseau souhaitant intégrer la téléphonie dans leur périmètre de compétences.
- Responsables d'exploitation ou de services généraux en charge des infrastructures de communication.
- Collaborateurs nouvellement affectés à la gestion d'un autocommutateur (PABX) et devant en assurer le suivi au quotidien.
- Prestataires techniques amenés à intervenir sur l'infrastructure téléphonique d'un client équipé d'un PABX

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis :

- Connaissances de base en téléphonie d'entreprise (types d'appels, postes téléphoniques, terminologie courante).
- Maîtrise des notions fondamentales en informatique ou réseaux (IP, connexions LAN, architecture client-serveur).
- Être à l'aise avec l'environnement Windows et la navigation sur interface d'administration web ou logicielle.
- Une expérience dans la gestion de la téléphonie ou dans le support technique est un plus.

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Explication des différentes fonctionnalités,

Démonstration, manipulation, travaux pratiques & mise en situation directement sur l'outil client,

Il appartient au client de prévoir les équipements nécessaires à la formation afin d'assurer des conditions optimales pour les participants (salle de formation, terminaux, PC avec accès aux outils, environnement de test, login et mot de passe, accès au réseau...) : 1 poste par utilisateurs ou 1 poste pour 2 utilisateurs, un vidéo projecteur, un paperboard.

## JOUR 1

### 1. 09h00 - 09h30 : Introduction & présentation générale

- Présentation du programme de formation & des objectifs
- Vue d'ensemble de l'environnement technique
- Architecture générale de la solution téléphonique
- Objectifs attendus

### 2. 09h30 - 10h15 : Configuration et exploitation du réseau

- Gestion des droits opérateurs
- Identification et gestion des différents sites
- Accès, navigation et segmentation des différentes zones

### Pause de 10h15 à 10h30

### 3. 10h30 - 12h30 : Téléphonie => Plan de numérotation & configuration 1/2

- Gestion du plan de numérotation
- Caractéristiques techniques :
- Classes de facilités
- Catégories RTC / Lia
- GIC & hiérarchie technique

### Pause de 12h30 à 13h30

### 4. 13h30 - 15h00 : Téléphonie => Plan de numérotation & configuration 2/2

- Gestion de l'annuaire
- Hiérarchie administrative
- Fiches internes / externes
- Synchronisation d'un annuaire externe
- Alias et paramètres personnalisés

### Pause de 15h00 à 15h15

### 5. 15h15 - 16h30 : Travaux pratiques, Mise en situation : exercices individuels

- Création d'une classe de facilité
- Création d'une catégorie RTC
- Création d'un groupe d'interception
- Création d'une liste de numéro interdit
- Création d'un abonné
  - Création d'un multi lignes
  - Création d'un multi touche
- Effectuer une modification de masse
- Trouver des classes de facilités
- Création d'un alias
- Création d'un numéro abrégés

## JOUR 2

### 6. 09h00 - 09h15 : Point sur la journée 1

- Rappel rapide des points essentiels abordés lors de la journée 1
- Echanges sur les éventuelles difficultés rencontrées ou points à clarifier
- Présentation du programme de la journée 2

## **7. 09h15 - 11h15 : Continuation du TP de la fin de journée 1**

- Suite du TP, approfondissement et finalisation des manipulations
- Continuation des exercices pratiques - phase 2

### **Pause de 11h15 à 11h30**

## **8. 11h30 - 12h30 : Correction du TP**

- Rappel des consignes et objectifs du TP
- Présentation d'un corrigé type / attendu
- Analyse collective des résultats obtenus
- Identification des erreurs fréquentes et points de blocage
- Échanges avec les participants sur les difficultés rencontrées
- Validation des étapes réussies / points acquis
- Propositions d'améliorations ou d'alternatives
- Lien avec les compétences visées par la formation
- Synthèse des bonnes pratiques à retenir

### **Pause déjeuner de 12h30 à 13h30**

## **9. 13h30 - 14h30 : Les actions immédiates**

- Configuration de l'IPBX
- Sauvegarde & restauration manuelle
- Mise à jour de version
- Consultation des journaux de bord et de l'inventaire
- Gestion des alarmes en temps réel
- Rapatriement de l'annuaire

## **10. 14h30 - 15h30 : Les actions différées & campagnes**

- Planification des actions :
- Sauvegardes
- Export des journaux
- Collecte des alarmes
- Synchronisation de l'annuaire
- Lancement d'actions différées par date ou par site
- Suivi de campagnes automatisées
- Analyse des résultats de campagnes

## **11. 15h30 - 16h00 : Clôture & bilan**

- Tours de table : ressentis, acquis
- Réponses aux dernières questions
- Remise d'un questionnaire d'évaluation de la formation et du formateur

## **Evaluation**

Evaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne entre J+7 à J+15.

## **Les points forts de la formation**

Formation 100 % personnalisée selon les outils et les besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles,  
Mise en pratique concrète avec simulations d'appels basées sur des scénarios professionnels.  
**Remise d'un support (au format pdf) reprenant les principales fonctionnalités.**

## Options : nous consulter pour devis

Pour accompagner durablement l'apprentissage, nous mettons également à disposition une **bibliothèque de capsules vidéo pédagogiques** reprenant les principales rubriques du programme de formation.

Ces vidéos, consultables à tout moment via votre intranet, sont idéales pour :

- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants,
- Rafraîchir la mémoire en cas de besoin,
- Renforcer les acquis après la formation.

Claires, courtes et ciblées, elles permettent une montée en compétence continue, en toute autonomie.

## 1.7 Taxation / Gestion des coûts

Tarif : 995,00 € ht

Optimiser la gestion budgétaire des télécoms en entreprise



Présentiel ou en classe à distance

Délai pour entrer en formation : 2 semaines



Durée de la formation : 1 journée

Référence : TAX07



Lucie Berroyer  
06 30 68 10 28



Date à venir :  
Nous consulter



Accessibilité personnes à mobilité réduite

### Les objectifs de la formation

- Maîtriser l'interface pour consulter, filtrer et analyser les données de consommation (par poste, service, site...).
- Suivre et contrôler les coûts télécoms : appels internes/externes, mobiles, internationaux, appels privés.
- Mettre en place des outils de reporting personnalisés (tableaux de bord, synthèses, rapports analytiques).
- Détecter les anomalies, abus ou dérives budgétaires et proposer des actions correctives.
- Automatiser les tâches courantes : génération de rapports périodiques, alertes de dépassement, exports

### Public ciblé

- Responsables télécoms ou responsables d'infrastructure en charge du suivi des consommations téléphoniques.
- Gestionnaires de flotte télécoms ou assistants techniques impliqués dans le contrôle des coûts et des usages.
- Responsables financiers ou contrôleurs de gestion souhaitant mieux comprendre et suivre les dépenses télécoms.
- Techniciens ou administrateurs amenés à paramétrer ou exploiter les rapports de taxation.

### Prérequis / Modalités d'inscription à la formation

Prérequis :

- Avoir une connaissance générale de l'environnement téléphonique de l'entreprise (types d'appels, structure des coûts, postes, services...).
- Être à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur et la navigation sur une interface web ou logicielle.

Modalités d'inscription à la formation :

Par mail : [lucie.berroyer@convergence-telecom.com](mailto:lucie.berroyer@convergence-telecom.com)

Par téléphone : 06 30 68 10 28

4 sessions par mois en fonctions des places disponibles.

### Organisation et Méthodologie

Explication des différentes fonctionnalités,

Démonstration, manipulation, travaux pratiques & mise en situation directement sur l'outil client,

Il appartient au client de prévoir les équipements nécessaires à la formation afin d'assurer des conditions optimales pour les participants (salle de formation, terminaux, PC avec accès aux outils, environnement de test, login et mot de passe, accès au réseau...) : 1 poste par utilisateurs ou 1 poste pour 2 utilisateurs, un vidéo projecteur, un paperboard.

### Programme

#### 1. 09h30 - 10h00 : Présentation de la formation et introduction

- Objectifs de la journée de formation
- Présentation du logiciel et de ses possibilités
- Vue d'ensemble du module taxation
- Rappel des enjeux de la gestion des coûts téléphoniques

## 2. 10h00 - 10h45 : L'interface

- Accès à l'analyseur
- Présentation de l'écran principal
- Navigation dans les barres d'outils
- Utilisation du Grid (tableau d'analyse)

### Pause de 10h45 à 11h00

## 3. 11h00 - 12h30 : Gestion des communications

- Consultation des données d'appel
- Définir une période de recherche
- Modifier l'affichage des résultats
- Ajouter / retirer des colonnes dans le Grid
- Recherches spécifiques (filtres, mots-clés)
- Création d'un graphique simple
- Introduction aux favoris

### Pause déjeuner de 12h30 à 13h30

## 4. 13h30 - 14h00 : Les favoris

- Création d'un favori de consultation
- Enregistrement d'un affichage récurrent
- Automatisation des favoris pour un usage quotidien

## 5. 14h00 - 15h00 : Les tableaux de bord

- Accès à la section tableaux de bord
- Découverte des modèles standards proposés
- Lancer un tableau de bord
- Modifier les paramètres (période, filtres)
- Programmer un tableau de bord récurrent
- Automatiser l'envoi ou l'export

### Pause de 15h00 à 15h15

## 6. 15h15 - 16h15 : Cas pratique & synthèse

- Mise en situation :
  - Création d'un favori et l'enregistrer
  - Exécuter et automatiser un tableau de bord
  - Extraire les données pertinentes pour un service ou un site
- Conseils d'utilisation quotidienne
- Questions & Réponses

## 7. 16h15 - 16h30

- Évaluation des acquis
- Clôture de la session

## Evaluation

Evaluation des compétences acquises via un questionnaire en ligne à J+15.

## Les points forts de la formation

Formation 100 % personnalisée selon les outils et les besoins de votre organisation,  
Approche progressive mêlant théorie, démonstrations, exercices et mises en situation réelles,  
Mise en pratique concrète avec simulations d'appels basées sur des scénarios professionnels.  
**Remise d'un support (au format pdf) reprenant les principales fonctionnalités.**

Pour accompagner durablement l'apprentissage, nous mettons également à disposition une **bibliothèque de capsules vidéo pédagogiques** reprenant les principales rubriques du programme de formation.

Ces vidéos, consultables à tout moment via votre intranet, sont idéales pour :

- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants,
- Rafraîchir la mémoire en cas de besoin,
- Renforcer les acquis après la formation.

Claires, courtes et ciblées, elles permettent une montée en compétence continue, en toute autonomie