



# FORMATION UTILISATEURS TELEPHONIE TEAMS

## 1. Objectifs de la formation

Permettre aux participants de maîtriser les fonctionnalités avancées de la plateforme de téléphonie TEAMS, afin d'optimiser leur efficacité en communication professionnelle

### **Aptitudes :**

- Capacité à utiliser les fonctionnalités de téléphonie TEAMS de manière efficace, y compris l'initiation et la gestion des appels.

### **Compétences :**

- Les participants seront capables de mettre en œuvre les exploitations de téléphonie, d'initier et de gérer des conférences téléphoniques, d'utiliser les fonctionnalités de messagerie vocale, de créer et gérer leurs contacts, et de gérer les renvois d'appels, tout en intégrant les options de partage de documents et de vidéos.

## 2. Descriptif de la formation

### **MODULE TELEPHONIE Session 2h**

#### **Contenu de la formation**

- Présentation de l'interface TEAMS
- Personnalisation, créer son répertoire
- Gérer ses absences : renvoi immédiat
- Utiliser l'annuaire d'entreprise
- Traiter les appels : accueil, transfert, mise en attente, reprise
- Gestion des groupements
- Filtrage des appels
- Utiliser le journal des appels
- Initier une conférence téléphonique
- Programmer sa messagerie vocale
- Connaître et utiliser les fonctionnalités de la messagerie vocale
- Savoir créer sa liste de contact et détecter la présence des collaborateurs
- Débordement sur non-réponse
- Groupe d'appels – création et Délégation d'appels
- Teams sur smartphone

### **MODULE REUNION Session 1h**

#### **Contenu de la formation**

- Les conférences sur les canaux teams, ou les conférences avec invitation des participants
- Planifier une conférence à partir de Teams sur un canal
- Planifier une conférence avec des participants internes et externes sur Teams et sur Outlook
- Se connecter à la conférence : audio /vidéo, salle d'attente



- Partager son écran, une application, un Powerpoint
- Les outils disponibles : messagerie instantanée, notes, ...
- Gérer les participants
- A partir de Teams sur un smartphone

## **MODULE COLLABORATION Session 1h30**

### **Contenu de la formation**

- Introduction au travail collaboratif
- Teams l'interface
- Mon statut
- Mes conversations
- Mes équipes
- Les canaux
- Les onglets
- En pratique : les mentions, la mise en avant des sujets, ...
- Les fichiers : la partage et le travail à plusieurs
- Les applications et bots
- Mes activités
- Mes fichiers
- Mes paramètres
- A partir de Teams sur un smartphone

### **Durée**

- 1 journée divisée en sessions en présentiel ou en ligne avec travaux pratiques autour des fonctionnalités
- La durée des sessions :
  - TELEPHONIE est 2 heures
  - RÉUNION est de 1 heure
  - COLLABORATION est de 1h30

### **Organisation**

- Participants : 10 maximum par session
- Lieu : en présentiel sur site client ou en ligne
- Un accès à l'interface Microsoft Teams est nécessaire pour permettre à tous de naviguer dans l'interface et de comprendre la configuration effectuée.
- Un vidéoprojecteur ou écran est nécessaire pour que le formateur puisse diffuser son écran et ses documents. La présence d'un paper board est aussi très utile lors des sessions de formation.
- Horaires : de 9h00 à 12h00 et de 14h à 17h00
- Si l'apprenant est dans une situation de handicap nécessitant un aménagement particulier, les modalités doivent être définies entre le chef de projet et le correspondant habilité du client.
- Délais d'accès : 6 à 8 semaines.
- Contact : commercial NXO en charge du compte client.

### **Méthodes mobilisées**

- Exposés
- Démonstrations
- Travaux pratiques



## Prérequis

- Disposer d'un compte TEAMS (et d'un poste fixe si nécessaire)
- Avoir téléchargé l'application sur smartphone (si mobile professionnel)

## Public concerné

- Toute personne souhaitant découvrir les fonctions essentielles des services TEAMS, Téléphonie, Réunion et Collaboration

## Equipe pédagogique

- Une équipe de formateurs certifiés en Telecom, VOIP, Réseau et Sécurité.
- Nos domaines de compétences : Alcatel, Cisco, Microsoft, Zoom...

## Modalités d'évaluation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

## Options et personnalisation du programme

- Le contenu de ce programme et les supports visuels utilisés peuvent être adaptés.
- Un document participant complémentaire à la notice peut être conçu.
- Assistance sur site le jour de la mise en service en option.

## Prix de la formation devis sur demande.

### En conclusion

Cette formation permettra aux apprenants de maximiser leur utilisation de l'application TEAMS, améliorant ainsi leur productivité et la qualité de leurs communications professionnelles