



MS-720T00

Microsoft Teams Voice Engineer



Sobre este curso.

En este curso, los alumnos aprenderán a usar Microsoft Teams para planear, diseñar, configurar, mantener y resolver problemas de una solución de comunicaciones integradas en una organización.

El curso abarcará la funcionalidad Teléfono Teams con Planes de Llamadas, Enrutamiento directo, Conexión con operador y Teléfono móvil de Teams, además de los dispositivos Teams, las conferencias de audio y vídeo y la migración de voz. Los alumnos conocerán las metodologías de solución de problemas y cómo resolver problemas comunes de voz y telefonía.

Duración.

3 Días.

Perfil del público.

El ingeniero de voz de Microsoft Teams planea, diseña, configura, mantiene y soluciona problemas de una solución de comunicaciones integradas en una organización. Debe ser capaz de convertir los requisitos empresariales en arquitectura técnica y diseños para soluciones de comunicación.

El ingeniero de voz de Microsoft Teams está familiarizado con las tecnologías de telecomunicaciones y tiene experiencia en Microsoft Teams, Microsoft 365 y PowerShell. Deben ser capaces de implementar y configurar Teléfono Microsoft Teams con

conectividad RTC mediante Enrutamiento directo, Conexión con operador y Planes de llamadas de Teams.

El ingeniero de voz de Microsoft Teams administra los dispositivos certificados de Teams, las conferencias de audio y vídeo y la migración de voz. Colabora con proveedores de telefonía y proveedores de terceros para habilitar características avanzadas de voz en Microsoft Teams. El ingeniero de voz de Microsoft Teams también trabaja con administradores de otras cargas de trabajo, como redes, identidades, licencias, seguridad y cumplimiento. Para obtener la certificación Microsoft Teams Voice Engineer, los candidatos deben aprobar el examen MS-700: Managing Microsoft Teams, aparte del examen MS-720.

Requisitos previos.

Antes de participar en este curso, los alumnos deben tener conocimientos intermedios de los siguientes temas de MS-700: Managing Microsoft Teams:

- Planificación y configuración de un entorno de Teams.
- Administración de chat, equipos, canales y aplicaciones.
- Administración de llamadas y reuniones.
- Supervisión y solución de problemas del entorno de Microsoft Teams.

Examen.

MS-720: Microsoft Teams Voice Engineer.



Temario.

Módulo 1: Planificar el Teléfono Teams.

Obtenga información sobre Teléfono Microsoft Teams y lo que se necesita para realizar y recibir llamadas telefónicas, planear los dispositivos de Teléfono Teams, características y correo de voz en la nube.

- Planeamiento de la conectividad RTC del teléfono de Teams.
- Determinar los requisitos de licencia.
- Plan para los dispositivos telefónicos de Teams.
- Planear y diseñar las características de Teams Phone.
- Planear el correo de voz.

Al final de este módulo podrá:

- Planear una implementación básica de Teléfono Teams.
- Planear opciones avanzadas de llamadas de Teléfono Teams.
- Planee teléfonos y dispositivos de Teams.

Módulo 2: Planeamiento y optimización del rendimiento de red para los medios de Teams.

Para los medios en tiempo real en Microsoft Teams, el rendimiento de la red es clave para una experiencia del usuario buena. En este módulo, trataremos los requisitos de red en tiempo real de Teams y cómo optimizar la red para los medios en tiempo real de Teams.

- Entender los requisitos de red de Teams.
- Diseñar de red para la optimización de medios.
- Diseño e implementación de QoS.

Al final de este módulo, podrá:

- Descripción de los requisitos de red de Teams.
- Evaluación de los requisitos de ancho de banda de la organización con el organizador de red de Teams.
- Evaluación de la red mediante la herramienta de evaluación de red de Teams.
- Optimización de red y WiFi para el flujo multimedia.
- Optimización del flujo multimedia con QoS.

Módulo 3: Migrar servicios de voz desde Skype Empresarial Server a Teams.

En este módulo, aprenderá a planear, configurar y migrar usuarios y dispositivos de Skype Empresarial Server Enterprise Voice a

Microsoft Teams, a la vez que mantiene la capacidad de llamar interna y externamente durante la migración.

- Cómo interactúan Skype y Teams.
- Planear la configuración híbrida de Teams.
- Implementar la configuración híbrida de Teams.
- Migrar a Teléfono Teams.
- Migrar teléfonos IP de Skype Empresarial.
- Migrar dispositivos de salas de reuniones de Skype Empresarial.

Al final de este módulo podrá:

- Cómo interactúan Skype y Teams.
- Planear la implementación de Skype Empresarial Server híbrido.
- Describir los requisitos previos necesarios para la migración.
- Configurar Skype Empresarial Server híbrido.
- Migrar usuarios y dispositivos a Teams.

Módulo 4: Configuración de Teléfono Teams.

Antes de que los usuarios de Teléfono Teams de Microsoft puedan realizar o recibir llamadas y usar características avanzadas, se deberán asignar números de teléfono y configurar los planes de llamadas de Microsoft o de conexión con operador.

- Configurar llamadas de emergencia para planes de llamadas de Teams.
- Administración y configuración de números de RTC de Microsoft.
- Configuración de Operator Connect y Teams Phone Mobile.
- Configurar directivas Teléfono Teams.
- Crear y administrar directivas de Teams.
- Configurar Audioconferencia.

Al final de este módulo, podrá:

- Configuración de direcciones de llamadas de emergencia.
- Administración de números del plan de llamadas de Microsoft.
- Configuración y administración de Operator Connect y Teams Phone Mobile.
- Descripción de las directivas de teléfono y las opciones de configuración de Teams.
- Configurar audioconferencias y créditos de comunicación.





Módulo 5: Configure operadores automáticos y colas de llamadas.

Conozca cómo las operadores automáticos y las colas de llamadas en Microsoft Teams pueden interactuar con los autores de llamadas y garantizar que se conecten con uno de sus agentes lo antes posible. También aprenderá a configurar las operadores automáticos y las colas de llamadas.

- Diseño de flujos de llamadas para operadores automáticos y colas de llamadas.
- Configure operadores automáticos y colas de llamadas.
- Implementar una cola de llamadas basada en canales.
- Configurar cuentas de recursos.
- Configuración de grupos de Microsoft 365 para correo de voz.
- Interpretar los modos de conferencia de la cola de llamadas.
- Interpretar métodos de enrutamiento de cola de llamadas.
- Configurar los días festivos de los operadores automáticos y colas de llamadas.
- Configurar música en espera personalizada.

Al final de este módulo, podrá:

- Describir las diferencias entre los operadores automáticos y las colas de llamadas.
- Diseñar un operador automático para recopilar información de los autores de llamadas.
- Explicar cómo configurar los operadores automáticos para implementar su plan.
- Demostrar cómo planear las colas de llamadas para administrar muchos autores de llamadas.
- Describir cómo configurar las colas de llamadas para alertar a agentes y redirigir llamadas.
- Explicar cómo planear la concesión de licencias para los operadores automáticos y las colas de llamadas.

Módulo 6: Configuración e implementación del enrutamiento directo.

En este módulo, aprenderá cómo los administradores configuran el enrutamiento directo para satisfacer las necesidades de los usuarios de telefonía a través de una RTC.

- Diseño de flujos de llamadas de enrutamiento directo.
- Implementar el enlace troncal SIP con enrutamiento directo.
- Configurar las llamadas de emergencia para el enrutamiento directo.

- Ampliar la infraestructura de enrutamiento directo de Teams.
- Implementación y mantenimiento de una aplicación de sucursal con funciones de supervivencia.

Al final de este módulo, sabrá:

- Explicar cómo configurar y conectar un Controlador de límites de sesión (CLS).
- Describir el proceso para configurar un enrutamiento de voz simple y avanzado.
- Describir cómo aprovisionar usuarios, implementar la traducción de números, crear y asignar planes de marcado.
- Explicar cómo configurar y conectar una aplicación de sucursal con funciones de supervivencia (SBA).

Módulo 7: Ampliar Teams Phone con servicios adicionales.

Teams Phone aprovecha otros servicios de Microsoft y se puede ampliar con soluciones de terceros para la grabación de cumplimiento basado en políticas, la integración del centro de contacto y los bots personalizados.

- Comprender cómo Teams interactúa con servicios adicionales.
- Configurar la grabación de cumplimiento en Teams.
- Configurar e integrar un centro de contactos certificado en Teams.
- Diseñar e implementar robots de voz en Teams.

Al final de este módulo, podrá:

- Describir cómo Teams Phone interactúa con otros servicios de Microsoft.
- Configurar e integrar la grabación de cumplimiento basada en directivas de terceros.
- Configurar e integrar soluciones de centros de contactos de terceros.
- Diseñar y registrar Voice Bots para soluciones desarrolladas a medida.

Módulo 8: Configurar y administrar usuarios de voz.

La administración continua es necesaria conforme los nuevos empleados comienzan o si sus necesidades cambian. Obtenga más información sobre cómo administrar la configuración del



usuario de voz, incluida la habilitación de servicios de voz y el ajuste de la configuración de voz.

- Habilitación de usuarios para Teléfono Teams.
- Habilitar a los usuarios para el enrutamiento directo con Teams Phone.
- Habilitar las características de llamada adicionales para Teléfono Teams.

Después de completar este módulo, podrá:

- Habilite los usuarios para el teléfono de Teams mediante planes de llamadas y Teams Phone Mobile o Operator Connect si está configurado para el inquilino.
- Habilitar los usuarios para el enrutamiento directo.
- Administrar las opciones por usuario para Teléfono Teams.

Módulo 9: Configurar, implementar y administrar los dispositivos de Teams.

Los dispositivos de Teams proporcionan una experiencia familiar y son esenciales para un área de trabajo híbrida. Obtenga información sobre cómo aprovisionar y administrar dispositivos y cuentas de dispositivo asociadas.

- Administrar teléfonos de Microsoft Teams.
- Administrar sistemas de salas de Microsoft Teams.
- Administrar pantallas de Microsoft Teams.
- Aprovisionamiento remoto e inicio de sesión para teléfonos Teams.
- Actualizar dispositivos de Microsoft Teams de forma remota.
- Administrar etiquetas de dispositivo de Microsoft Teams.

Al final de este módulo, podrá:

- Comprenda los escenarios para usar teléfonos de Teams, pantallas de Teams y Salas de Microsoft Teams con servicios de voz.
- Diferenciar entre las distintas opciones de implementación y administración de dispositivos.
- Implementar teléfonos de Teams y pantallas de Teams.
- Configurar el teléfono de Teams para Salas de Teams.
- Administre dispositivos de Teams en el Centro de administración de Teams y Salas de Teams Pro Portal de administración.

Módulo 10: Supervisar y solucionar problemas de Teams Phone.

La solución de problemas es una tarea importante que incluye la solución de problemas de asignación de números de teléfono, errores de llamadas y problemas de calidad, problemas de clientes y problemas de dispositivos. El análisis de llamadas y el panel de calidad de llamadas también están cubiertos para la generación de informes y la solución de problemas.

- Diagnóstico y solución de problemas de asignación de números de teléfono.
- Diagnóstico y solución de problemas de cliente de Teams.
- Diagnóstico y solución de problemas de calidad de llamadas y errores de llamada.
- Informar y solucionar problemas de llamadas de Teams con el panel de calidad de llamadas.
- Diagnóstico y solución de problemas del enrutamiento directo.
- Solución de problemas y supervisión de dispositivos de Teams.

Al final de este módulo, podrá:

- Diagnóstico y solución de problemas de asignación de números de teléfono.
- Diagnóstico y solución de problemas de cliente de Microsoft Teams.
- Diagnóstico y solución de problemas de calidad y errores de llamada.
- Informar y solucionar problemas de llamadas de Teams con el panel de calidad de llamadas (CQD).
- Diagnóstico y solución de problemas del enrutamiento directo.
- Solución de problemas y supervisión de dispositivos de Teams.

