

# Catalogue des Prestations

P.C.I.S.

Produits Mitel

Année 2026



# Présentation

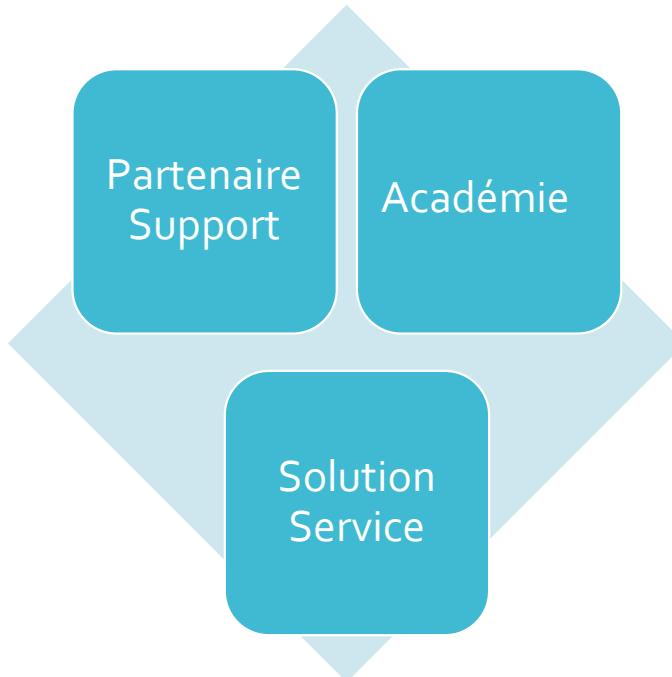


**PCIS**  
Alliance-Com

Au cœur d'Alliance-Com, PCIS est **un pôle mutualisé de compétences, d'intégration et de services.**

Il a pour mission d'apporter chaque jour, aux sociétés membres du réseau, **le soutien avant-vente et après-vente nécessaire pour vous aider dans votre efficacité commerciale.**

Il regroupe des équipes de soutien technique et technologique, **des équipes de suivi de projets, des formateurs et des concepteurs de maquettes pour garantir à nos clients revendeurs et installateurs des solutions performantes et ouvertes aux exigences des technologies de demain.**



# Sommaire



<b>Partenaire Support .....</b>	4
<b>Académie .....</b>	7
<b>Solution Service .....</b>	12

# Partenaire Support

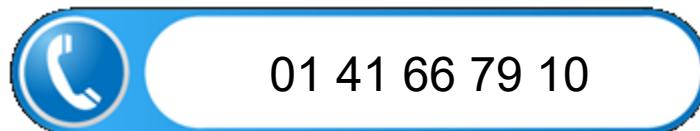
Un service assuré par des experts systèmes certifiés  
Mitel



Le service support sur les produits Mitel c'est :

**Une interface unique avec les constructeurs**

**Un numéro d'appel unique national**



Un mail unique :

**supportpcis-mitel@reseau-alliance.com**

Possibilité de **création de ticket directement sur le site web**

Besoin d'une documentation, d'une communication technique, d'une version ou l'historique de vos appels hotline

➤ Connectez-vous au site web **www.support-alliance.com**  
ou sur l'un des sites web du réseau Alliance com

# Partenaire Support

## Support Mitel VOIX

(Réf : PCIS-SUPMITH15)

(Réf : PCIS-SUPMITH10)

(Réf : PCIS-SUPMITH5)



**1010 € H.T.**

**810 € H.T.**

**450 € H.T.**

Réseau  
**Alliance-Com**  
Partenaire Support



Partenaire Support 2026



Partenaire Support Mitel Voix

15 heures / 10 heures / 5 heures

Référence: PCIS-SUPMITH15 / PCIS-SUPMITH10 / PCIS-SUPMITH5

### L'offre de service support Mitel Voix inclut :

- Un support assuré par des experts certifiés sur les produits Mitel distribués par Alliance-Com : MiVoice Office 400, MiVoice 5000, MiVoice Business et OpenScape Business
- Ouverture des tickets support par téléphone, par mail ou directement sur notre site internet
- Gestion et suivi de vos tickets à travers notre outil de ticketing
- Traitement et stockage des appels dans une base de données permettant un historique et un suivi des informations, consultables sur le site internet :

[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)

- Interface unique avec le constructeur Mitel Voix
  - Remontée des anomalies niveau 3
  - Résolution des incidents liés aux logiciels
- Diffusion des informations et des outils liés à la gestion des produits
  - Accès aux téléchargements des logiciels et des documentations constructeur
  - Accès aux communications techniques PCIS

### Contact et horaires d'ouverture du service support :

01 41 66 79 10

[supportpcis-mitel@reseau-alliance.com](mailto:supportpcis-mitel@reseau-alliance.com)

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi)

### Site :

<https://groupe-alliance.com/pcis/>

Identifiez-vous à l'aide de votre accès personnel

### Tarif :

- 1010€ H.T. /an forfait 15heures
- 810€ H.T. /an forfait 10heures
- 450€ H.T. /an forfait 5heures

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025

# Partenaire Support

**Ticket support**  
(Réf : PCIS-SUPTICKET)



**165 € H.T.**



**Partenaire Support 2026**

**Mitel**  
Partenaire Support  
Mitel - ticket  
Référence: PCIS-SUPTICKET

**En l'absence de contrat, vous pouvez accéder à notre service par l'achat d'un ticket :**

- Un support assuré par des experts certifiés
- Sur prise de RDV - selon la disponibilité de nos techniciens

**Valable sur les produits**  
**Mitel**  
**distribués et supportés par Alliance-com**

**Notes :**

- Sous réserve d'un accès à distance sur le produit nécessitant une intervention
- La configuration d'éléments non supportés par le constructeur est exclue

**Achat du ticket support:**

- En ligne sur le site e-commerce Alliance-Com
- Contacter votre commercial Alliance-Com référent

**Horaires d'ouverture du service support :**

- Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi)

**Tarif :**

- 165€ H.T. / ticket (dans la limite maximum d'une heure d'intervention)

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025



## Académie

PCIS est un organisme de formation agréé auprès de la Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle d'Ile de France.



### Formation dans nos locaux

P.C.I.S. peut vous aider à évaluer les compétences de vos équipes et construire avec vous des plans de formation spécifiques et adaptés à leur niveau.



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
**Action de formation**



# Académie

## Mitel MiVoice 400 Base (PCIS-FORMV4BAR7J2)



1000 € H.T.



2 jours en présentiel



Consulter notre site :

[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)



Réseau  
Alliance-Com  
Académie



Académie 2026



### Mitel MiVoice Office 400 R7 - Base Réf. : PCIS-FORMV4BAR7J2

Cette formation permet d'acquérir les compétences de base pour la mise en service d'un MVO 400 :

- Présentation MVO470 – SMBC – Virtualisation
- Administration du système sur la base web
- Mise en service - Gestion des licences et vouchers via le serveur « MiAccess »
- Mise en service des postes SIP de la gamme MITEL 69xx
- Description, installation et gestion de la solution DECT-IP et des combinés DECT A6x2d
- Gestion appels sortants – Faisceaux et acheminements
- Gestion appels entrants – Notions d'EDA
- Raccordement d'un trunk SIP (exemple avec Digit-All)
- Audio - Description et gestion des boîtes vocales
- Audio - Attentes musicales
- Exemples de mises en situation - Description et application des codes de facilités courants
- Backup : Maintenance /Mises à jour
- Travaux pratiques

#### Formateur PCIS - certifié Mitel

Inscription sur [www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com) (rubrique formation)

#### Principal objectif opérationnel du cours :

- Assurer l'installation des solutions Mitel MiVoice Office 400

#### Public concerné :

- Techniciens en charge de l'installation de la solution Mitel

#### Nombre de participants :

- 6 participants maximum par session

#### Pour les délais d'inscription et les personnes en situation de handicap, merci de nous contacter :

- [academie@groupe-alliance.com](mailto:academie@groupe-alliance.com)

#### Prérequis :

- Disposer d'un compte ouvert Miaccess (<https://miaccess.mitel.com/connect>)
- Avoir des connaissances TCP / IP
- Avoir des notions réseaux, VOIP et en téléphonie de base
- PC

#### Méthode pédagogique :

- Cours théorique et pratique

#### Méthodes d'évaluations :

- Auto-évaluation en début et en fin de formation afin de valider les objectifs opérationnels
- Évaluation du niveau tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction

#### Matériel à disposition :

- Toutes les salles sont entièrement équipées de tout le matériel pédagogique (Ecran interactif /Vidéo projecteur) et technique (Maquettes) pour le bon fonctionnement des formations

#### Durée :

- 2 jours (14 heures)

#### Lieu de formation :

- En présentiel, veuillez nous consulter

#### Tarif :

- 1000 € H.T.



# Académie

## Mitel MiVoice 400 Base (PCIS-FORMV4BAR7J2V)



1000 € H.T.

+ achat d'un Kit proposé



2 jours en classe virtuelle



Consulter notre site :

[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)



Réseau  
**Alliance-Com**  
Académie



Académie 2026



### Mitel MiVoice Office 400 R7 - Base

Réf. : PCIS-FORMV4BAR7J2V

Cette formation permet d'acquérir les compétences de base pour la mise en service d'un MVO 400 :

- Présentation MVO470 – SMB2 – Virtualisation
- Administration du système sur la base web
- Mise en service - Gestion des licences et vouchers via le serveur « MiAccess »
- Mise en service des postes SIP de la gamme MITEL 69xx
- Description, installation et gestion de la solution DECT-IP et des combinés DECT A6x2d
- Gestion appels sortants – Faisceaux et acheminements
- Gestion appels entrants – Notions d'EDA
- Raccordement d'un trunk SIP (exemple avec Digit-All)
- Audio - Description et gestion des boîtes vocales
- Audio - Attentes musicales
- Exemples de mises en situation - Description et application des codes de facilités courants
- Backup : Maintenance / Mises à jour
- Travaux pratiques

Formateur PCIS - certifié Mitel

Inscription sur [www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com) (rubrique formation)

**Principal objectif opérationnel du cours :**

- Assurer l'installation des solutions Mitel MiVoice Office 400

**Public concerné :**

- Techniciens en charge de l'installation de la solution Mitel

**Nombre de participants :**

- 4 participants maximum par session

**Pour les délais d'inscription et les personnes en situation de handicap, merci de nous contacter :**

- [academie@groupe-alliance.com](mailto:academie@groupe-alliance.com)

**Prérequis :**

- Disposer d'un compte ouvert Miaccess (<https://miaccess.mitel.com/connect>)
- Avoir des connaissances TCP /IP
- Avoir des notions réseaux, VOIP et en téléphonie de base
- PC

**Méthode pédagogique :**

- Cours théorique et pratique

**Méthodes d'évaluations :**

- Auto-évaluation en début et en fin de formation afin de valider les objectifs opérationnels
- Évaluation du niveau tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction

**Matériel à disposition :**

- Dans le cas des formations en classe virtuelle nous disposons d'un logiciel de formation à distance adapté pour reproduire les conditions d'une salle de formation

**Durée :**

- 2 jours (14 heures)

**Lieu de formation :**

- Classe virtuelle

**Tarif :**

- 1000 € H.T. + Kit (1 poste MITEL SIP 6930, 1 poste MITEL SIP 6920, 1 borne SIP-DECT RFP44, 2 combinés DECT A612d)\*

\*Prix kit sur devis, le kit n'est pas nécessaire à l'achat, si vous disposez déjà du matériel nécessaire ou équivalent.

Edition 1 mise à jour le 26/08/2025



# Académie

## Mitel MiVoice 400 - Avancé (PCIS-FORM4AVR7J1)



500 € H.T.



1 jour en présentiel



Consulter notre site :

[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)



Réseau  
Alliance-Com  
Académie



Académie 2026



### Mitel MiVoice Office 400 R7 - Avancé Réf. : PCIS-FORM4AVR7J1

Cette formation permet d'acquérir les compétences de base pour la mise en service d'un MVO 400 :

- Raccordements d'une passerelle CloudLink – mise en service MITEL.ONE
- Description et installation de la fonction «MobileLink»
- Installation et mise en service du callier «Dialer»
- Gestion et description du poste opérateur (PO)
- Assistant personnel (SSP)
- Description et gestion des solutions vocales
- Prédérocros et standards automatiques
- Ponts de conférences
- Routage selon le CLIP et Blacklistage
- Exemples de mises en situation
- Travaux pratiques

Formateur PCIS - certifié Mitel

Inscription sur [www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com) (rubrique formation)

Principal objectif opérationnel du cours :

- Assurer l'installation des solutions évoluées Mitel MiVoice Office 400

Public concerné :

- Techniciens en charge de l'installation de la solution Mitel

Nombre de participants :

- 6 participants maximum par session

Pour les délais d'inscription et les personnes en situation de handicap, merci de nous contacter :

- [academie@groupe-alliance.com](mailto:academie@groupe-alliance.com)

Prérequis :

- Avoir des connaissances TCP / IP
- Avoir des notions réseaux, VOIP et en téléphonie de base
- PC
- Disposer d'un compte ouvert Miaccess (<https://miaccess.mitel.com/connect>)

Méthode pédagogique :

- Cours théorique et pratique

Méthodes d'évaluations :

- Auto-évaluation en début et en fin de formation afin de valider les objectifs opérationnels
- Évaluation du niveau tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction

Matériel à disposition :

- Toutes les salles sont entièrement équipées de tout le matériel pédagogique (Ecran interactif /Vidéo projecteur) et technique (Maquettes) pour le bon fonctionnement des formations

Durée :

- 1 jour (7 heures)

Lieu de formation :

- En présentiel, veuillez nous consulter

Tarif :

- 500 € H.T.

Edition 1 mise à jour le 26/08/2025



# Académie

## Mitel MiVoice 400 Avancé (PCIS-FORMV4AVR7J1V)



500 € H.T.

+ achat d'un Kit proposé



1 jour en classe virtuelle



Consulter notre site :

[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)



Réseau  
**Alliance-Com**  
Académie



Académie 2026



### Mitel MiVoice Office 400 R7 - Avancé Réf. : PCIS-FORM4AVR7J1V

Cette formation permet d'acquérir les compétences de base pour la mise en service d'un MVO 400 :

- Raccordements d'une passerelle CloudLink – mise en service MITEL.ONE
- Description et installation de la fonction «MobileLink»
- Installation et mise en service du caller «Dialer»
- Gestion et description du poste opérateur (PO)
- Assistant personnel (SSP)
- Description et gestion des solutions vocales
- Prédérocrosés et standards automatiques
- Ponts de conférences
- Routage selon le CLIP et Blacklistage
- Exemples de mises en situation
- Travaux pratiques

**Formateur PCIS - certifié Mitel**

Inscription sur [www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com) (rubrique formation)

**Principal objectif opérationnel du cours :**

- Assurer l'installation des solutions évoluées Mitel MiVoice Office 400

**Public concerné :**

- Techniciens en charge de l'installation de la solution Mitel

**Nombre de participants :**

- 4 participants maximum par session

**Pour les délais d'inscription et les personnes en situation de handicap, merci de nous contacter :**

[academie@groupe-alliance.com](mailto:academie@groupe-alliance.com)

**Prérequis :**

- Disposer d'un compte ouvert Miaccess (<https://miaccess.mitel.com/connect>)
- Avoir des connaissances TCP / IP
- Avoir des notions réseaux, VOIP et en téléphonie de bas
- PC

**Méthode pédagogique :**

- Cours théorique et pratique

**Méthodes d'évaluations :**

- Auto-évaluation en début et en fin de formation afin de valider les objectifs opérationnels
- Évaluation du niveau tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction

**Matiériel à disposition :**

- Dans le cas des formations en classe virtuelle nous disposons d'un logiciel de formation à distance adapté pour reproduire les conditions d'une salle de formation

**Durée :**

- 1 jour (7 heures)

**Lieu de formation :**

- Classe virtuelle

**Tarif :**

- 500 € H.T. + Kit (1 poste MITEL SIP 6930, 1 poste MITEL SIP 6920, 1 borne SIP-DECT RFP44, 2 combinés DECT A612d)\*

\*Prix kit sur devis, le kit n'est pas nécessaire à l'achat, si vous disposez déjà du matériel nécessaire ou équivalent.

Edition 1 mise à jour le 26/08/2025

# Solution Service

**P.C.I.S. vous accompagne dans vos projets.**

**Pour toute autre assistance à distance, sur site ou pour toute autre demande, merci de nous contacter ou contacter votre commercial Alliance-Com afin de voir ensemble la solution la plus adaptée à vos besoins.**



# Solution Service

Aide à la mise en service des solutions

**Mitel MiVoice Office 400**

**Mitel MiVoice 5000**

**Mitel MiVoice Business**



**Forfait Initial**  
260 € H.T.

**Forfait Intermédiaire**  
540 € H.T.

**Forfait Evolué**  
950 € H.T.



**Réseau  
Alliance-Com**  
Solution Service



Solution Service 2026



**Solution Service**

Références : PCIS-ASSINITIAL / PCIS-ASSINTERM / PCIS-ASSEVOLUE

L'aide à la mise en service des solutions comprend :

- Aide à la programmation et à la mise en service
- Transfert de compétences
- Un support assuré par des experts certifiés
- Sauvegarde de la configuration
- Mise à disposition d'un compte rendu d'intervention dans la demande de support

Limites de prestations :

- Mise en oeuvre de produit(s) non référencé(s) par le constructeur
- Fourniture des licences et des applications nécessaires
- Gestion de bug(s) / problème(s) connu(s) dans le cadre de la prestation

Un technicien vous recontactera pour définir avec vous le forfait adéquat en fonction de votre besoin

Prérequis :

- Sous réserve d'un accès Internet pour prendre la main à distance - de préférence Teamviewer
- Sous réserve d'avoir une collecte de données
- Plan d'adressage IP
- Disposer des droits administrateurs (login/mdp) en cas de besoin sur les PC accueillant les logiciels
- Le câblage doit être réalisé par vos soins
- Sous réserve de disposer des licences adéquates

Tarif :

- 260 € H.T. pour le forfait Initial
- 540 € H.T. pour le forfait Intermédiaire
- 950 € H.T. pour le forfait Evolué

Intervention dans la période des heures ouvrables à distance ou sur site (sur devis)

Demande de devis en ligne ou par e-mail [commandepcis@groupe-alliance.com](mailto:commandepcis@groupe-alliance.com)

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025