

Catalogue des Prestations

P.C.I.S.

Produits Mitel

Année 2026

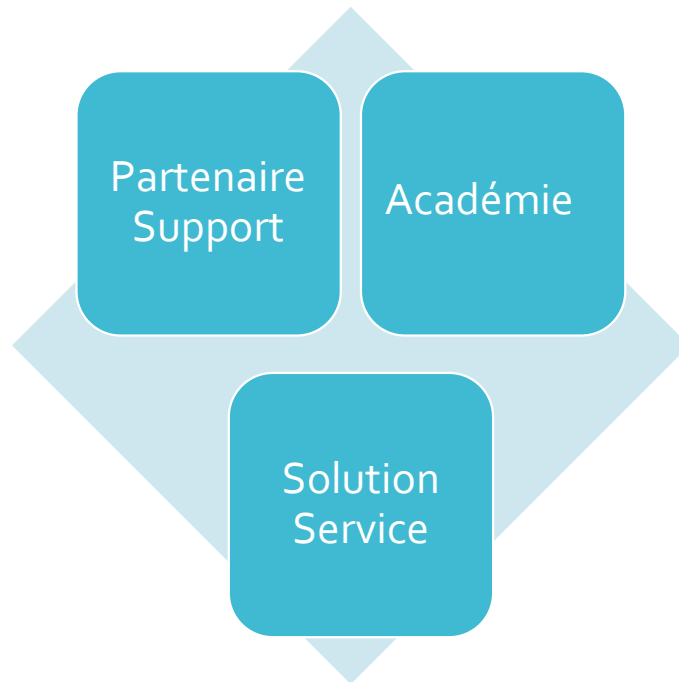


Présentation

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



Partenaire Support4

Académie7

Solution Service12

Partenaire Support

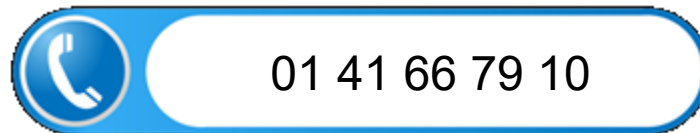
Un service assuré par des
experts systèmes certifiés
Mitel



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.



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
- 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 téléchargement 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

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

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025

Partenaire Support

Ticket support
(Réf : PCIS-SUPTICKET)



165 € H.T.



Partenaire Support 2026



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.



FR 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



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 (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

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



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 – 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 (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

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.



Académie

Mitel MiVoice 400 - Avancé (PCIS-FORM4AVR7J1)



500 € H.T.



1 jour en présentiel



Consulter notre site :

www.support-alliance.com



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 caller «Dialer»
- Gestion et description du poste opérateur (PO)
- Assistant personnel (SSP)
- Description et gestion des solutions vocales
- Prédécrochés 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 (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

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.



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



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
- Prédécrochés 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 (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

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

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 :

- 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.

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

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025