



Catalogue des Formations

MITEL – France – SEPTEMBRE 2024

L'information fournie, est estimée par Mitel comme étant exacte à la date de sa publication. Elle est susceptible d'être modifiée sans préavis. Mitel ne pourra pas être tenu responsable pour les erreurs ou les omissions dans cette présentation et n'aura aucune obligation en raison de la mise à disposition de l'information qu'elle contient.

©2024 Mitel. Proprietary and Confidential.

Sommaire

1. [Le Centre de formation Mitel France](#)
2. [Les Certifications Partner Program 2024](#)
3. [Les formations MiVoice 5000](#)
4. [Les formations « Utilisateurs Finaux »](#)
5. [Les formations MiVoice Business](#)
6. [Les formations OpenScape Business](#)
7. [Les formations multi-plateformes \(OPEN SOLUTION\)](#)
8. [Les formations MVO400](#)
9. [Autres possibilités de Certification](#)

Le Centre de formation Mitel France

Le centre de formation Mitel France propose à ses partenaires et clients un large choix de formations pour l'ensemble de ses solutions.

Vous trouverez, également des formations pour les exploitants des systèmes.

Notre catalogue est disponible en ligne (<https://mitel.ts-applirh.com/Module-Web>) ou à partir de votre compte MiAccess, puis sélectionner Learning Management System.



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION



Notre organisme est certifié QUALIOPi : nos partenaires peuvent donc prétendre à une prise en charge financière de leurs actions de formation.

Notre organisme est également référencé DATA DOCK.



Ci-après le lien pour accéder au catalogue & dates de sessions :
<https://mitel.ts-applirh.com/Module-Web>
ou MiAccess/ Learning Management System (avoir au préalable un compte MiAccess).

Délai d'accès à nos formations :

L'inscription aux formations peut être faite jusqu'à la veille de la formation sous réserve de places disponibles.

Accès des formations aux personnes en situation de handicap :

Si vous êtes en situation de handicap, vous pouvez être amené à avoir besoin d'un accompagnement spécifique ou d'une aide adaptée. Afin d'organiser votre venue dans les meilleures conditions et de nous assurer que les moyens de la prestation de formation peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques, il sera nécessaire de nous contacter au préalable.

N'hésitez pas à nous contacter pour de plus amples renseignements ou de nouveaux besoins de formation !

Vos référents :

Administratif & Handicap : Nadine GOGOT

Pédagogique : Johny DODIN

Assistante Formation : Céline BRONNE

Adresse mail : training_fr@mitel.com

Tel : 01 30 96 42 30



Les Certifications 2024

Certifications 2024



PLATFORM Certification:

Niveau 1: Certification (I&M), acquisition des fondamentaux, obligatoire pour la certification plateforme du « **Partner Program** ».

Niveau 2: Compétent techniquement sur les produits (I&M multisites) Résolution des incidents/fautes, suivi plans d'actions complexes.

Niveau 3: Installation complexe, réseaux et migration. Coaching vers ses collaborateurs, techniciens et ingénieurs.

Certifications 2024



SOLUTIONS Certification: Certification Solution Unified Communication (UCC) ou Contact Center (CC) en complément de la certification Platform (obligatoire pour la certification Solution du « Partner Program »)

- UCC: Unified Communication and Collaboration (MiCollab, InAttend)
- CC: Contact Center (MICC)

Obtention de la certification si résultat $\geq 80\%$

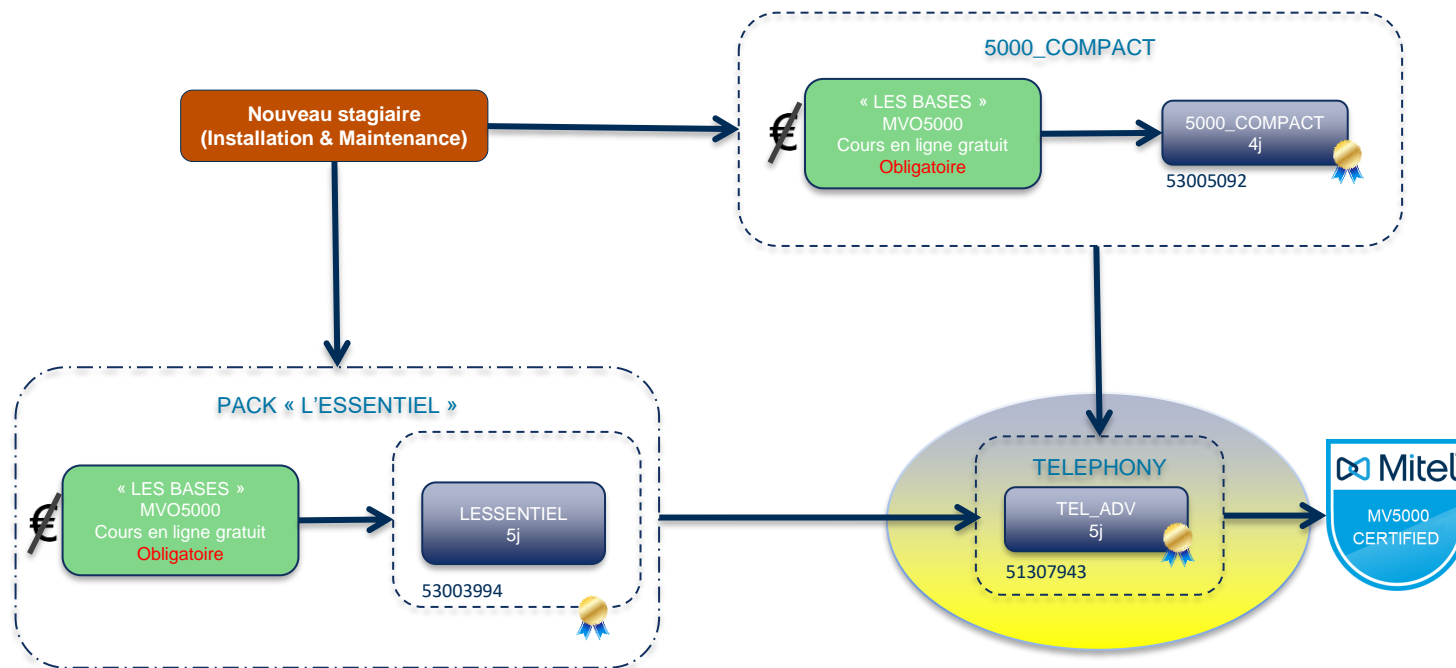
Tous les cours certifiants du **Partner Program** sont représentés par le pictogramme :



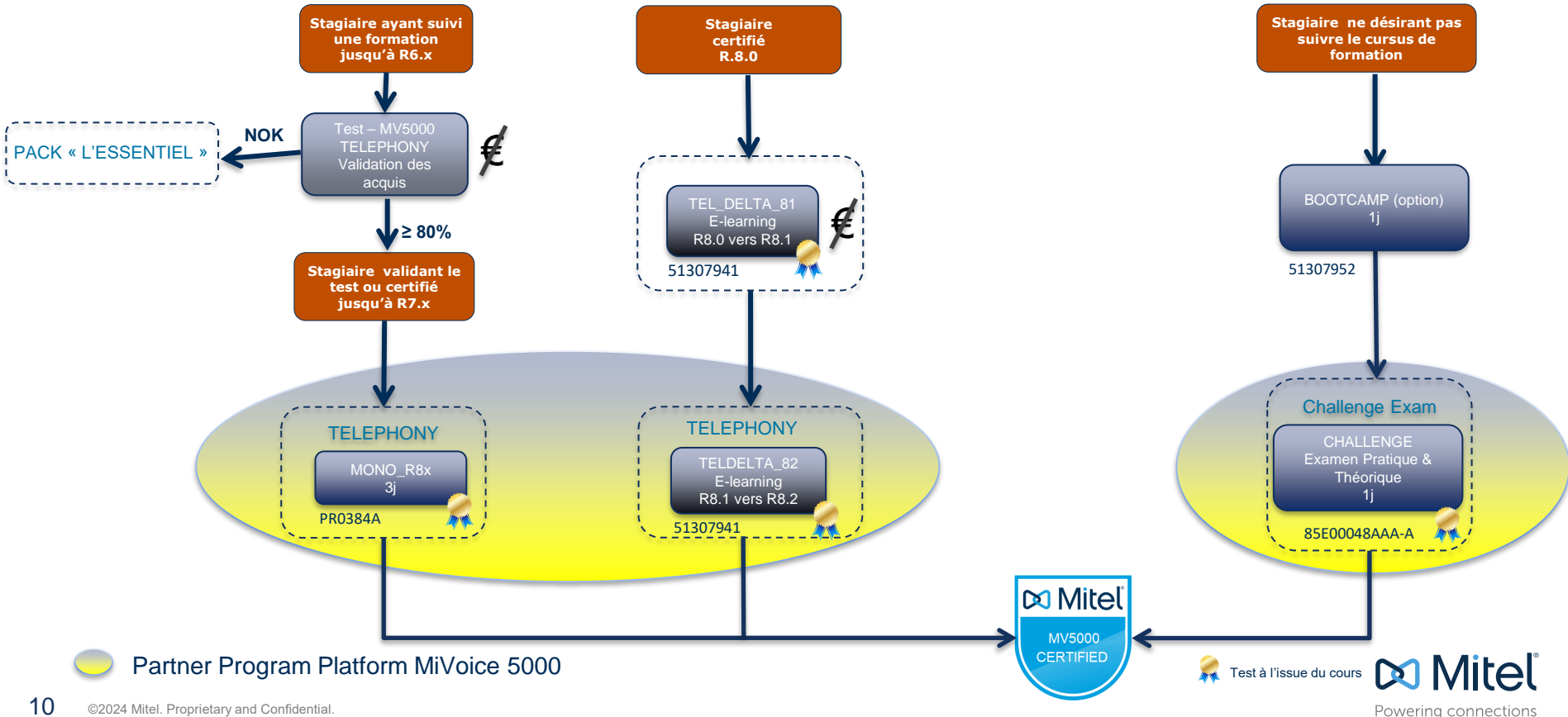


Les formations MiVoice 5000

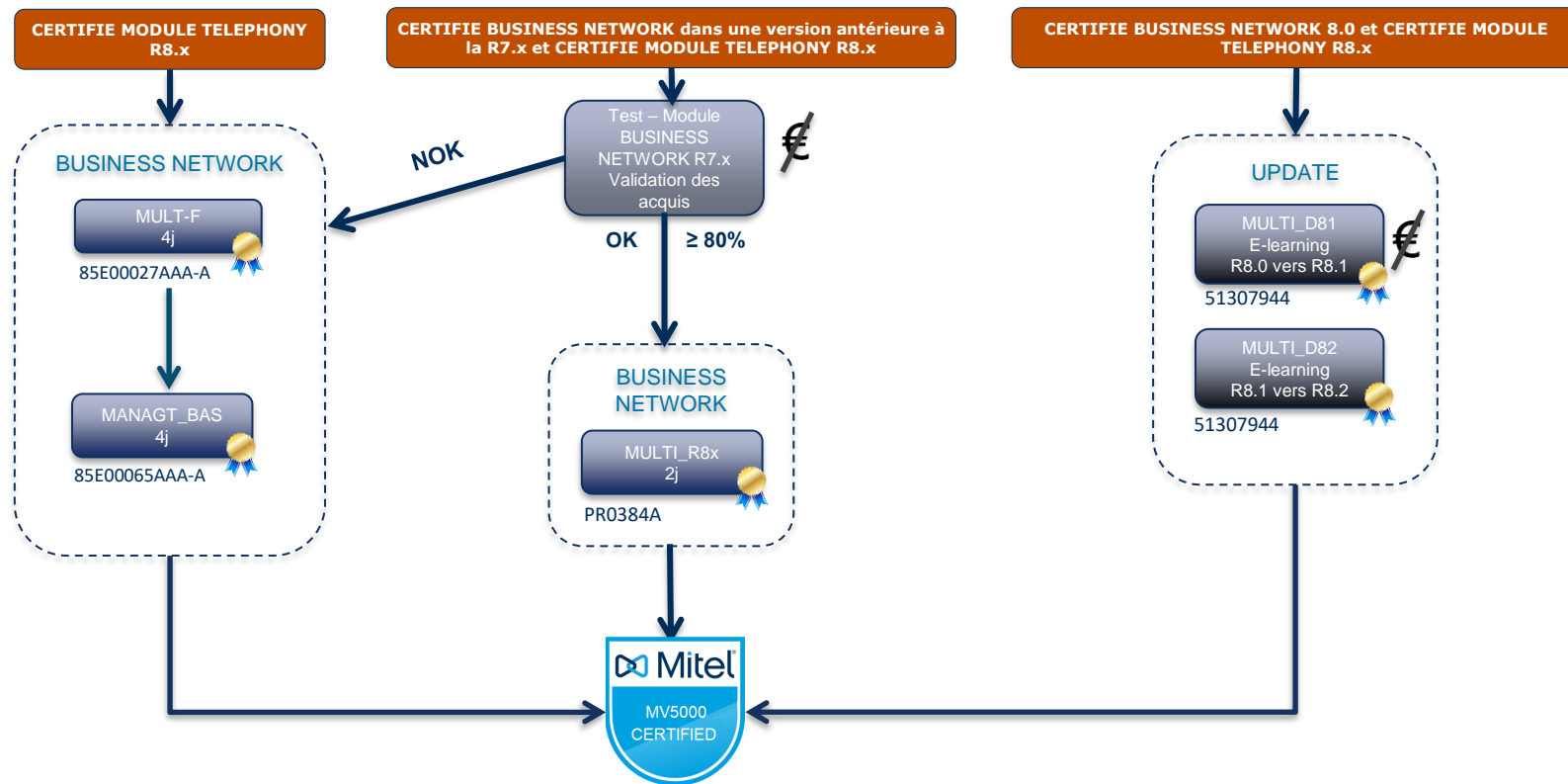
MiVoice 5000 – Pack « L'ESSENTIEL » & 5000_COMPACT – R8.2



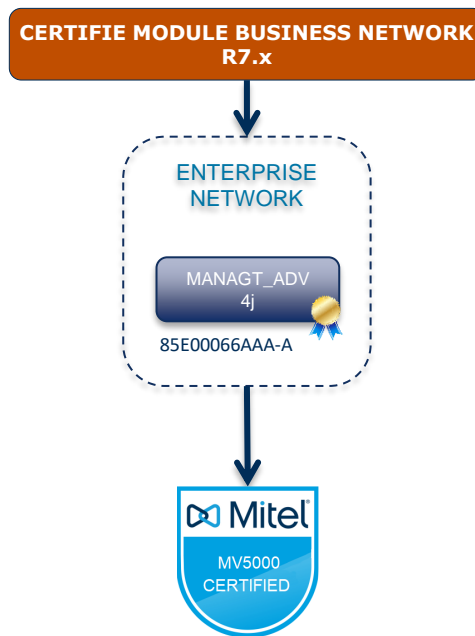
MiVoice 5000 – Module TELEPHONY – R8.2



MiVoice 5000 – Module BUSINESS NETWORK – R8.2

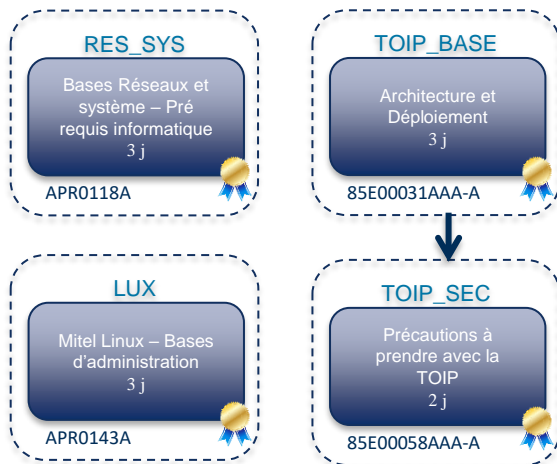


MiVoice 5000 – Module ENTERPRISE NETWORK – R8.2

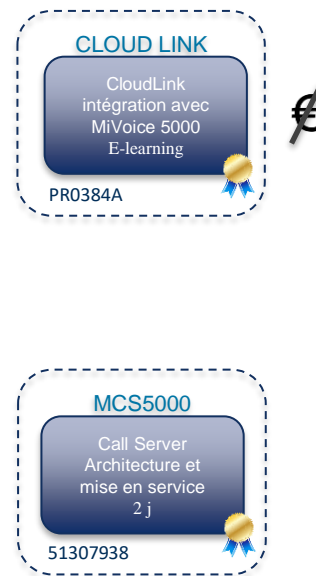


Formations Complémentaires MiVoice 5000

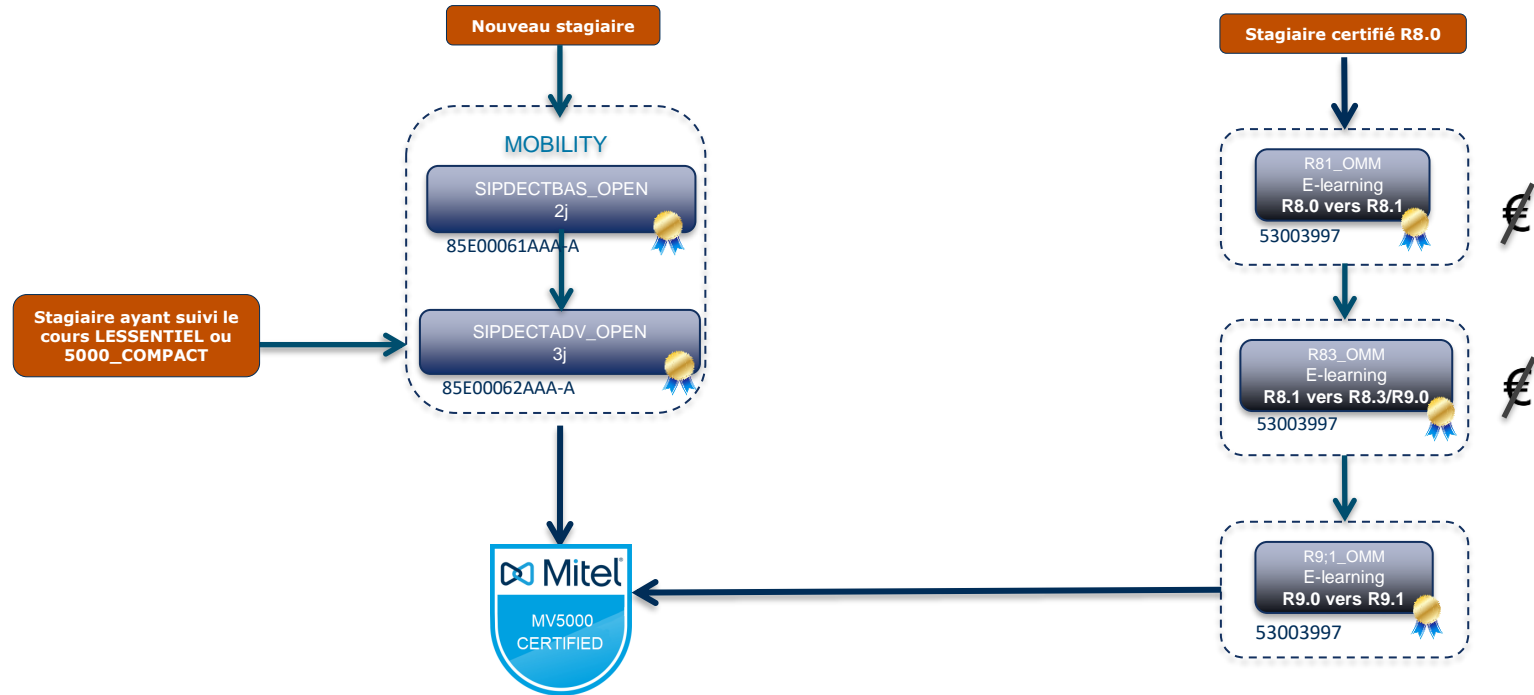
Formations Générales



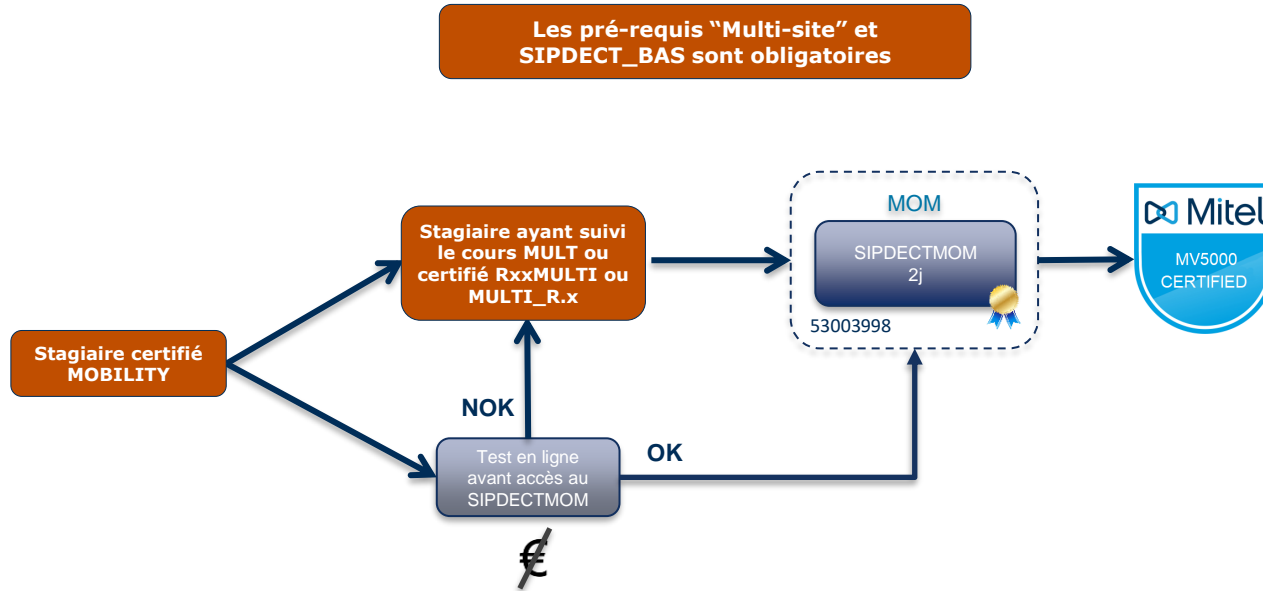
CERTIFIÉ MODULE TELEPHONY
à partir de R7.x



MiVoice 5000 – Module MOBILITY – R9.1



MiVoice 5000 - SIPDECT – Module MOM – R9.1





Les formations “Utilisateurs finaux”

FORMATIONS « Utilisateurs Finaux »

Formations non certifiantes à destination des clients finaux

MiVoice 5000

EXP_AV MiVoice
5000 Gateway
3j

PR0384A

EXP_7450
MiVoice 5000
Manager
2j

APR0101A

Mi Contact Center

MICC_SUPER
Superviser votre
CC – sur devis

53004141

MICC_ADMIN
Administrer votre
CC – sur devis

53004140

MICC_IGNITE
Formation Agent
sur devis

53004139

MiCollab

EXP_MICOLLAB
Exploitation/Maintenance
niveau 1 et 2
2j

53003891

Ces formations en intra peuvent être adaptées en termes de durée et de contenu.

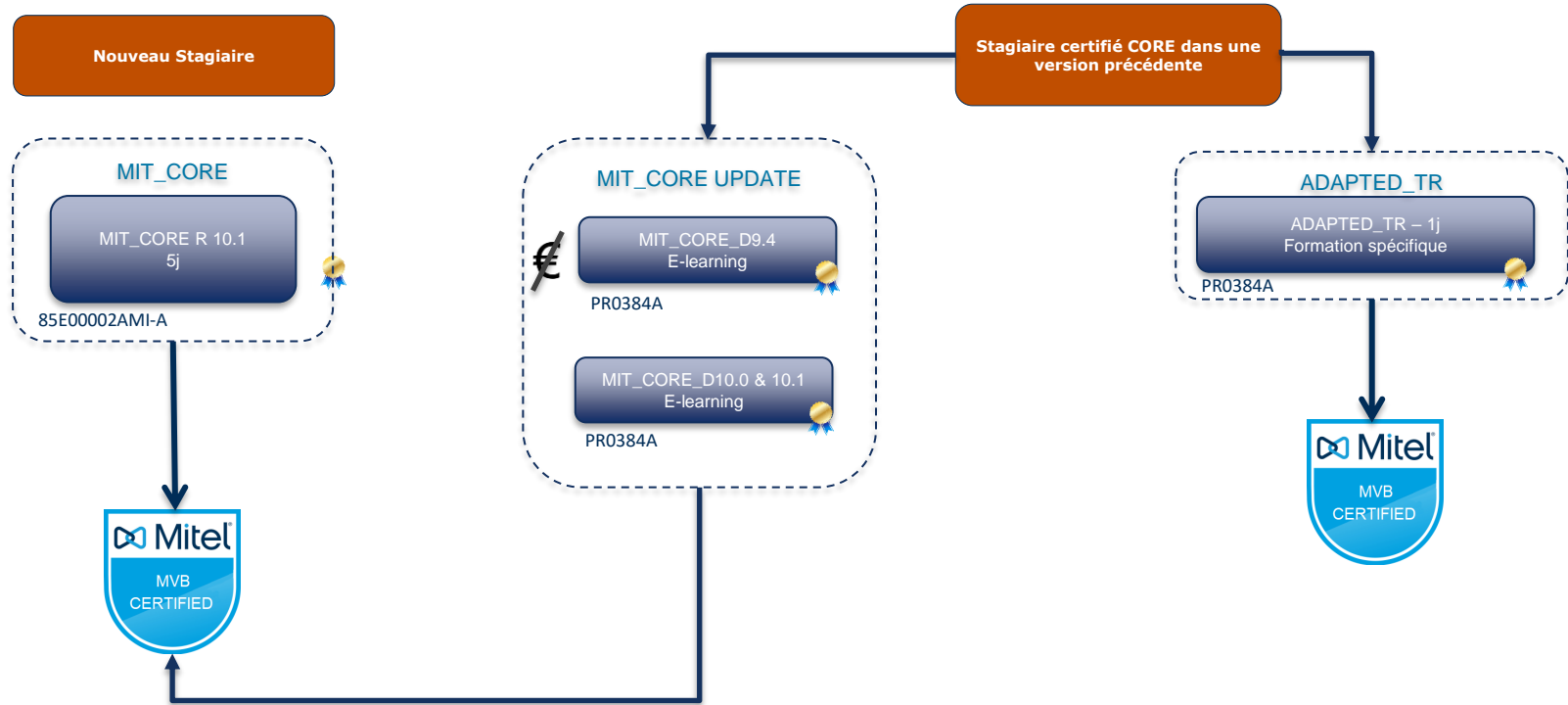


Test à l'issue du cours

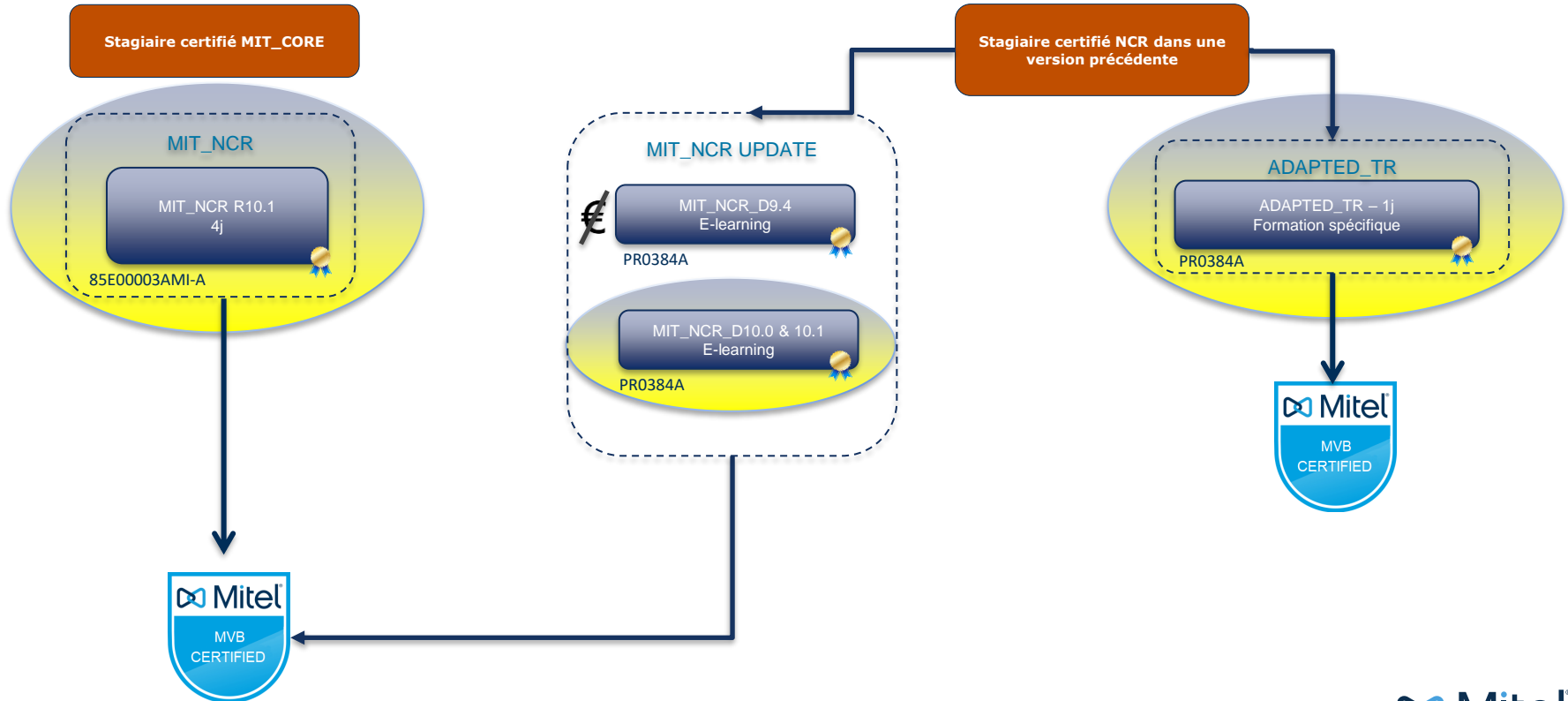


Les formations MiVoice Business

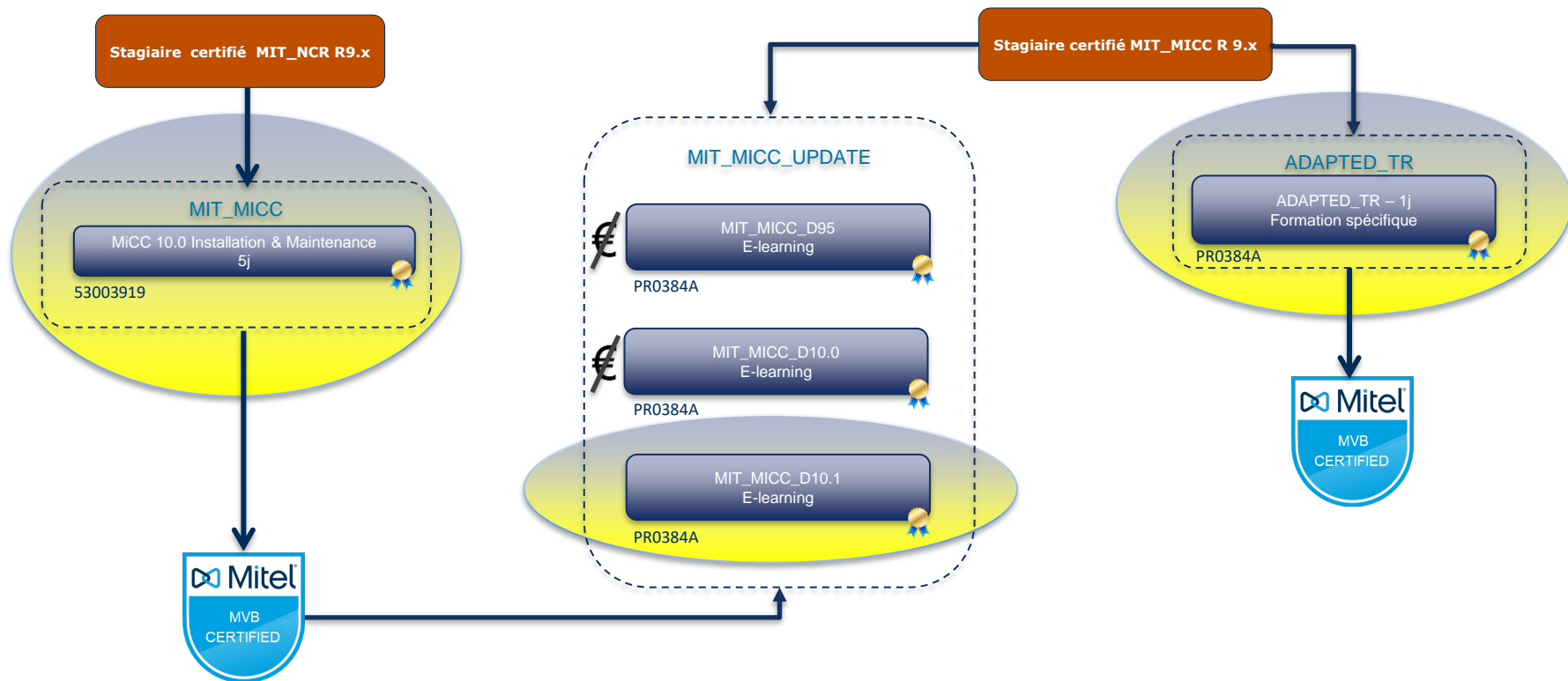
MiVoice Business – CORE R10.1



MiVoice Business – NCR R10.1



Module Contact Center – MiCC 10.1 (MVB)

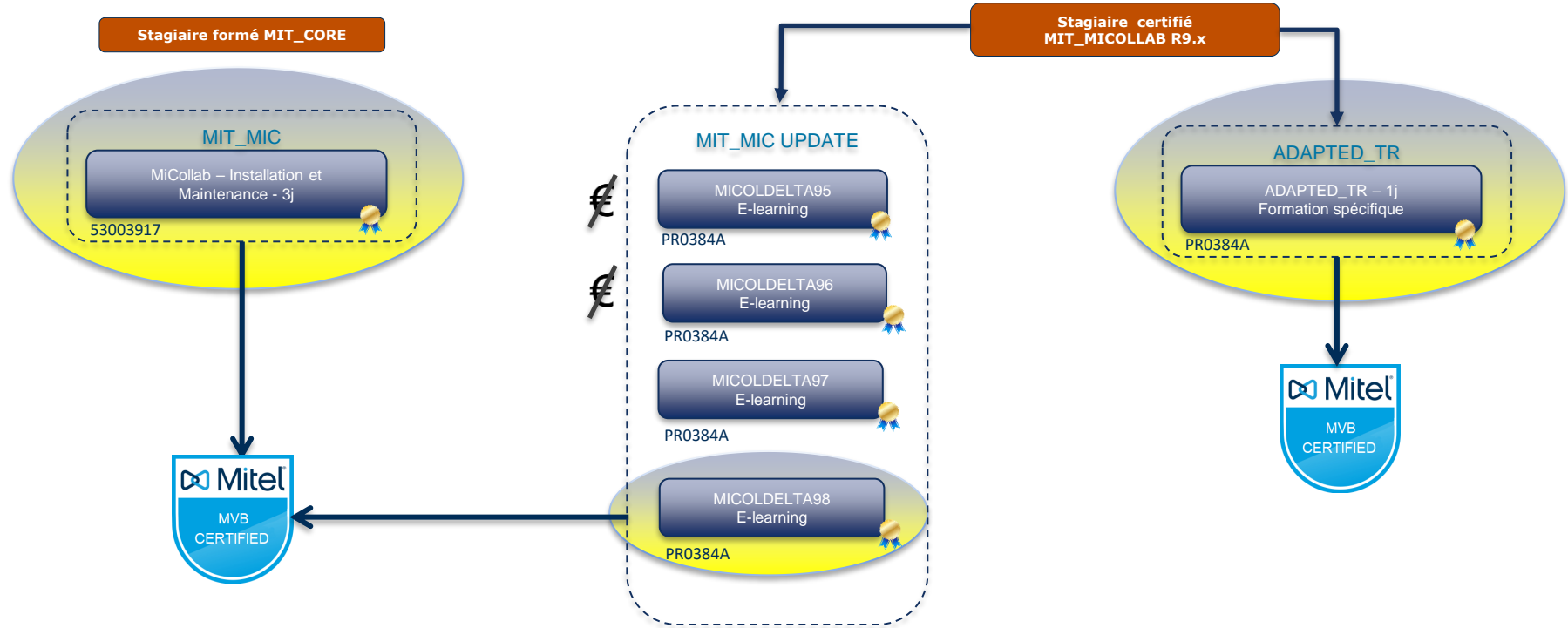


Partner Program Solution Contact Center



Test à l'issue du cours

Module UCC– MiCollab R9.8 (MiVB)



Partner Program Solution Unified Communications

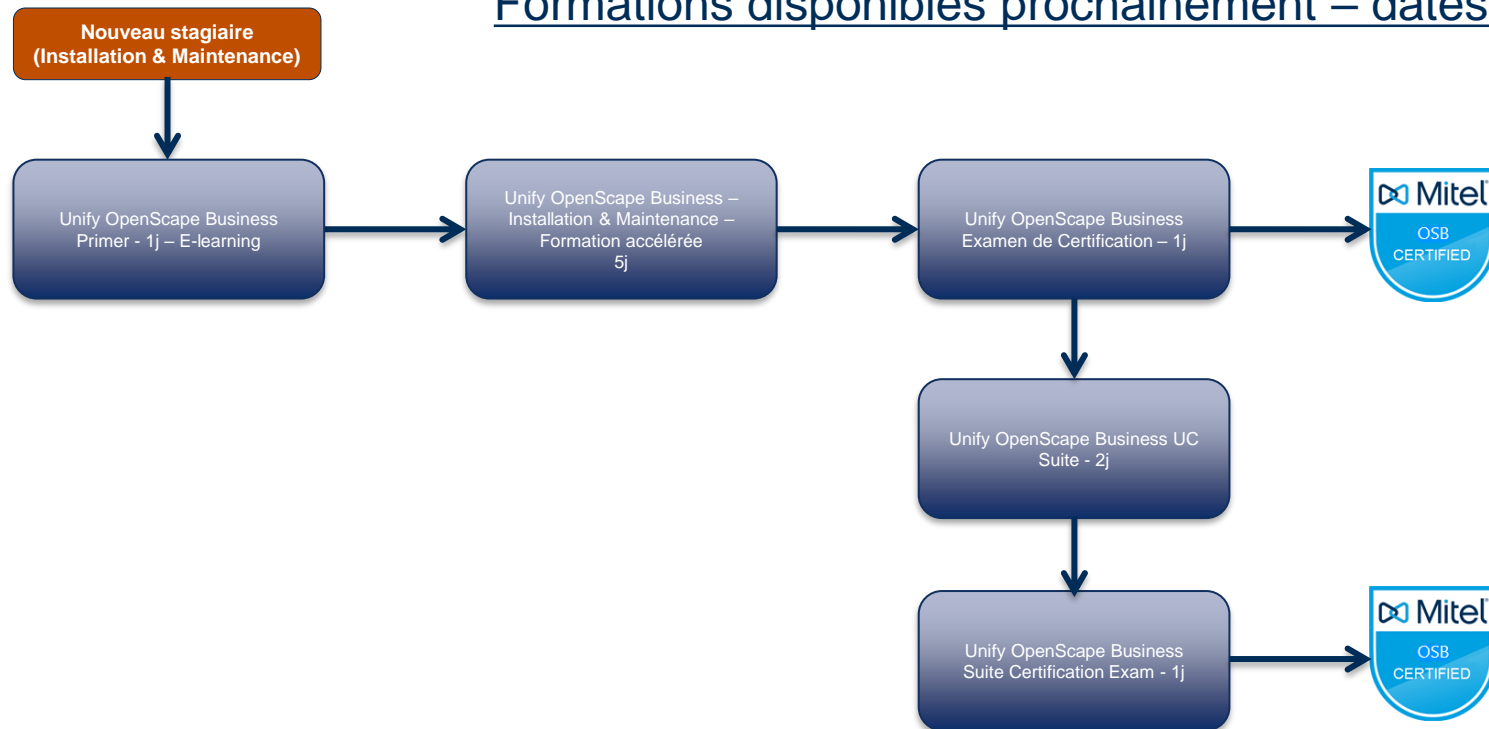




Les formations OpenScape Business

Unify OpenScape Business – Parcours de certification

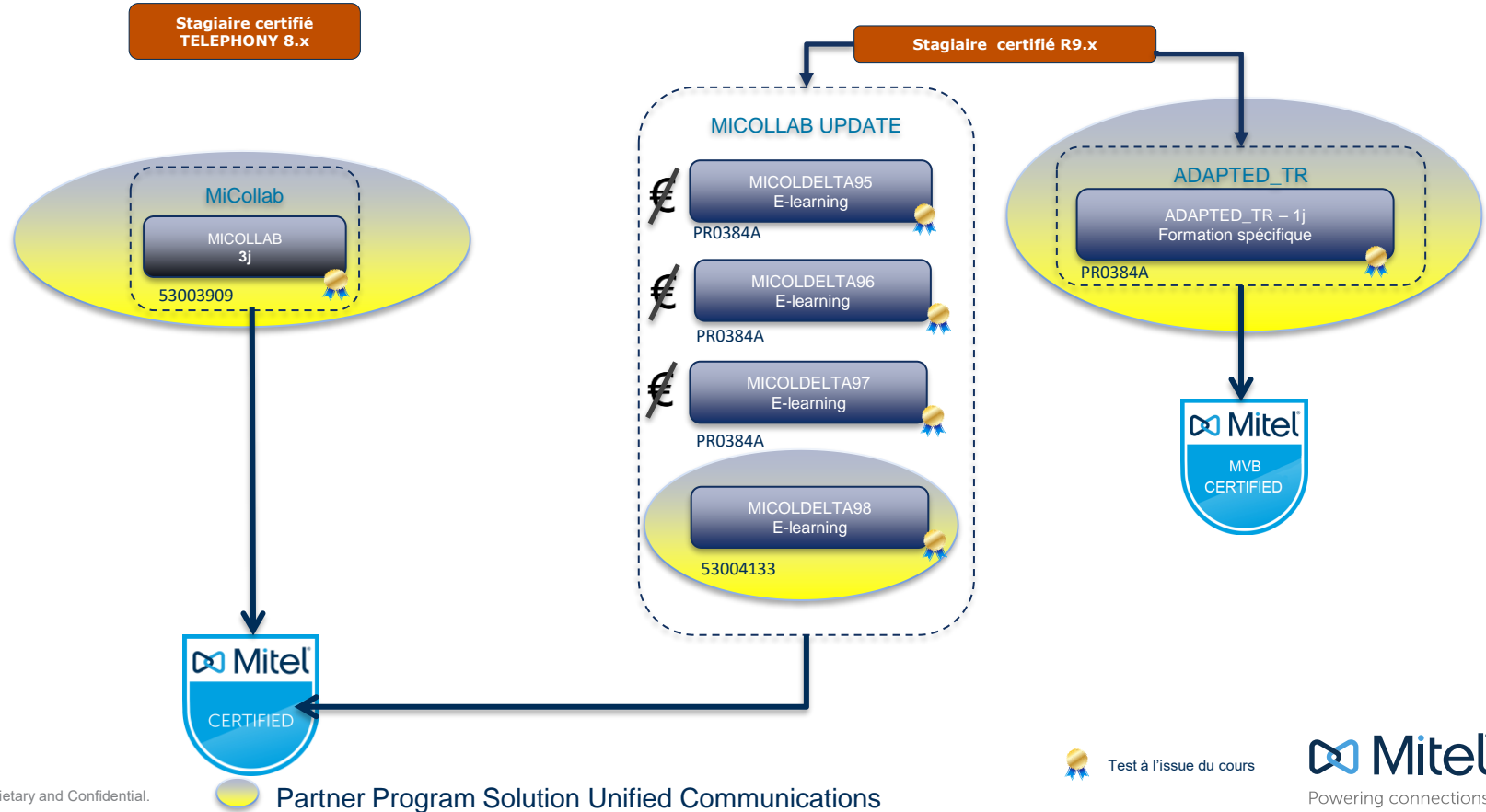
Formations disponibles prochainement – dates à venir



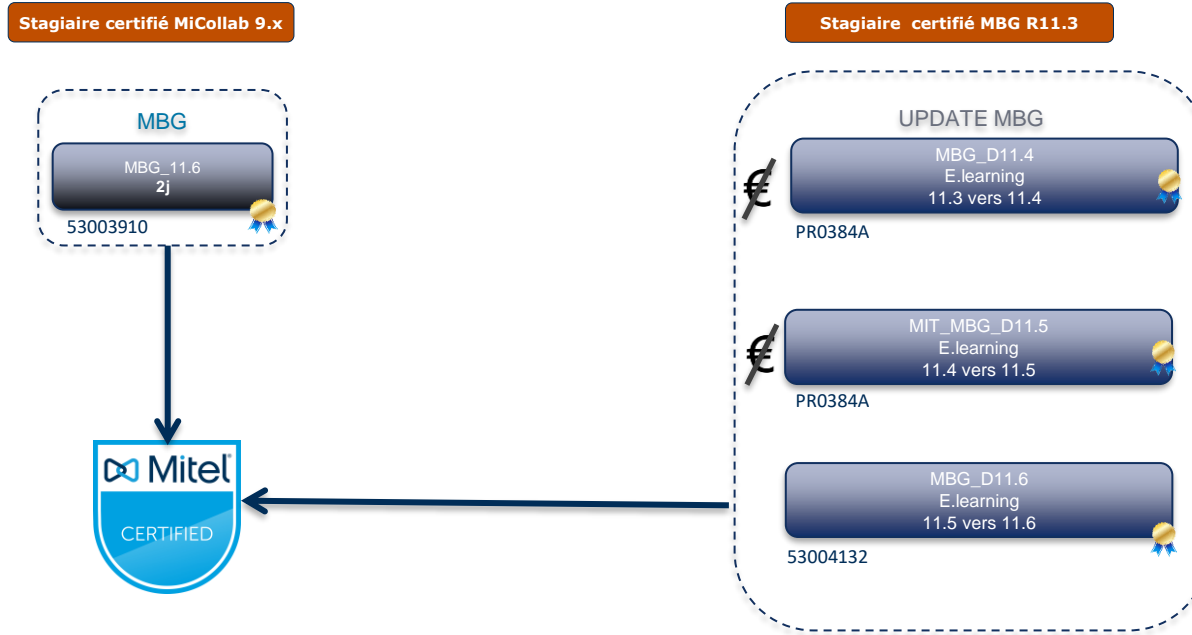


Les formations multi-plateformes (OPEN SOLUTION)

Module UCC – MiCollab R9.8



Module UCC – MBG 11.6



Module Contact Center R10.1

Stagiaire certifié MV5000 R8.x ou
MVO400 R7.x

Stagiaire certifié MICC R9.x

Stagiaire certifié MICC R9.x

MiContact Center

MiCC 10.x Installation & Maintenance
5j

53003919

MiContact Center

MiCC_UP - R9.5 vers R10.0 – E.learning – 2h

PR0384A

MiCC_UP - R10.1 – E.learning – 2h

PR0384A

MiContact Center

MiCC_ADV 10.1
(Open SIP) –
Fonctionnalités avancées - 4j

PR0384A



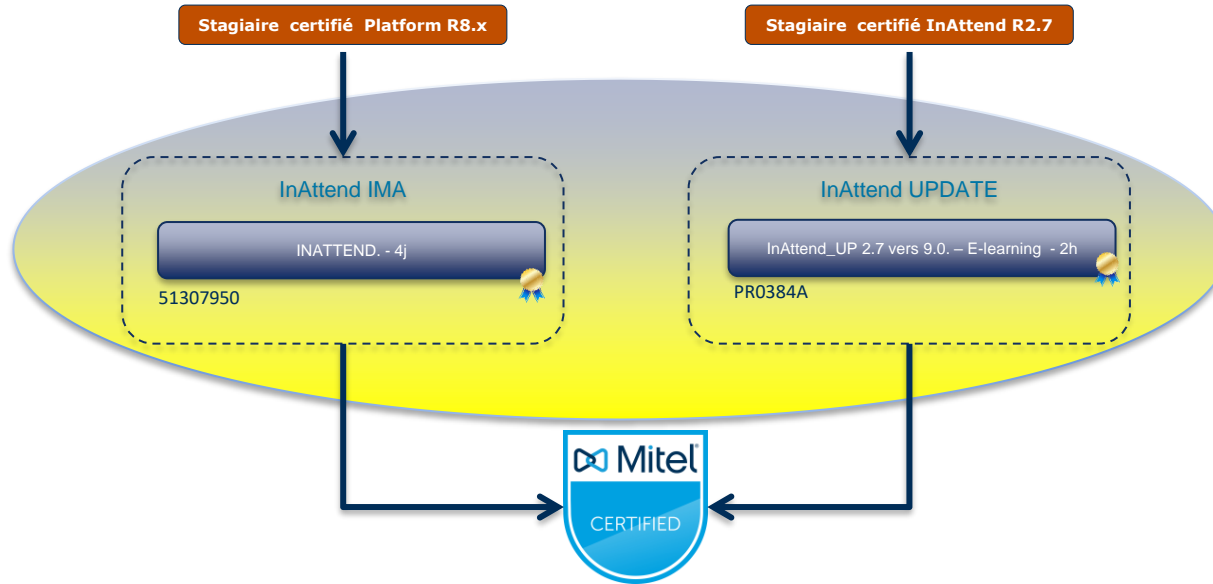
Partner Program Solution Contact Center



Test à l'issue du cours

 **Mitel**
Powering connections

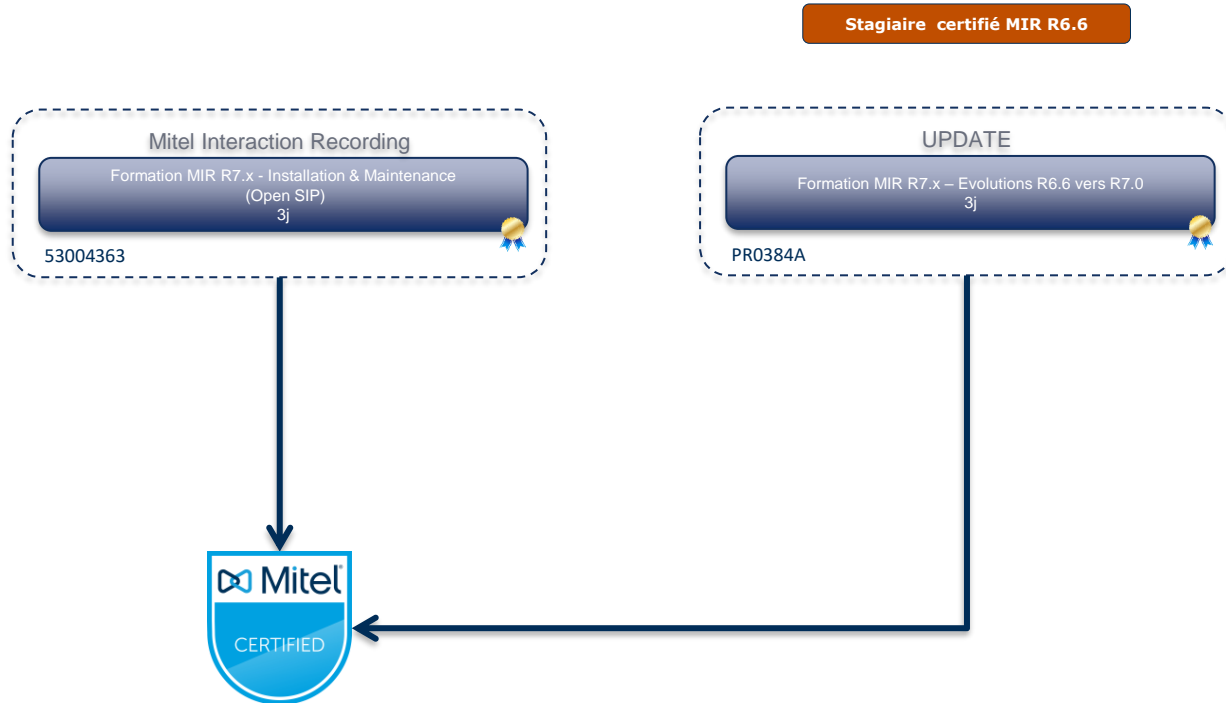
Module UCC - InAttend 9.0



Partner Program Solution Unified Communications



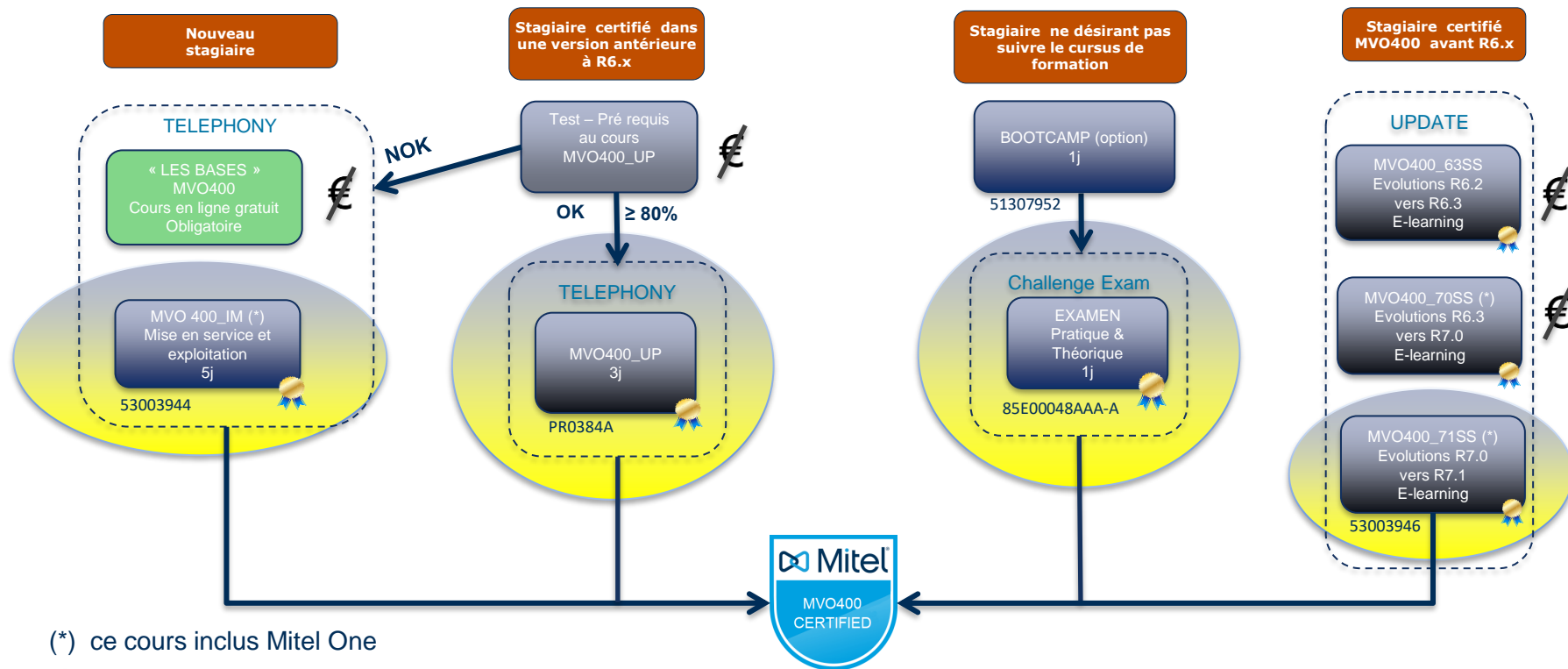
Module Mitel Interaction Recording R7.x





Les formations MVO400

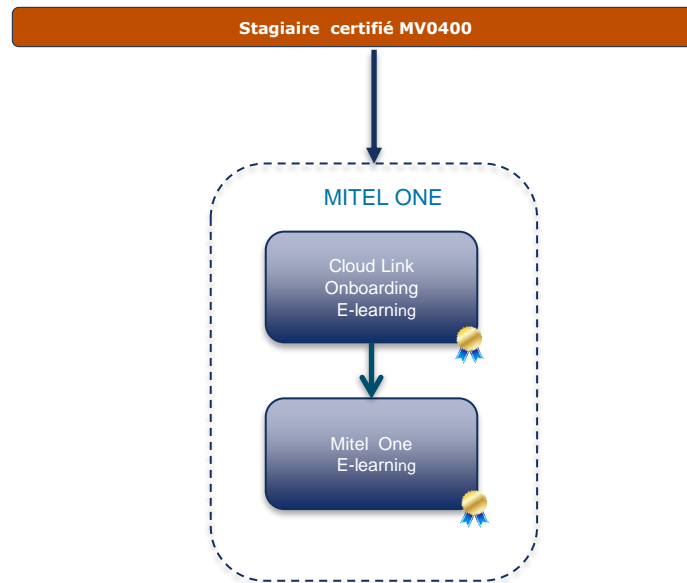
MiVoice Office 400 – R7.1



(*) ce cours inclus Mitel One

Partner Program Platform MiVoice Office 400

Formations Complémentaires MiVoice Office 400





Autres possibilités de Certification

Certification – CHALLENGE EXAM



Vous souhaitez être certifié MV5000 ou MV0400, sans pour autant suivre les modules de formation.

Mitel vous propose le **Challenge Exam et son Bootcamp (optionnel)**.

Challenge exam: 6h de tests à distance (1h30 de QCM (coef:1) sous LMS MITEL et 4h30 de maquettage (coef:2))

Bootcamp: Pour augmenter vos chances de réussite, avant l'examen, un formateur évalue votre niveau sur une journée, vous guide sur les révisions, formation interactive avec TPs.

Cette certification permet au partenaire de reprendre ensuite le cursus classique de formation.

Obtention de la certification si résultat $\geq 80\%$

Certification – SHOW/LAB



Ce programme est destiné au partenaire exclusivement et dans leurs locaux.

Produits concernés **MiCC**, **MiCollab**, **InAttend** dans votre showroom ou lab (démokit produit).

Nous proposons la prestation suivante en certifiant 2 techniciens maximum par session :

1. **L'installation du produit**
2. **La formation sur ce produit**
3. **La certification**

Prestation à base devis.

Certification – EMERGENCY



Une demande de **formation urgente**. Mitel vous propose un cours particulier (jusqu'à 2 personnes) en fonction de vos disponibilités.

Nous créons pour vous **un cours adapté** à vos besoins et **certifiant**.

Prestation à base devis.

Certification – ADAPTED TRAINING



En fonction de votre projet, nous élaborons ensemble la formation correspondant à vos objectifs.

- Les supports pédagogiques sont optimisés.
- Choix des dates et lieu.
- De 2 à 8 personnes

Nous créons pour vous **un cours adapté** à vos besoins et **certifiant**.

Prestation à base devis.



End Slide