

Catalogue des Prestations P.C.I.S.

Produits Yeastar
Année 2022

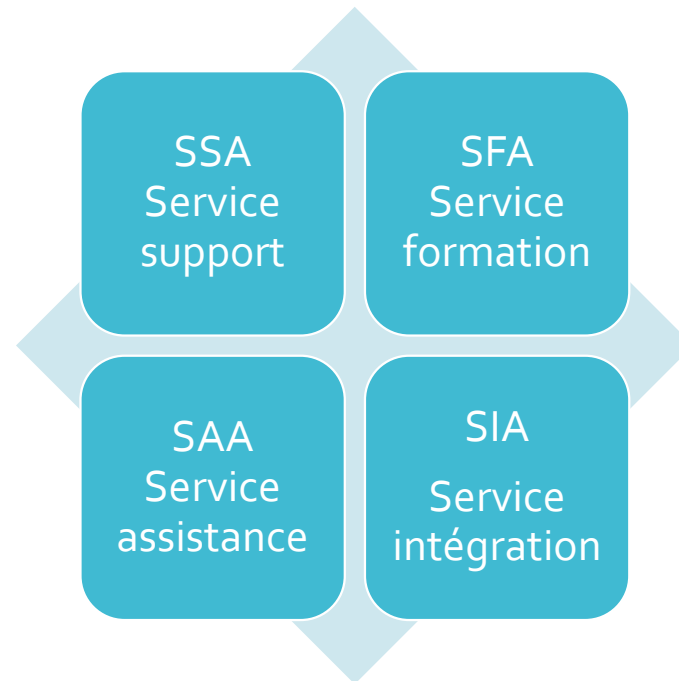


Présentation

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 à 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



Service support

Service support produits Yeastar.....5

Service formation

Formation Yeastar.....8

Service assistance

Aide à la mise en service des solutions Yeastar.....10

Service Intégration11

Service support

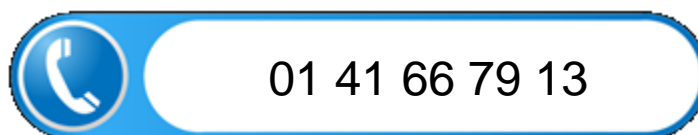
Un service assuré par des experts systèmes certifiés sur les produits distribués par Alliance-Com



Le service support sur les produits Yeastar c'est :

Une interface unique avec les constructeurs

Un numéro d'appel unique national



Un mail unique :

supportpcis@groupe-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 par l'un des sites web du réseau Alliance com

Service support

Support Yeastar
(Réf : PCIS-SUPYEASTH15)



920 € H.T.



Service Support 2022



Service support Yeastar
15 heures
Référence : PCIS-SUPYEASTH15

L'offre de service support YEASTAR inclut :

- Un support assuré par des experts certifiés sur les produits Yeastar distribués par Alliance-Com
- 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, consultable sur le site internet :
www.support-alliance.com
- Interface unique avec le constructeur des produits distribués par Alliance-Com
 - Remontée des anomalies niveau 2
 - Résolution des incidents liés aux logiciels

Contact et horaires d'ouverture du service support :

☎ 01 41 66 79 13

✉ supportpcis@groupe-alliance.com

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

Site :

www.support-alliance.com

Identifiez-vous à l'aide de votre accès personnel

Tarif :

- 920 € H.T. / forfait 15 heures
- Au-delà du forfait de 15 heures, extension possible de 5 heures supplémentaires 420 H.T. / an (PCIS-SUPEXYEASTH5)

Edition 2 mise à jour le 17/06/2022

Service support

Ticket support
(Réf : PCIS-SUPTICKET)



120 € H.T.



Service Support 2022

Alcatel-Lucent
Enterprise



Yeastar



Mitel

Service ticket support

Alcatel Lucent Enterprise / Mitel / Networking / Security / Yeastar

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 disponibilité de nos techniciens

Valable pour les produits

Alcatel Lucent Enterprise / Mitel / Networking / Security / Yeastar

distribués et supportés par Alliance-com

Notes:

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

Achat du ticket support:

- En ligne sur 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 (17h le vendredi)

Tarif :

- 120 € H.T. /1 ticket (dans la limite maximum d'une heure d'intervention)

Edition 2 mise à jour le 17/06/2022

Service formation



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



Service formation



A venir



Service assistance

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.



Service assistance

Aide à la mise en service des
solutions
Yeastar



A venir

Service intégration



A venir