

# Catalogue des Prestations

P.C.I.S.

Produits Yeastar

Année 2023

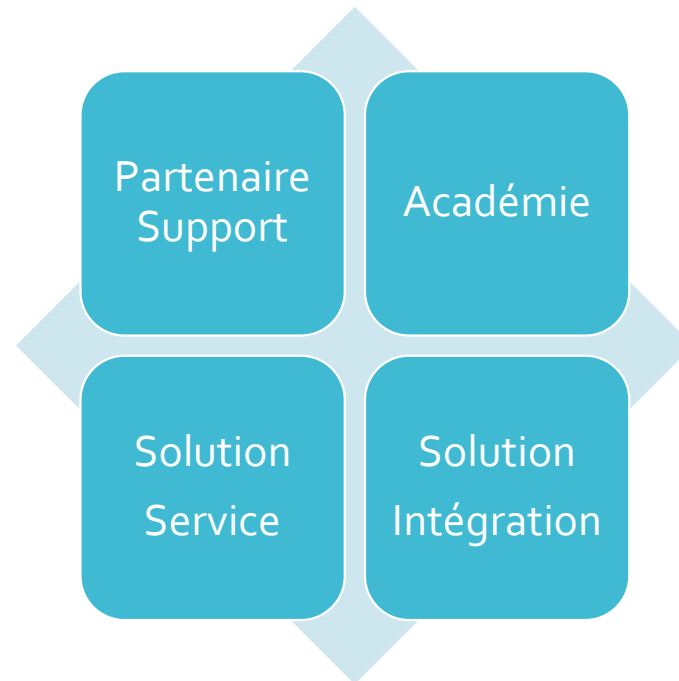


# Présentation

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



<b>Partenaire Support .....</b>	<b>5</b>
<b>Académie .....</b>	<b>8</b>
<b>Solution Service .....</b>	<b>10</b>
<b>Solution Intégration .....</b>	<b>11</b>

# Partenaire Support

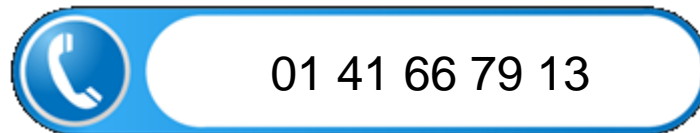
Un service assuré par des  
experts systèmes certifiés  
sur les produits distribués par  
Alliance-Com



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@reseau-alliance.com](mailto:supportpcis@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](http://www.support-alliance.com)**

ou par l'un des sites web du réseau Alliance com

# Partenaire Support

## Support Yeastar

(Réf : PCIS-SUPYEASH15)

(Réf : PCIS-SUPYEASH10)

(Réf : PCIS-SUPYEASH5)



920 € H.T.

750 € H.T.

420 € H.T.



Partenaire Support



Partenaire Support Yeastar

15 heures / 10 heures / 5 heures

Référence : PCIS-SUPYEASH15 / PCIS-SUPYEASH10 / PCIS-SUPYEASH5

### 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 supports 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](http://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](mailto: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](http://www.support-alliance.com)

Identifiez-vous à l'aide de votre accès personnel

### Tarif :

- 920 € H.T. / forfait 15 heures
- 750 € H.T. / forfait 10 heures
- 420 € H.T. / forfait 5 heures

Édition 2 mise à jour le 25/01/2023

# Partenaire Support

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



**120 € H.T.**



Partenaire Support



Partenaire Support  
Yeastar - 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 disponibilité de nos techniciens

**Valable pour les produits**

**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)

Édition 1 mise à jour le 21/12/2022

# 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

Yeastar

## Systeme PBX P-SÉRIE Base

(PCIS-FORYESTBAJ1)



500 € H.T.



1 jour en présentiel



Consulter notre site :

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



Académie 2023



### Yeastar SYSTÈME PBX P-SÉRIE Base

Réf. : PCIS-FORYEASTBAJ1

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

Présentation Yeastar - Généralités

- Qu'est ce que la VoIP?
- LES IP-PBX « P-SERIES»
- Configuration Basique
- Configurations Avancées
- Maintenance
- Travaux pratiques (tout au long de la session).

#### Formateur PCIS - certifié Yeastar

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

Principal objectif opérationnel du cours :

- Assurer l'installation des solutions basiques et évoluées de la solution Yeastar

Public concerné :

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

Nombre de participants :

- 4 maquettes / 8 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 les connaissances suivantes :

- Notions réseaux, VOIP et en téléphonie de base
- PC de travail pour l'administration des maquettes

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 virtuelles 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 :

- Présentiel (Nous contacter pour les lieux de formation)

Tarif (Prix kit sur devis)\*:

- 500 € H.T. Formation + Kit matériel (2 postes filaires - YEASIP-T53, 1 Borne DECT IP Yealink YEAW70B, 1 Combiné DECT Yealink - YEAW53H et 1 Switch PoE TPLink - L2 TL-SG1008P\*)

Edition 3 mise à jour le 26/01/2023





# Académie

Yeastar

## Système PBX P-SÉRIE Base

(PCIS-FORYEASTBAJ1V)



500 € H.T.



1 jour en classe virtuelle



Consulter notre site :

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



Académie 2023



### Yeastar Système PBX P-série Base

Ref. : PCIS-FORYEASTBAJ1V

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

Présentation Yeastar - Généralités

- Qu'est ce que la VoIP?
- LES IP-PBX « P-SERIES»
- Configuration Basique
- Configurations Avancées
- Maintenance
- Travaux pratiques (tout au long de la session).

#### Formateur PCIS - certifié YEASTAR

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

Principal objectif opérationnel du cours :

- Assurer l'installation des solutions basiques et évoluées de la solution Yeastar

Public concerné :

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

Nombre de participants :

- 4 maquettes / 8 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 les connaissances suivantes :

- Notions réseaux, VOIP et en téléphonie de base
- PC de travail pour l'administration des maquettes

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 virtuelles 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 (nous contacter pour plus de précisions)

Tarif (Prix Kit sur devis)\*:

- 500 € I.T. Formation + Kit matériel (2 postes filaires - YEASIP-T53, 1 Borne DECT IP Yealink YEAW70B, 1 Combiné DECT Yealink - YEAW53H et 1 Switch PoE T1P InK - 1 2 T1 -SG100819)\*

Édition 3 mise à jour le 26/01/2023

# 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 Yeastar



Forfait Initial  
Prix = 240 € H.T.

Forfait Intermediaire  
Prix = 500 € H.T.

Forfait Evolué  
Prix = 875 € H.T.



Solution Service 2023



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 :

- 240 € H.T. pour le forfait Initial
- 500 € H.T. pour le forfait Intermediaire
- 875 € 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](mailto:commandepcis@groupe-alliance.com) ou par e-mail [commandepcis@groupe-alliance.com](mailto:commandepcis@groupe-alliance.com)

Édition 1 mise à jour le 09/12/2022

# Solution Intégration

A venir

