Catalogue des Prestations

P.C.I.S.

Produits Alcatel-Lucent Enterprise

Année 2024

Edition 2 mise à jour le 10/01/2024

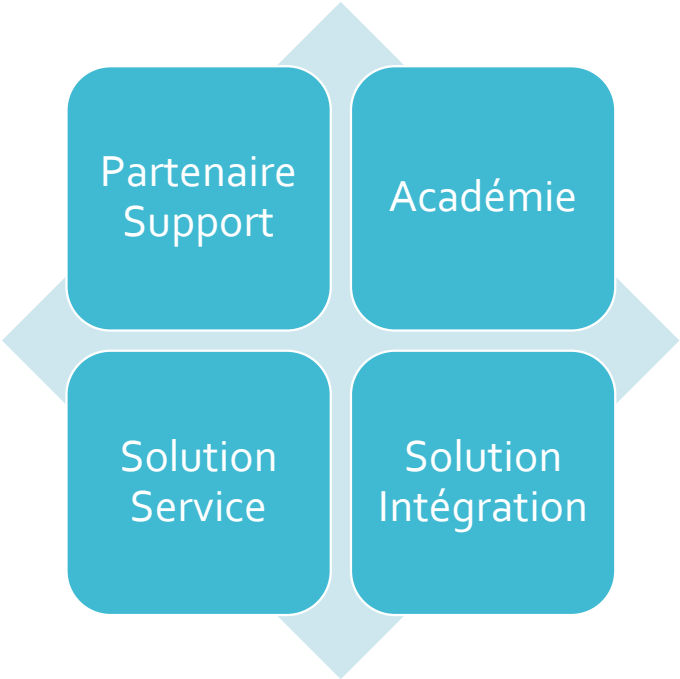
Prix exprimés en H.T.

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.**



PCIS
Alliance-Com

Sommaire

Partenaire Support 4

Académie 8

Solution Service 20

Solution Intégration 22

Partenaire Support

Un service assuré par des experts systèmes certifiés Alcatel-Lucent Enterprise

Réseau Alliance-Com Partenaire Support

Le service support sur les produits Alcatel c'est :

Une interface unique avec les constructeurs

Un numéro d'appel unique national

01 41 66 32 94

Un mail unique :

supportpcis-alcatel@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 au service support

- Connectez-vous au site web www.support-alliance.com

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

Partenaire Support

Support Alcatel-Lucent Voix

(Réf : PCIS-SUPALCVOH15)
(Réf : PCIS-SUPALCVOH10)
(Réf : PCIS-SUPALCVOH5)

960 € H.T.
730 € H.T.
420 € H.T.

Réseau Alliance-Com
Partenaire Support

Réseau Alliance-Com Partenaire Support

Partenaire Support 2024

Alcatel·Lucent Enterprise

Partenaire Support Alcatel-Lucent Enterprise Voix

15 heures / 10 heures / 5 heures
Référence : PCIS-SUPALCVOH15 / PCIS-SUPALCVOH10 / PCIS-SUPALCVOH5

L'offre de service support Alcatel-Lucent Enterprise Voix inclut :

- Un support assuré par des experts certifiés sur les produits Alcatel-Lucent Enterprise Voix 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 Alcatel-Lucent Enterprise
  - Remontée des anomalies niveau 3
  - Résolution des incidents liés aux logiciels
- Diffusion des informations et des outils liés à la gestion des produits
  - Accès au téléchargement des logiciels et des documentations constructeur
  - Accès aux communications techniques PCIS

Contact et horaires d'ouverture du service support :

01 41 66 32 94
supportpcis-alcatel@reseau-alliance.com
Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (17h le vendredi)

Site :

www.support-alliance.com
Connectez-vous à l'aide de vos identifiants

Tarif :

- 960 € H.T. / an forfait 15 heures
- 730 € H.T. / an forfait 10 heures
- 420 € H.T. / an forfait 5 heures

Edition 1 mise à jour le 30/10/2023

Partenaire Support

Support Alcatel-Lucent Networking

(Réf : PCIS-SUPALCNEH15)
(Réf : PCIS-SUPALCNEH10)
(Réf : PCIS-SUPALCNEH5)

960 € H.T.
730 € H.T.
420 € H.T.

Réseau Alliance-Com Partenaire Support

Réseau Alliance-Com Partenaire Support

Partenaire Support 2024

Alcatel·Lucent Enterprise

Partenaire Support Alcatel-Lucent Enterprise Networking

15 heures / 10 heures / 5 heures
Référence : PCIS-SUPALCNEH15 / PCIS-SUPALCNEH10 / PCIS-SUPALCNEH5

L'offre de service support Alcatel-Lucent Enterprise Networking inclut :

- Un support assuré par des experts certifiés sur les produits Alcatel-Lucent Enterprise Networking 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 Alcatel-Lucent Enterprise
  - Remontée des anomalies niveau 3
  - Résolution des incidents liés aux logiciels
- Diffusion des informations et des outils liés à la gestion des produits
  - Accès au téléchargement des logiciels et des documentations constructeur
  - Accès aux communications techniques PCIS

Contact et horaires d'ouverture du service support :

01 41 66 32 94
supportpcis-alcatel@reseau-alliance.com
Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (17h le vendredi)

Site :

www.support-alliance.com
Connectez-vous à l'aide de vos identifiants

Tarif :

- 960 € H.T. /an forfait 15 heures
- 730 € H.T. /an forfait 10 heures
- 420 € H.T. /an forfait 5 heures

Edition 1 mise à jour le 30/10/2023

Partenaire Support

Ticket support
(Réf : PCIS-SUPTICKET)

125 € H.T.

Réseau Alliance-Com
Partenaire Support

Réseau Alliance-Com Partenaire Support

Partenaire Support 2024

Alcatel·Lucent Enterprise

Partenaire Support
Alcatel Lucent Enterprise Voix / Networking - ticket
Référence : PCIS-SUPTICKET

En l'absence de contrat, vous pouvez accéder à notre service en achetant 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 / Networking

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 le site e-commerce Alliance-Com
- Contactez 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 :

- 125 € H.T. /1 ticket (dans la limite maximum d'une heure d'intervention)

Edition 1 mise à jour le 30/10/2024

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.

Réseau Alliance-Com Académie

Formation dans nos locaux en partenariat avec

Alcatel-Lucent Enterprise par un **formateur P.C.I.S. accrédité ACFE I**.

Alcatel·Lucent CFE INSTRUCTOR

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

La certification Qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :

Actions de formation Certification N° ATA 319 2021

Alcatel·Lucent Enterprise Authorized Training Partner

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité à été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
Action de formation

Académie

Alcatel-Lucent Enterprise OXO Connect Cours de base R6.x

(Réf : PCIS-FOROXOBAR6J4)

1650 € H.T.

4 jours en virtuel

Consulter notre site :

www.support-alliance.com

Réseau Alliance-Com Académie

Réseau Alliance-Com Académie

Académie 2024

Alcatel·Lucent Enterprise

Alcatel-Lucent Entreprise OXO Connect Cours de base R6.x

Réf. : PCIS-FOROXOBAR6J4V

Cette formation permet de découvrir la solution OXO Connect R6 d'Alcatel-Lucent Enterprise pour réaliser les configurations les plus utilisées sur le terrain.
Une partie de cette formation sera dédiée au passage de la certification Alcatel-Lucent Enterprise OXO Connect

Présentation de la solution OXO Connect/OXO Connect Evolution :

- Installation du matériel
- Mise en service
- Outil de gestion (OMC)
- Usagers
- Faisceau SIP
- Plan de numérotation
- Groupes
- Fonctionnalités usagers
- Messagerie vocale (fonctions basiques)
- Gestion des appels entrants
- Gestion des appels sortants
- Rainbow
- Maintenance
- Recommandations de sécurité
- LoLa
- Ars
- Adresses mémoires
- IPDECT présentation (Demo)
- Travaux pratiques

Formateur PCIS - certifié ACFE I

Inscription sur www.support-alliance.com (rubrique formation)

Principal objectif opérationnel du cours :
- Installer le système, gérer les usagers et les exploitations téléphoniques basiques, configurer les accès vers l'extérieur et la distribution des appels, assurer le premier niveau de maintenance

Public concerné :
- Techniciens et ingénieurs en charge de l'installation et de la configuration de l'OXO Connect

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 de base en informatique et en téléphonie
- PC
- Disposer d'un compte sur le Portail ALE : https://myportal.al-enterprise.com
- Avoir téléchargé l'ebook – support de cours sur l'espace ALE Knowledge Hub

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 :
- Une maquette pour deux techniciens et cours au format électronique

Durée :
- 4 jours (28 heures)

Lieu de formation :
- Classe virtuelle

Tarif :
- 1650 € H.T. (ticket de certification inclus)

Edition 2 mise à jour le 10/01/2024

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.

Réseau Alliance-Com Solution Service

Solution Service

Aide à la mise en service des solutions Alcatel-Lucent Enterprise

OXO / OXE / Rainbow / LAN / WLAN

Forfait Initial

Prix = 250**€HT**

Forfait Intermédiaire

Prix = 525 €HT

Forfait Evolué

Prix = 920 € HT

Réseau Alliance-Com Solution Service

Réseau Alliance-Com Solution Service

Solution Service 2024

PCIS Alliance-Com

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 :

- 250 € H.T. pour le forfait Initial
- 525 € H.T. pour le forfait Intermediaire
- 920 € 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 30/10/2023

Solution Intégration

P.C.I.S. **vous accompagne dès le début de votre réalisation**

Sur la gamme Alcatel-Lucent Voix, Data, nous pouvons avant l'expédition de vos équipements :

Mettre à jour les logiciels des équipements

Monter des cartes

Intégrer des licences

Tester des équipements

Pré-configurer ou configurer vos équipements en fonction de la collecte de données fournie par vos soins

Veuillez contacter votre commercial Alliance-Com pour toute demande

Réseau Alliance-Com Solution Integration