Catalogue des Prestations

P.C.I.S.

Produits Yeastar

Année 2024

Edition 1 mise à jour le 10/01/2024

Prix exprimés en HT

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 5

Académie 8

Solution Service 10

Solution Intégration 11

Partenaire Support

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

Réseau Alliance-Com Partenaire Support

Le service support sur les produits Yeastar c'est :

Une interface unique avec les constructeurs

Un numéro d'appel unique national

01 41 66 79 13

Un mail unique :

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**

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

Partenaire Support

Support Yeastar

(Réf : PCIS-SUPYEASH15)
(Réf : PCIS-SUPYEASH10)
(Réf : PCIS-SUPYEASH5)

960 € H.T.
730 € H.T.
420 € H.T.

Réseau Alliance-Com Partenaire Support

Réseau Alliance-Com Partenaire Support

Partenaire Support 2024

Yeastar

Partenaire Support Yeastar

15 heures / 10 heures / 5 heures
Référence : PCIS-SUPYEASTH15 / PCIS-SUPYEASTH10 / PCIS-SUPYEASTH5

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

- 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
Connectez-vous à l'aide de vos identifiants

Tarif :

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

Partenaire Support 2024

Yeastar

Partenaire Support
Yeastar - 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

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 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 30/10/2023

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

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**

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

Académie

Yeastar
Système PBX P-SÉRIE Base
(PCIS-FORYESTBAJ1)

500 € H.T.

1 jour en présentiel

Consulter notre site :

www.support-alliance.com

Réseau Alliance-Com Académie

Réseau Alliance-Com Académie

Académie 2024

Yeastar

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 (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

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 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 :
- En présentiel, veuillez nous consulter

Tarif :
- 500 € H.T.

Edition 2 mise à jour le 10/01/2024

Académie

Yeastar
Système PBX P-SÉRIE Base
(PCIS-FORYESTBAJ1V)

500 € H.T.

1 jour en classe virtuelle

Consulter notre site :

www.support-alliance.com

Réseau Alliance-Com Académie

Réseau Alliance-Com Académie

Académie 2024

Yeastar

Yeastar Système PBX P-série Base
Réf. : PCIS-FORYEASTPBAJ1V

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 (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

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 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 (nous contacter pour plus de précisions)

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

***Prix kit sur devis, le kit n'est pas nécessaire à l'achat, si vous disposez déjà du matériel nécessaire ou équivalent.**

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 Yeastar

Forfait Initial
Prix = **250 € H.T.**

Forfait Intermediaire
Prix = **525 € H.T.**

Forfait Evolué
Prix = **920 € H.T.**

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

A venir

Réseau Alliance-Com
Solution Integration