

Catalogue des Prestations

P.C.I.S.

Produits Yeastar

Année 2024

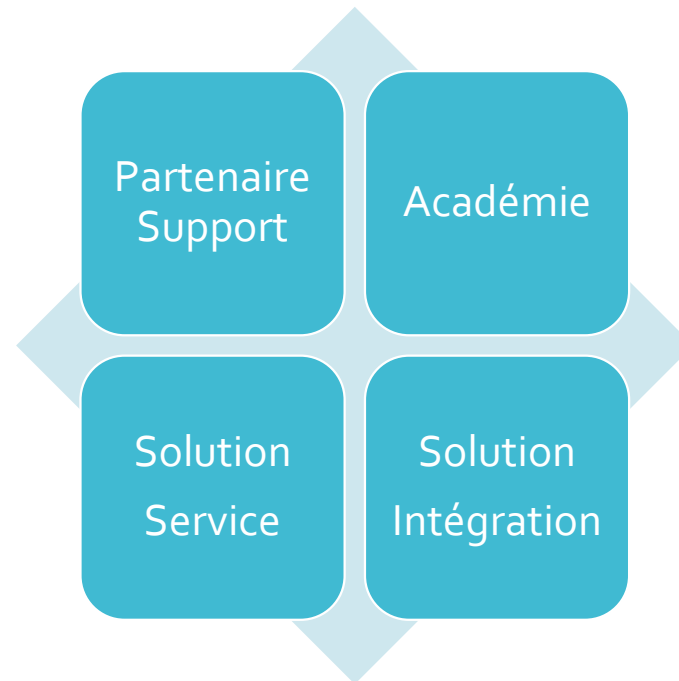


Présentation

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.**



Sommaire



Partenaire Support	5
Académie	8
Solution Service	10
Solution Intégration	11

Partenaire Support

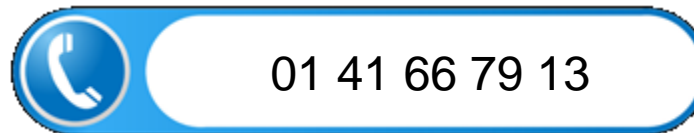
Un service assuré par des experts systèmes certifiés sur les produits distribués par Alliance-Com



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

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.



Partenaire Support 2024



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
- 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.



Partenaire Support 2024



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.



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

Système PBX P-SÉRIE Base

(PCIS-FORVESTBAJ2)



1000 € H.T.



2 jours en présentiel



Consulter notre site :

www.support-alliance.com



Académie 2024



Yeastar SYSTÈME PBX P-SÉRIE Base

Réf. : PCIS-FORYEASTBAJ2

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
- Maintenance
- Mise en réseau des IP-Pbx
- Autour de «Linkus»
- Configurations avancées
- Applications externes
- Maintenance / Paramétrage spéciaux
- 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 :

- Savoir mettre en service les solutions Yeastar Séries-P
- Savoir maintenir les solutions basiques Yeastar Séries-P

Public concerné :

- Techniciens en charge de la mise en service des solutions Yeastar Séries-P

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 des notions réseaux, VOIP et téléphonie de base
- Avoir PC de travail pour l'administration des maquettes
- Se munir du kit de postes* (un kit pour 2 stagiaires de la même société).

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 :

- Mise à disposition d'un logiciel pour le suivi des cours

Durée :

- 2 jours (14 heures)

Lieu de formation :

- En présentiel, sur demande

Tarif :

- 1000 € H.T. Formation + Kit matériel (2 postes filaires - YEASIP-T53, 1 Borne DECT IP Yealink YEAW70B, 2 Combinés DECT Yealink - YEAW53H)*

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

Edition 1 mise à jour le 04/06/2024



Académie

Yeastar

Système PBX P-SÉRIE Base

(PCIS-FORVESTBAJ2V)



1000 € H.T.



2 jours en classe virtuelle



Consulter notre site :

www.support-alliance.com



Académie 2024



Yeastar SYSTÈME PBX P-SÉRIE Base

Réf. : PCIS-FORYEASTBAJ2V

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
- Maintenance
- Mise en réseau des IP-Pbx
- Autour de «Linkus»
- Configurations avancées
- Applications externes
- Maintenance / Paramétrage spéciaux
- 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 :

- Savoir mettre en service les solutions Yeastar Séries-P
- Savoir maintenir les solutions basiques Yeastar Séries-P

Public concerné :

- Techniciens en charge de la mise en service des solutions Yeastar Séries-P

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 des notions réseaux, VOIP et téléphonie de base
- Avoir PC de travail pour l'administration des maquettes
- Avoir un deuxième écran pour un meilleur confort durant la formation
- Se munir du kit de postes* (un kit pour 2 stagiaires de la même société)
- Prévoir un switch PoE

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 :

- 2 jours (14 heures)

Lieu de formation :

- Classe virtuelle

Tarif :

- 1000 € H.T. Formation + Kit matériel (2 postes filaires - YEASIP-T53, 1 Borne DECT IP Yealink YEAW70B, 2 Combinés DECT Yealink - YEAW531H)*

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

Edition 1 mise à jour le 04/06/2024

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.



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.



Solution Service 2024



Solution Service

Références : PCIS-ASSINITIAL / PCIS-ASSINTERM / PCIS-ASSEVOLVE

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

Édition 1 mise à jour le 30/10/2023

Solution Intégration

A venir

