

# Catalogue des Prestations

P.C.I.S.

Produits Yeastar

Année 2026

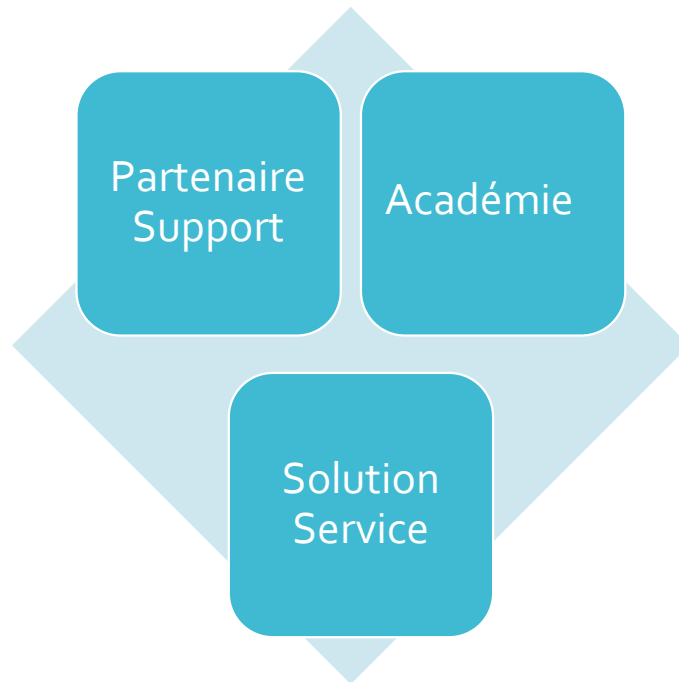


# Présentation

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** .....4

**Académie** .....7

**Solution Service** .....10

# Partenaire Support

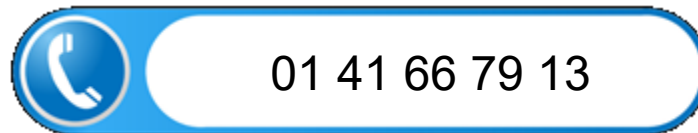
Un service assuré par des  
experts systèmes certifiés  
sur les produits distribués par  
Alliance-Com



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 sur l'un des sites web du réseau Alliance com

# Partenaire Support

## Support Yeastar

(Réf : PCIS-SUPYEASH15)

(Réf : PCIS-SUPYEASH10)

(Réf : PCIS-SUPYEASH5)



1010 € H.T.

810 € H.T.

450 € H.T.



Partenaire Support 2026



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 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, consultables sur le site internet :  
[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)
- Interface unique avec le constructeur Yeastar
  - 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@reseau-alliance.com](mailto:supportpcis@reseau-alliance.com)

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi)

### Site :

<https://groupe-alliance.com/pcis/>

Identifiez-vous à l'aide de votre accès personnel

### Tarif :

- 1010€ H.T. /an forfait 15 heures
- 810€ H.T. /an forfait 10 heures
- 450€ H.T. /an forfait 5 heures

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025

# Partenaire Support

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



**165 € H.T.**



Partenaire Support 2026



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 la disponibilité de nos techniciens

**Valable sur les produits**

**Yeastar**

**distribués et supportés par Alliance-com**

**Notes :**

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

**Achat du ticket support:**

- En ligne sur le 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 (16h30 le vendredi)

**Tarif :**

- 165€ H.T. / ticket (dans la limite maximum d'une heure d'intervention)

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025

# 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-FORYEASTBAJ2)



1000 € H.T.



2 jours en présentiel



Consulter notre site :

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



Académie 2026



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](http://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](mailto: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.

Édition 1 mise à jour le 29/08/2025





# Académie

Yeastar

## Système PBX P-SÉRIE Base

(PCIS-FORYESTBAJ2V)



1000 € H.T.



2 jours en classe virtuelle



Consulter notre site :

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



Académie 2026



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](http://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](mailto: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 filiaires - 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.

Édition 1 mise à jour le 26/08/2025

# 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  
260 € H.T.

Forfait  
Intermédiaire  
540 € H.T.

Forfait Evolué  
950 € H.T.



Réseau  
**Alliance-Com**  
Solution Service



Solution Service 2026



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 :

- 260 € H.T. pour le forfait Initial
- 540 € H.T. pour le forfait Intermédiaire
- 950 € 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](mailto:commandepcis@groupe-alliance.com)

Edition 1 mise à jour le 21/08/2025