

# Catalogue des Prestations P.C.I.S.

Produits Vidéo  
Année 2020

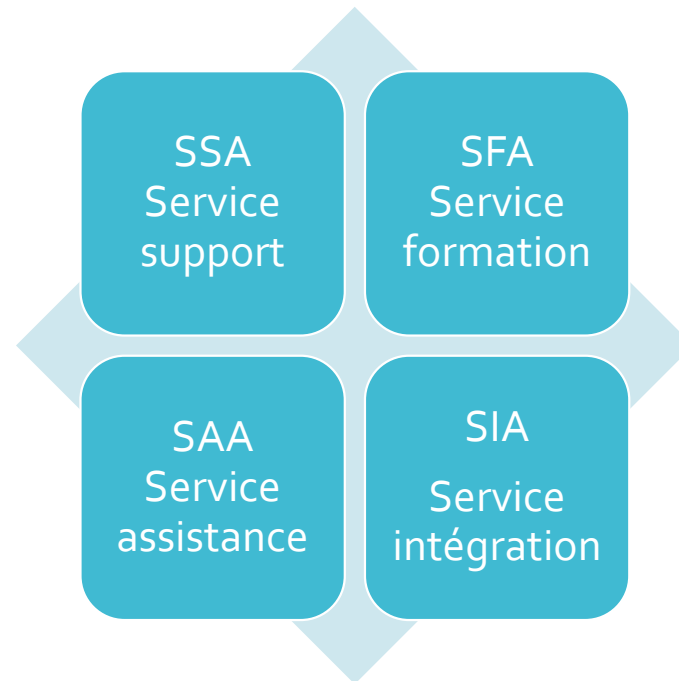


# Présentation

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.



**PCIS**  
Alliance-Com

# Sommaire

## Service support

Service support produits Vidéo

Page 5

## Service formation

Formation Vidéo

Page 7

## Service assistance

Aide à la mise en service des solutions  
VIDEO sur IP et Portier Vidéo

Page 9

## Service Intégration

Page 10



# Service support

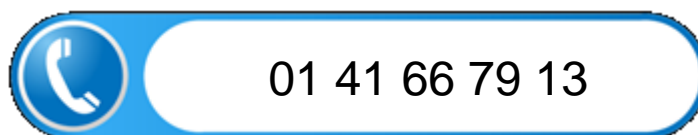
Un service assuré par des experts systèmes certifiés sur les produits distribués par Alliance-Com



Le service support sur les produits Vidéo c'est :

Une interface unique avec les constructeurs

Un numéro d'appel unique national



Un mail unique :

[supportpcis-video@reseau-alliance.com](mailto:supportpcis-video@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

# Service support

Support Vidéo  
(Réf : PCIS-HOTVIDH20)



690 € HT



Service Support  
**Alliance-Com**  
By PCIS



**HOTLINE 2020**

VIDEO



01 41 66 79 13

[supportpcis-video@groupe-alliance.com](mailto:supportpcis-video@groupe-alliance.com)

Une hotline assurée par des experts sur les produits distribués par le réseau du groupe Alliance Com, permettant d'assurer le niveau 1 et 2 en partenariat avec les constructeurs.

Traitement et suivi des appels dans une base de données permettant une historisation des informations, consultable par le site Internet : [www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)

Création d'un ticket via différents supports (téléphone, site web et email).

- Traitement de niveau 1 (identification du site – Niveau de priorité en fonction d'un contrat de support). Transmission des contacts à appeler + Dossier technique du site.
- Traitement de niveau 2 avec une prise en charge par un expert. Appel du client ou de l'installateur sur site et analyse du problème. Si le problème ne peut être résolu immédiatement, ouverture d'un ticket directement chez le constructeur pour la résolution de celui-ci.
- Gestion des RMAs avec notre service Après-vente en fonction du niveau de garantie des produits.

Déclaration d'une demande d'avant-vente

- Traitement de niveau 1 (identification du site et possibilité de transmettre les informations)
- Traitement de niveau 2 avec une prise en charge par un expert. En contact avec l'installateur, nous mettons en place un ou plusieurs scénarios basés sur les produits distribués par Alliance Com afin de répondre à la demande du client final.

Horaires d'ouverture de la hotline :

Du lundi au vendredi  
de 8H30 à 12H30  
de 13h30 à 17H30 (17H le vendredi).

Coût : 690 € HT / an. Forfait 20 Heures.

Référence : PCIS-HOTVIDH20

Accéder au site Internet :  
[www.support-alliance.com](http://www.support-alliance.com)



Identifiez-vous à l'aide de votre code d'accès, puis accédez aux différentes rubriques :

- Blog
- Communications techniques
- Consultation des tickets hotline
- FAQ
- Téléchargements
- Création de ticket

# Service formation



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



Référencé Datadock

# Service formation



A venir

# Service assistance

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.





# Service assistance

Aide à la mise en service des solutions VIDEO sur IP et Portier Vidéo



1/2 journée PCIS-PREVIDSURJ0  
Prix = 300 € HT

1 journée : PCIS-PREVIDSURJ1  
Prix = 600 € HT



Service assistance 2020

Solution de vidéo surveillance

solution

Aide à la mise en Service de solutions VIDEO sur IP et Portier Vidéo

- Configuration basique (Adresse IP, Mise à jour des caméras et NVR)
- Auto-configuration des produits (Procédure constructeur) pour les portiers VIDEO de la marque MOBOTIX.
- Configuration et réglage des images (Mise au Point, WDR et autre)
- Configuration du mode d'enregistrement (continu ou événement sur une plage horaire)
- Installation du logiciel de Supervision sur les postes concernés (limitation) et création des comptes utilisateurs en fonction de leur droit.
- Transfert de compétence au client final sur l'exploitation du logiciel.
- Mise à disposition de l'installateur d'un dossier, type DOE, avec l'ensemble des informations sur les paramètres des produits.

Télé assistance après l'installation pendant 1 mois sur le système configuré. Au-delà de cette période, il faudra disposer d'un contrat HOTLINE ou passer commande d'une prestation à l'heure.

## INFORMATION

L'intervenant PCIS dispose de tous les diplômes lui permettant d'assurer une installation conforme aux exigences du constructeur.

Nous disposons d'un accès privilégié avec le constructeur, nous permettant d'avoir un traitement et/ou une réponse dans les meilleurs délais.

**Durée :**  
½ journée ou 1 journée en fonction de la complexité de l'intervention

**Tarifs :**  
300 €HT pour la demi journée - REF : PCIS-PREVIDSURJ0  
600 €HT pour la journée - REF : PCIS-PREVIDSURJ1

- Pré-requis :**
- Avant l'intervention, il faudra disposer des éléments suivants :
- Plan d'adressage IP à mettre sur les équipements, avec la passerelle et DNS.
  - Disposer des codes d'accès au routeur ou un contact opérateur pour paramétrer les éléments permettant un accès via l'extérieur.
  - Disposer d'un accès INTERNET sur le PC (intervention à distance) avec le logiciel de prise en Main (Teamviewer ou Anydesk).
  - Disposer des droits administrateurs en cas de besoin sur les PC devant recevoir les logiciels de Supervision.

PCIS se réserve le droit de réévaluer le devis si ces conditions générales ne sont pas respectées. Au-delà de la limite de la prestation, le support sera effectué au travers du contrat de support PCIS

**Durée :**

½ journée

ou

1 journée

en fonction de la complexité de l'intervention

# Service intégration

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

Sur les différentes gammes Mitel, nous pouvons avant l'expédition de vos équipements :

Mettre à jour les logiciels des équipements

Montage des cartes

Intégration des licences

Test des équipements

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

Veillez contacter votre commercial Alliance-Com pour toute demande