

UNE PRISE EN CHARGE COMPLÈTE SUR LAQUELLE VOUS POUVEZ COMPTER

Lorsque les informations exploitables que recèlent vos données sont cruciales pour votre activité, vous avez besoin de l'assistance d'experts de confiance, qui connaissent votre environnement en ligne aussi bien qu'ils maîtrisent Tableau. Dans le cadre de l'Assistance Premium, vous avez accès à un expert attitré, qui vous fournira des conseils professionnels sur les meilleures pratiques à adopter et supervisera les problèmes. Avec l'Assistance Premium, vous bénéficiez d'une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de délais de réponse réduits et d'un accès à l'équipe de développement de Tableau.

PRISE EN CHARGE PROACTIVE

Technical Account Manager (TAM)

Le TAM comprend les besoins de votre entreprise, depuis la configuration de Tableau Bridge pour différentes sources de données jusqu'aux performances, en passant par la sécurité et les meilleures pratiques. Il travaille directement avec vous pour identifier et résoudre le plus rapidement possible les problèmes à l'origine de blocages. Il a également accès à toutes les ressources internes de Tableau, y compris aux équipes de développement, pour vous apporter une réponse rapide. C'est un soutien pluridisciplinaire de confiance qui vous guidera sur la voie de la réussite.

Appels réguliers pour faire le point et rapports de service périodiques

Programmez un appel hebdomadaire pour passer en revue vos problèmes, votre stratégie, vos projets et vos objectifs. Vous avez accès aux dernières informations sur les services en temps réel, à des recommandations détaillées, ainsi qu'à des rapports individualisés et à des livrables complets.

Assistance pour les mises à jour de Tableau Online

Votre TAM vous accompagnera dans le déploiement des futures mises à jour de Tableau Online, ainsi que pour les problèmes connus, votre stratégie et les discussions sur la feuille de route, afin que vous soyez préparé au mieux AVANT que des changements ne soient apportés.

Planification stratégique

Votre TAM s'appuiera sur sa parfaite connaissance de votre environnement pour proposer une planification stratégique à long terme. Il analysera les tendances d'utilisation actuelles et recommandera les meilleures pratiques.

Programmes spéciaux et accès exclusif aux groupes de la communauté

Suivez l'actualité des produits pour connaître les nouveautés et les fonctionnalités à venir. Vous avez également la possibilité de participer au programme des versions préliminaires (bêta) de Tableau Online.

PRISE EN CHARGE PAR L'ASSISTANCE

Équipe d'assistance senior

Les demandes d'assistance sont transmises aux ingénieurs senior de notre équipe d'assistance Tableau Online. Ceux-ci travaillent en étroite collaboration avec votre TAM pour se familiariser avec votre configuration en ligne afin de résoudre rapidement les problèmes critiques.

Assistance téléphonique 24 h sur 24, 7 j sur 7 pour les incidents critiques

Si votre Tableau Bridge tombe en panne ou compromet sérieusement votre activité, vous pouvez joindre notre service d'assistance téléphonique dédié à toute heure du jour ou de la nuit. Avec des délais de réponse visés de 30 minutes pour les problèmes de niveau P1, vous pourrez reprendre le cours normal de vos activités très rapidement.

Remontée et surveillance des demandes

Votre TAM et l'équipe d'assistance technique senior travailleront avec vous pour traiter vos demandes. Le TAM s'assure que les délais de réponse visés sont respectés pour les problèmes de Priorité 1 et 2, et que des plans d'action adaptés sont en place. Votre TAM transmettra au niveau supérieur les problèmes graves à traiter immédiatement.

PRODUITS

Participation à la feuille de route Tableau

Suivez les webinaires exclusifs proposés par l'équipe de développement de Tableau pour tout savoir sur les dernières versions, les dates de lancement et les produits.

Examen prioritaire des demandes de fonctionnalités

L'équipe de développement de Tableau examine et commente régulièrement vos demandes de fonctionnalités.

Sessions de commentaires sur les produits

Rencontrez le responsable produit chargé du développement des fonctionnalités, parlez de vos besoins et des solutions envisageables avec l'équipe Tableau.

COMPARATIF DES OFFRES D'ASSISTANCE ET DE PRISE EN CHARGE

AVANTAGES DU PLAN	Assistance standard	Assistance étendue (Tableau Online)	Assistance Premium (Tableau Online)
Options de contact	Assistance Web	Assistance Web	Assistance Web + téléphonique
Communauté et Base de connaissances	✓	✓	✓
Couverture	Horaires des services d'assistance	Horaires des services d'assistance + 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (P1 uniquement)	Horaires des services d'assistance + 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (P1 et P2)
Délai de réponse pour les problèmes P1 et P2*	P1 - 8 heures ; P2 - 24 heures	P1 - 2 heures ; P2 - 8 heures	P1 - 30 min. ; P2 - 2 heures
Fréquence d'envoi d'informations pour P1 et P2*	P1 - 24 heures ; P2 - 72 heures	P1 - 24 heures ; P2 - 48 heures	P1 - 2 fois par jour ; P2 - 24 heures
Contacts désignés	3	5	5
Technical Account Manager (TAM)			✓
Appels réguliers pour faire le point et rapports de service périodiques			✓
Assistance pour les mises à jour de Tableau Online			✓
Planification stratégique			✓
Programmes spéciaux et accès aux forums			✓
Équipe d'assistance senior			✓
Assistance téléphonique 24 h sur 24, 7 j sur 7 pour les incidents critiques			✓
Remontée et surveillance des demandes			✓
Participation à la feuille de route produit			✓
Examen prioritaire des demandes de fonctionnalités			✓
Sessions de commentaires sur les produits			✓

* Les problèmes P1 et P2 sont les problèmes de Priorité 1 et Priorité 2 selon la [Politique d'assistance technique de Tableau Online](#).

POUR DÉMARRER

Réduisez les risques et les temps d'arrêt et obtenez l'aide dont vous avez besoin au bon moment. Pour en savoir plus ou démarrer avec l'Assistance Premium, contactez votre commercial.



19 boulevard Malesherbes, 75008 Paris
+33 170918894

tableau.com/fr-fr