

## 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)

De l'installation et des mises à jour en passant par l'extension de votre solution ou son utilisation quotidienne, les TAM comprennent vos besoins. Votre TAM travaille directement avec votre entreprise pour identifier et résoudre de façon proactive et le plus rapidement possible les problèmes à l'origine de blocages. C'est un soutien pluridisciplinaire de confiance qui vous guidera sur la voie de la réussite.

#### Examen du déploiement

Votre TAM examinera votre environnement au moins deux fois par an pour vous conseiller des changements de configuration, des mises à niveau et des évolutions.

#### 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 la mise à niveau

Votre TAM vous conseillera sur les meilleures pratiques, la configuration optimale de vos serveurs et les problèmes connus. Il vous aidera également pour la mise à niveau, votre stratégie et votre feuille de route.

#### 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 des pratiques de gestion du changement. Il vous guidera de manière proactive dans les stratégies permettant d'améliorer l'environnement pour l'évolutivité et la disponibilité.

#### 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 aux échanges et de donner votre avis sur les premières versions des produits et services Tableau. Vous aurez également accès à notre communauté en ligne exclusive pour échanger sur les problèmes courants et accéder à des ressources importantes.

### PRISE EN CHARGE PAR L'ASSISTANCE

#### Équipe d'assistance senior

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

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

Si votre déploiement Tableau en environnement de production 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 et de 2 heures pour les problèmes de niveau P2, 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.

#### Gestion des remontées sur site

Pour les problèmes de niveau P1 extrêmement critiques qui ne peuvent pas être résolus rapidement à distance, nous enverrons les ressources nécessaires sur place pour étudier et résoudre votre problème afin que votre environnement Tableau soit à nouveau opérationnel le plus vite possible.

### PRODUITS

#### Participation à la feuille de route Tableau

Suivez les webinaires trimestriels 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	Assistance Premium
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			✓
Planification stratégique			✓
Programmes spéciaux et accès aux forums			✓
Examens du déploiement			✓
Assistance pour la mise à niveau			✓
Équipe d'assistance senior			✓
Assistance téléphonique 24 h sur 24, 7 j sur 7 pour les incidents critiques			✓
Remontée et surveillance des demandes			✓
Gestion des remontées sur site			✓
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](#).

## CE QU'EN PENSENT NOS CLIENTS

« La collaboration avec notre TAM dédié est exceptionnelle. Nous nous appelons deux fois par semaine pour passer en revue les points importants et avoir des informations très utiles sur la façon dont nous utilisons Tableau. Globalement nos besoins sont une priorité pour notre TAM. »

— Mark N., Client

« Notre TAM nous donne des informations très utiles sur les nouvelles fonctionnalités à venir, ce qui nous permet de les intégrer dans notre stratégie générale. »

— Amanda R., Cliente

## 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](https://tableau.com/fr-fr)**