channable

Brochure

Support Premium

www.channable.fr

Qu’est-ce que le Support Premium ?

Avec notre offre de Support Premium, vous êtes accompagné par un Technical Account Manager (TAM) personnel qui vous conseillera proactivement et vous aidera à paramétrer votre compte Channable. Le TAM est une personne expérimentée du service Support en charge de la mise en place des différentes offres comprises dans l’offre de Support Premium :

Un interlocuteur Channable dédié

La coordination avec votre CSM

Des rapports techniques mensuels

Un énorme gain de temps

Une meilleure connaissance de l’outil

Interlocuteur Channable dédié

Le TAM est votre interlocuteur privilégié pour tout problème technique. Le TAM sait tout au sujet de votre compte, de vos e-mails et de vos appels au service Support et peut donc vous aider au mieux en cas de questions ou de problèmes techniques ! Le TAM est toujours informé des dernières fonctionnalités, règles et optimisations dans Channable et peut donc vous aider à gérer votre compte de manière intelligente et efficace.

Configuration des canaux

Sur demande, votre TAM peut s’occuper de la configuration des canaux lui-même. Nous vous donnerons alors des conseils pratiques pour vous familiariser davantage avec l’outil !

Réunions et rapports périodiques

Le TAM vous offre une occasion unique de mettre en place ou d’ajuster votre compte Channable aussi efficacement et rapidement que possible. Cela peut être fait en examinant régulièrement la structure de votre compte, en discutant de vos questions ou problèmes (en cours) et de vos projets futurs avec Channable. Nous proposons de planifier des réunions mensuelles avec vous et de vous envoyer un rapport qui vous aidera à mieux comprendre l’outil et son utilisation !

Ajustements de vos canaux

Le TAM peut intervenir et effectuer des ajustements plus complexes au sein de votre compte Channable. Ainsi, vous aurez plus de temps à consacrer à l’optimisation de votre stratégie Channable.

Vous souhaitez en savoir plus sur le Support Premium ? Contactez-nous !

Nous contacter

FAQ

Quelle est la différence entre le Support Premium et le Support classique ?

Si notre service Support est toujours très réactif, nous, en tant que TAM, voulons travailler de manière proactive avec vous. Nous effectuons beaucoup plus de maintenance dans votre compte (ce qui vous fera gagner un temps précieux) et programmons nous-mêmes les réunions de suivi. Nous veillons à ce que les futurs projets se déroulent sans faille dès le départ et soient exécutés de façon efficace. Nous veillons aussi à ce que vous bénéficiez d'un interlocuteur permanent et expérimenté.

Quelle est la différence entre le Customer Success Manager et le TAM ?

À la différence de votre Customer Success Manager (CSM) qui vous sert également d'interlocuteur privilégié, le Support Premium se charge de l'aspect technique de votre compte Channable. Le CSM s'assure de votre réussite et examine minutieusement ce dont vous avez besoin, comment vous pouvez optimiser votre compte, et combien cela vous coûtera et vous rapportera. Avec le Support Premium, vous avez accès à un TAM qui possède le savoir-faire technique pour répondre à ces questions de façon concrète en mettant en place des optimisations dans votre compte. Le TAM est également le lien entre vous, le support et nos départements techniques. De cette façon, nous pouvons donner à vos problèmes les plus complexes, pour lesquels des heures de développement sont normalement nécessaires, la priorité et l'attention nécessaires !

Quelle est la différence entre le Support Premium et un SLA ?

Lorsque vous signez un Service Level Agreement (SLA), vous avez une garantie contractuelle de bénéficier d'un temps de réponse plus court du Support. Le Support Premium ne se concentre pas sur des garanties générales mais sur une assistance technique avancée au sein de votre compte. Le TAM dédié réfléchit proactivement à vos côtés et traite les problèmes les plus techniques. Les garanties d'un SLA sont donc distinctes de celles du Support Premium.

	Support	Customer Success Manager	Support Premium
Support technique gratuit et réactif pour tous les clients	✓	✓	✓
Interlocuteur dédié pour les questions stratégiques concernant Channable		✓	✓
Interlocuteur proactif et training avancé		✓	✓
Technical Account Manager (TAM) expérimenté et dédié pour tout problème technique			✓
Aide proactive dans la mise en place et les optimisations de vos flux et APIs			✓
Rapports techniques mensuels pour améliorer votre utilisation technique de l'outil			✓

FAQ

Comment le Support Premium peut-il m'aider à démarrer avec Channable ?

Votre CSM et votre TAM vous créeront un plan d'onboarding. Nous vous aiderons aussi à mettre en place des canaux et des projets afin que vous puissiez démarrer le plus rapidement possible. Le TAM sera votre point de contact pour les questions techniques et les conseils concernant l'outil. De cette façon, nous pourrons configurer votre compte aussi efficacement que possible. Après l'onboarding initial, nous resterons en contact et créerons des rapports mensuels pour faire le bilan de la période précédente. Cette réunion mensuelle sera également l'occasion de discuter de toute question technique que vous pourriez avoir. Le TAM continuera donc à jouer un rôle de soutien technique. Votre CSM demeurera votre interlocuteur principal chez Channable et notre service Support sera toujours disponible pour vos questions techniques les plus simples.

Pourquoi travaillez-vous avec un contrat ?

- Très bonne question ! Il est vrai que nous travaillons habituellement avec des abonnements mensuels, mais avec notre offre de Support Premium, nous voulons nous assurer de devenir de véritables conseillers techniques à long terme. Ainsi, nous pouvons garantir que la collaboration entre vous et Channable se déroulera sans problème et que vous ne connaîtrez plus aucune frustration technique. Pour pouvoir nous concentrer sur ce partenariat à long terme, nous avons décidé de travailler avec un contrat. Avec le Support Premium, nous voulons vraiment vous offrir plus qu'un simple rôle de soutien consistant à uniquement effectuer des configurations simples dans l'outil.
- De plus, le TAM doit d'abord se familiariser avec votre compte avant de pouvoir vous donner des conseils d'optimisation. C'est pourquoi nous préférons une coopération sur le long terme plutôt qu'un abonnement qui peut être résilié chaque mois. Si vous avez quelconque doute sur la valeur ajoutée de l'offre au moment de la fin de votre contrat, vous pouvez bien sûr en rester là !
- Enfin, le Support Premium a pour but de vous accompagner dans la stratégie d'optimisation de votre compte. Nous le faisons en consultation avec votre CSM, de sorte que nous puissions vraiment configurer votre compte correctement, tant sur le plan stratégique que technique, en fonction de vos souhaits. Le Support Premium est donc le meilleur moyen de mener à bien des projets à long terme avec Channable !
- Important : si vous mettez fin à votre abonnement Channable, votre contrat de Support Premium sera automatiquement résilié également.

349 € / mois

Tarif basé sur un contrat de 6 mois

Si notre offre de Support Premium vous intéresse, veuillez contacter nos Technical Account Managers.

Je suis intéressé(e)