



SIGNATURE SUCCESS PLAN

Atteignez vos objectifs prioritaires
grâce à des services personnalisés.



cloud services

« Avec un support traditionnel, j'ai l'impression d'être un client parmi 1 000 autres. Grâce au support complet de Signature Success, je me sens unique. »

PAUL FERNANDES, VICE-PRÉSIDENT DU SERVICE INFORMATIQUE
AKAMAI

Présentation des Success Plans	3
Signature - Le conseil	5
Signature - Le support	6
Signature - La formation	7

Chaque succès commence par un plan.

Les Success Plans proposent un accompagnement, du support et de la formation afin de vous aider à optimiser votre utilisation de Salesforce.

Le **Standard Success Plan**, inclus pour chaque client, a été conçu pour vous aider à être opérationnel rapidement. Vous obtenez un accès à des ressources en libre-service et avez l'opportunité d'apprendre grâce à la Salesforce Community.

Les **Premier et Premier+ Success Plans** incluent tous les outils du Standard Success Plan, plus des services supplémentaires pour vous aider à atteindre vos objectifs commerciaux et à les dépasser. Les Premier Plans vous permettent de contacter directement des experts Salesforce, pour favoriser une adoption et un déploiement plus rapides. Vous bénéficiez également d'un délai de réponse et de support plus court, ainsi qu'à des parcours de certification accélérés. Un Premier+ Success Plan vous donne accès à une équipe d'experts Salesforce certifiés, qui vous aide à configurer votre solution.

Le **Signature Success Plan** vous offre le plus haut niveau de service personnalisé. Vous obtenez des conseils adaptés à vos besoins, un support proactif pour que votre solution fonctionne de façon optimale et une formation personnalisée. Travaillez directement avec des experts techniques et métiers dédiés à la réussite de votre entreprise. Le Signature Success Plan inclut tous les outils et services fournis dans les Standard, Premier et Premier+ Success Plans.



Choisissez le Success Plan le plus adapté à votre entreprise.

	Standard	Premier/Premier+	Signature
	Libre-service	Conseils d'experts	Service personnalisé
		Inclut les outils du Standard Plan et :	Inclut les outils du Standard, Premier/Premier+ et :
Conseils	• Ressources en ligne pour bien démarrer avec Salesforce • Salesforce Community • Cercles de Succès	• Collaboration avec des experts Salesforce • Accélérateurs Premier et Premier+ Success • Événements exclusifs • Applications Premier	• Success Manager dédié, focalisé sur votre activité • Success Managers régionaux • Gestion de compte technique • Accès spécial aux Accélérateurs, y compris les Accélérateurs Signature
Support	• Support en libre-service	• Support téléphonique 24 h/24, 7 j/7 • Délai de réponse à partir de 1h • Services de configuration* • Support développeur	• Recommandations basées sur une intelligence prédictive et veille proactive • Délai de réponse de 15 minutes, équipe de support dédiée • Soutien avancé pour les développeurs et le déploiement
Formation	• Trailhead	• Cours de préparation à la certification • Examens blancs de certification* • Apprentissage en ligne par jeu de rôle ou vidéo	• Formation en présentiel • Ateliers personnalisés sur site

* Disponible avec Premier+

Obtenez un service personnalisé avec le Signature Success Plan.

Entourez votre équipe d'une profonde expérience et expertise Salesforce. Avec le Signature Success Plan, vous travaillez directement avec des experts métiers et techniques pour bénéficier de conseils adaptés à vos besoins, d'un support complet pour optimiser la performance de votre solution, et d'une formation personnalisée pour votre organisation.

Le Signature Success Plan vous aide à améliorer l'adoption et à tirer parti de davantage de fonctions et fonctionnalités Salesforce. Cela signifie que vous verrez des résultats rapidement et que vous réussirez plus vite. Nous vous aiderons également à garantir que votre solution fonctionne de façon optimale, à réduire vos problèmes de déploiement et à diminuer le risque d'interruption de votre activité.

« Notre performance s'est améliorée de 50 % grâce au support proactif de notre équipe dédiée Signature Support. »

JEFF CORDELL, CIO
LANGUAGELINE



Signature - Le conseil

Obtenez des conseils adaptés aux besoins de votre entreprise, de la part d'experts qui peuvent vous aider à optimiser votre utilisation de Salesforce.

Success Manager dédié

Un Success Manager vous est dédié. Il est votre point de contact unique. Il est focalisé sur votre activité et est responsable de votre succès Salesforce. Votre Success Manager vous aidera à établir une feuille de route afin d'optimiser votre utilisation de Salesforce.

Success Managers régionaux

Des Success Managers régionaux travaillent avec vous sur les zones ou les unités opérationnelles pour lesquelles vous avez besoin d'une assistance. Ils vous aideront à établir votre feuille de route Salesforce et fourniront des revues stratégiques pour accélérer votre réussite.

Responsable de compte

Les responsables de compte possèdent une connaissance approfondie de votre implémentation. Ils vous aideront à vous préparer aux releases et à améliorer votre solution Salesforce.

Les Accélérateurs Signature

Obtenez un accès exclusif à une bibliothèque complète d'Accélérateurs, y compris les Accélérateurs Signature. Nos experts peuvent rapidement évaluer votre déploiement Salesforce et les applications qui y sont associées. Ils vous fourniront des recommandations pour vous aider à atteindre des objectifs spécifiques.



Signature - Le support

Le Signature Success Plan vous aide à garantir que votre solution fonctionne de façon optimale.

Support complet

Votre équipe Signature Support vous aide à avoir une longueur d'avance sur de potentiels problèmes grâce à la surveillance des limites, l'analyse de la performance et des tendances, et fournit une notification avancée sur les changements et mises à jour de la plateforme. Votre équipe de support dédiée vous fournit également des recommandations basées sur l'intelligence prédictive afin que vous puissiez prendre des mesures et éviter les interruptions d'activité.

Délai de réponse de 15 minutes

Le Signature Success Plan délivre notre temps de réponse le plus rapide aux problèmes nécessitant un support, avec un délai de 15 minutes pour les cas critiques et des mises à jour toutes les 30 minutes. Votre équipe de support dédiée va plus loin et prend possession de toutes vos requêtes afin de garantir que vos problèmes soient résolus avec la plus grande attention.

Support avancé aux développeurs et au déploiement

Que ce soit pour résoudre des erreurs dans le code personnalisé ou pour aider aux tests de performance, le Signature Support est là pour vous avant et après vos déploiements. Notre équipe Signature Support surveille votre solution de façon proactive pour éviter les problèmes et garantir une performance optimale.



Signature - La formation

Avec le Signature Success Plan, votre équipe a accès à nos formations les plus personnalisées.

Formations en présentiel

Le Signature Success Plan inclut des places pour que vos admins ou développeurs puissent assister à des programmes de formation Salesforce dispensés par des formateurs, vous donnant ainsi un accès direct à la formation dont vous avez besoin.

Ateliers privés sur site

Le Signature Success Plan propose des ateliers sur site conçus spécialement pour vos équipes commerciale et informatique. Ces ateliers fournissent du contenu personnalisé et focalisé, délivré quand et où vous en avez besoin.

Accélérateur de formation Signature

Obtenez un accès à notre Accélérateur de formation Signature, qui vous met en relation avec un formateur qui établira une proposition de formation et de certification stratégique spécialement pour votre organisation.



Pensez au Signature Success Plan

Contactez votre chargé de compte pour découvrir comment les Success Plans de Salesforce peuvent vous aider à chaque étape de votre parcours.

© 2017 salesforce.com, inc. Tous droits réservés. Salesforce, Salesforce1, Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, Chatter et les autres marques sont des marques déposées de salesforce.com, inc. Le logo Salesforce Cloud et autres ressources créatives sont détenus et protégés par le droit d'auteur et/ou le droit des marques. Pour plus d'informations, consultez le site Web www.salesforce.com/fr.

Siège social

The Landmark
One Market Street, Suite 300
San Francisco, CA 94105
États-Unis
0 800 908 534 (numéro vert)
www.salesforce.com

Bureaux internationaux

Amérique latine +1-415-536-4606

Japon +81-3-5785-8201

Asie/Pacifique +65-6302-5700

EMEA +4121-6953700

