Firmante: FELIPE ALONSO RODRIGUEZ
Puesto: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Documento firmado digitalmente. Firmado el 24/08/2022 9:14:26
Empresa: SERVICIOS DE LA COMARCA DE PAMPLONA S.A.
Documento página: 1 de 1 Página

22729705R FELIPE AL
24/08/2022 07:14:26 I
Firmante:
CN=22729705R FELIPE ALONSO
C=ES
O=SERVICIOS DE LA COMARCA
2.5.4.42=FELIPE
Llave publica:

Soporte

DEVOTEAM

Pone a disposición de SCPSA un **servicio de soporte de primer nivel** que complementa / apoya el ofrecido directamente por el fabricante Tableau, con lo que se favorece una mejor asistencia técnica.
Buen nivel de detalle de la política de soporte técnico estándar de Tableau, incluyendo las "Horas de Trabajo" durante las cuales Tableau proporciona Soporte Técnico, los límites en el número de Contactos Soportados, los tiempos de respuesta objetivo para las Incidencias, y otros detalles.
Nivel máximo de relación y Partnership (Premier) con Tableau que permite prestar un servicio de soporte de alto nivel con gran eficacia.
El equipo de soporte complementario de Devoteam está formado por técnicos con experiencia en soporte a usuarios y desarrollo e implantación de aplicaciones. Esto permite aumentar el volumen de incidencias resueltas en el primer contacto, y por tanto, minimizar el número de casos escalados al fabricante, así como el tiempo de resolución total de los mismos.
Buena metodología del servicio de soporte técnico, detallando los aspectos más importantes del modo de funcionamiento, perfiles e interlocutores, procesos y canales de comunicación y horarios de atención.
Buen nivel de detalle de las prioridades, tiempos de respuesta y tiempos de actualización.
Buen dimensionamiento y nivel de detalle de las funciones principales de los diferentes perfiles del soporte complementario.
A grandes rasgos, hay 2 tipos de perfiles: el gestor del servicio (cuya función es asegurar el correcto funcionamiento del servicio, así como de encaminar el caso al perfil adecuado para su resolución) y una serie de perfiles técnicos (que se encargan de atender la resolución del mismo en función de su naturaleza).
Puesta a disposición de SCPSA ~~de~~ un servicio de suscripción por correo electrónico, denominado Tableau Update Pills, a través del cual el cliente ~~recibirá~~ recibe información mensual de las diferentes novedades en torno a la evolución del producto.

En general muy buen planteamiento y adaptado a las necesidades de SCPSA.

Puntuación **15 puntos**

Se ofrece a continuación un resumen de las valoraciones de la empresa presentada:

	DEVOTEAM
Modelo operativo	**15**
TOTAL	**15**