

Gestion de compte technique Cloudflare (TAM)

Présentation du service

Support technique rationalisé et accéléré

Les responsables de comptes techniques (TAM) Cloudflare aident les entreprises à gagner du temps et à économiser des ressources en gérant proactivement leurs besoins en matière de support technique, leurs tickets et leurs demandes pour l'ensemble des solutions Cloudflare. L'ajout d'un TAM offre un point d'interaction unique, responsable des besoins de support stratégique de Cloudflare et garantissant une réponse prioritaire aux escalades.

Le service TAM de Cloudflare convient parfaitement aux organisations qui :

- Ont des besoins essentiels en matière de performances et de sécurité
- Sont fréquemment la cible d'attaques et connaissent des pics de trafic importants
- Profitent de la gamme complète d'applications, de solutions réseau, de sécurité et de développement Cloudflare

Les TAM Cloudflare découvrent les besoins de votre organisation et collaborent quotidiennement avec vos équipes techniques, répondent aux questions et transmettent proactivement les mises à jour. Les TAM suivent les tickets et analysent les comportements, tout en communiquant de bonnes pratiques et des recommandations destinées à prévenir la survenue de problèmes.



À propos des TAM Cloudflare

Comprend votre déploiement et votre pile technologique	
Gère les remontées	Accélère la résolution
Fournit des mises à jour	Produit des rapports



Point d'interaction unique

Contact TAM désigné
 Expert du support technique Cloudflare
 Aucune limite d'utilisation des services TAM pendant la durée du contrat
 Canal Slack TAM
 Possibilité d'options événementielles, partagées et entièrement dédiées



Cohérence à l'échelle mondiale

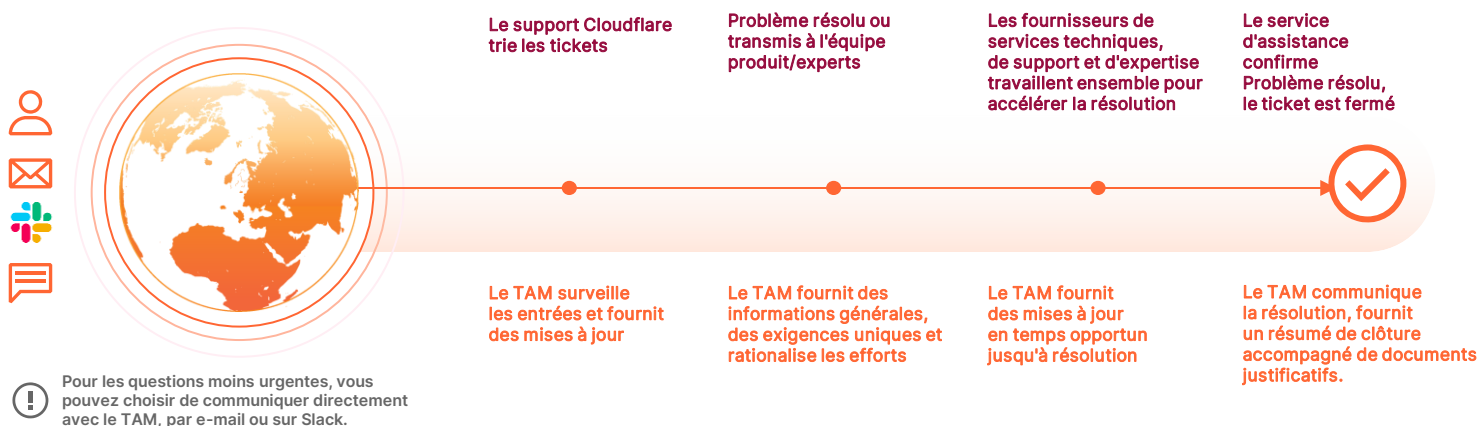
TAM principal dans la région sélectionnée
 Accès à l'équipe TAM globale
 Assistance téléphonique 24h/24, 7j/7, 365j/an
 Respect des SLA du service TAM, réponse P1 en 30 min



Support technique proactif

Gestion de l'inventaire des tickets
 Rapports récapitulatifs (hebdomadaires/mensuels)
 Gestion des incidents remontés
 Notifications de maintenance planifiée et d'urgence

Cycle de vie d'un ticket avec le service TAM de Cloudflare



Optimisation continue

Le service TAM Cloudflare propose un point d'interaction unique, en collaboration avec votre équipe technique, qui permet d'optimiser le temps de chacun. Cette convergence des efforts permet d'obtenir rapidement des résultats et des améliorations en :

- Diminuant le nombre d'allers-retours, ce qui réduit le délai de résolution
- Fournissant des rapports détaillés et synthétiques dans le but de tenir tout le monde informé
- Mesurant les progrès, ce qui permet d'éliminer des problèmes au fil du temps

En fin de compte, l'ajout d'un TAM Cloudflare aide les équipes informatiques surchargées à bénéficier de l'expertise d'un support technique pour la gestion des tâches courantes, ce qui leur permet de se concentrer sur des priorités plus stratégiques et à fort impact pour leur organisation.

À propos de Cloudflare

Cloudflare unifie les solutions conçues pour les réseaux, les applications et la sécurité afin de transformer les entreprises et d'alimenter l'avenir d'Internet.

Découvrez pourquoi Cloudflare a été reconnue [à plus de 60 reprises](#) par les principaux cabinets d'analyse tels que Gartner, Forrester et IDC.

