

## Service Support



### Notre service

Nous vous permettons de tirer le meilleur parti de Tableau et d'Alteryx en obtenant les réponses aux questions que vous vous posez sans attendre.

Ce service est **offert sans surcoût** à tous les clients **ayant acquis leurs licences auprès d'Information Lab**.

Nous vous répondons en **français, anglais, allemand, espagnol, italien et hollandais**. De 9h à 18h (heure de Paris).

### ACCEDER AU PORTAIL SUPPORT

Le service est accessible via :

<https://support.theinformationlab.fr>

Vous pouvez y soumettre une demande à l'équipe support, suivre l'avancement de votre ticket support.

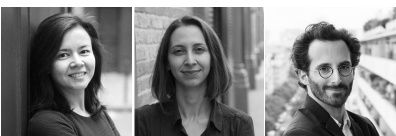
Si vous préférez, posez vos questions via e-mail, un ticket sera automatiquement créé :

[support@theinformationlab.fr](mailto:support@theinformationlab.fr)

### L'EQUIPE INFORMATION LAB

Nous vous donnons un **accès direct à quelques-uns des meilleurs experts mondiaux de Tableau et Alteryx**. Nos consultants répondent directement à vos questions sans intermédiaire.

Nous opérons une rotation parmi nos 150 consultants européens **certifiés par les éditeurs**, y compris 4 Tableau Zen Master et 2 Alteryx Ace, ce qui vous donne accès à un vaste panel d'expertise de niveau mondial.



### A quelles questions répondons-nous ?

Nous répondons aux questions d'utilisateurs novices et avancés, aux questions d'utilisation et aux questions techniques aussi bien concernant les produits de design que les produits serveur.

Cela peut être une simple demande du type « comment faire pour...? » ou un rapport de bug complexe ; une question de préparation de données ou de mise en page d'une visualisation ; une question sur un modèle prédictif ou le load balancing de votre serveur, etc.. Quelques questions fréquemment posées :

- Je n'arrive pas à combiner les sources de données comme je le souhaite...
- Je veux migrer mon serveur sur une autre machine, comment faire ?
- Comment puis-je représenter mes limites de zones de ventes dans Tableau en utilisant Alteryx?
- Comment fonctionne l'outil "Tile" dans Alteryx?

### Qui est The Information Lab ?

The Information Lab est une équipe de professionnels passionnés de Business Intelligence, spécialistes des logiciels Alteryx et Tableau.

Nous sommes **un des plus anciens partenaires de Tableau et d'Alteryx en Europe** avec une expertise sur tous les aspects de la gamme de produits. Nous sommes partenaire Tableau Gold, partenaire Tableau de l'année en Europe / Moyen-Orient. Nous sommes partenaires Premier d'Alteryx.

Nous comptons dans nos équipes 4 Tableau Zen Masters et 2 Alteryx Ace. Nous comptons + 50 formateurs certifiés. Tous les mois nous formons plusieurs centaines d'utilisateurs à travers l'Europe.