

# Premiumsupport für Tableau Online



## VOLLSTÄNDIGE UND ZUVERLÄSSIGE KUNDENBETREUUNG

Wenn Erkenntnisse aus Daten für Ihren Erfolg entscheidend sind, benötigen Sie den Support von vertrauenswürdigen Experten, die sich mit Ihrer Online-Umgebung genauso gut auskennen wie mit Tableau. Der Premiumsupport stellt Ihrem Unternehmen einen zugewiesenen Experten zur Verfügung, der Sie fachkundig über Best Practices berät und sich um Probleme kümmert. Beim Premiumsupport kommen Sie in den Genuss von 24/7-Support, kürzeren Reaktionszeiten und Zugang zum Tableau-Entwicklungsteam – ein gutes Gefühl!

## PROAKTIVE KUNDENBETREUUNG

### Technischer Kundenbetreuer

Technische Kundenbetreuer verstehen die Erfordernisse Ihres Unternehmens von der Konfiguration von Tableau Bridge über verschiedene Datenquellen hinweg bis hin zu Leistung, Sicherheit und Best Practices. Ihr Technischer Kundenbetreuer arbeitet direkt mit Ihrem Unternehmen zusammen, um Probleme zu erkennen und schnellstmöglich zu beheben. Technische Kundenbetreuer haben außerdem Zugriff auf alle internen Ressourcen bei Tableau, einschließlich die Entwicklungsteams, damit Sie schnell Antworten erhalten. Ihr Technischer Kundenbetreuer dient Ihnen als vertrauenswürdiger und funktionsübergreifender Lotse, der Sie auf Erfolgskurs bringt.

### Regelmäßige Statusgespräche und Serviceberichte

Planen Sie ein wöchentliches Gespräch zur Erörterung von Problemen, Strategien, Projekten und Zielen. Greifen Sie in Echtzeit auf Service-Updates, detaillierte Empfehlungen sowie auf abgeschlossene Fallarbeit und Arbeitsergebnisse zu.

### Unterstützung bei Online-Updates

Ihr technischer Kundenberater unterstützt Sie proaktiv bei bevorstehenden Updates zu Tableau Online, bekannten Problemen und bei Roadmap-Besprechungen, damit Sie gut vorbereitet sind, BEVOR Änderungen auftreten.

### Strategische Planung

Dank seines fundierten Wissens über Ihre Umgebung kann der Technische Kundenbetreuer eine langfristige strategische Planung erstellen. Er analysiert bestehende Nutzungstrends und stellt empfohlene Best Practices für das Änderungsmanagement zur Verfügung.

### Spezialprogramme und exklusiver Zugang zur Community-Gruppe

Sie erhalten Zugang zu kommenden Produktneuheiten und Features. Das schließt auch die Möglichkeit ein, am Pre-Release Beta-Programm für Tableau Online teilzunehmen.

## SUPPORTBETREUUNG

### Senior Support Team

Supportfälle werden an unsere Senior Online-Support Techniker weitergeleitet, die eng mit Ihrem Technischen Kundenbetreuer zusammenarbeiten, um sich mit Ihrem Online-Setup vertraut zu machen und jegliche geschäftskritischen Probleme rasch beheben zu können.

### Telefonsupport rund um die Uhr für geschäftskritische Probleme

Falls Ihre Tableau Bridge-Software ausfällt oder Ihren Geschäftsbetrieb stark beeinträchtigt, können Sie die angegebene Telefonnummer zu jeder Tages- und Nachtzeit anrufen. Eine anvisierte Reaktionszeit von 30 Minuten bei P1-Problemen bedeutet, dass Sie den Geschäftsbetrieb im Handumdrehen wieder aufnehmen können.

### Falleskalation und Überwachung

Ihr Technischer Kundenbetreuer und das Senior Support Team arbeiten mit Ihnen an Ihren Fällen zusammen. Der Technische Kundenbetreuer stellt sicher, dass die anvisierten Reaktionszeiten bei Problemen der Priorität 1 und 2 eingehalten werden und dass geeignete Aktionspläne vorhanden sind. Bei geschäftskritischen Problemen, die sofort behoben werden müssen und eine schnelle Reaktion erfordern, eskaliert Ihr Kundenbetreuer den Fall.

## PRODUKTBETREUUNG

### Beteiligung an Tableau Roadmap

Halten Sie sich über die neuesten Versionen, Zeitpläne und alle sonstigen Produkt-Highlights auf dem Laufenden, indem Sie an den exklusiven halbjährlichen Webinars teilnehmen, die das Tableau-Entwicklungsteam veranstaltet.

### Vorrangige Prüfung von Funktionsanforderungen

Das Tableau-Entwicklungsteam prüft regelmäßig Ihre Funktionsanforderungen und gibt Ihnen entsprechendes Feedback.

### Produktfeedbacksitzungen

Treffen Sie sich mit dem für die Feature-Entwicklung verantwortlichen Product Manager und besprechen Sie Ihre Erfordernisse und mögliche Lösungen mit dem Tableau-Team.

## DAS SUPPORT- UND BETREUUNGSANGEBOT IM VERGLEICH

VORTEILE	Standardsupport	Erweiterter Support (Online)	Premiumsupport (Online)
Kontaktoptionen	Websupport	Websupport	Web- und Telefonsupport
Community und Knowledgebase	✓	✓	✓
Umfang	Geschäftszeiten	Geschäftszeiten + 24x7 (nur P1)	Geschäftszeiten + 24x7 (P1 und P2)
Reaktionszeit bei P1- und P2-Problemen*	P1: 8 Std., P2: 24 Std.	P1: 2 Std., P2: 8 Std.	P1: 30 Min., P2: 2 Std.
Updatehäufigkeit bei P1- und P2-Problemen*	P1: 24 Std., P2: 72 Std.	P1: 24 Std., P2: 48 Std.	P1: 2x tägl., P2: 24 Std.
Benannte Ansprechpartner	3	5	5
Technischer Kundenbetreuer			✓
Regelmäßige Statusgespräche und Serviceberichte			✓
Unterstützung bei Online-Updates			✓
Strategische Planung			✓
Spezialprogramme und Zugang zum Forum			✓
Senior Support Team			✓
Telefonsupport rund um die Uhr für geschäftskritische Probleme			✓
Falleskalation und Überwachung			✓
Beteiligung an Produkt-Roadmap			✓
Vorrangige Prüfung von Funktionsanforderungen			✓
Produktfeedbacksitzungen			✓

\*P1- und P2-Probleme sind Supportfälle der Priorität 1 und 2 gemäß den Definitionen in der [Tableau Online Technical Support Policy](#) (Richtlinie zum Technischen Online-Support).

## ERSTE SCHRITTE

Reduzieren Sie Risiken und Ausfallzeiten und holen Sie sich Hilfe, wenn Sie diese am dringendsten benötigen. Wenden Sie sich an Ihren zuständigen Vertriebsmitarbeiter, um weitere Informationen zu erhalten oder sich bei den ersten Schritten mit unserem Premiumsupport unterstützen zu lassen.



An der Welle 4, 60322 Frankfurt am Main  
+49 69 589976700

[tableau.com/de-de](http://tableau.com/de-de)