

ASSISTENZA A 360 GRADI SU CUI PUOI SEMPRE CONTARE

Quando l'analisi dei dati è di importanza critica, è necessaria l'assistenza di esperti affidabili che conoscono il tuo ambiente online tanto quanto Tableau. Con l'assistenza Premium, un professionista qualificato assegnato alla tua organizzazione fornirà una guida esperta sulle best practice e supervisionerà i problemi. L'opzione Premium ti dà la massima serenità: assistenza disponibile 24 ore x 7 giorni, tempi di risposta più veloci e accesso al team di sviluppo di Tableau.

ASSISTENZA PROATTIVA

Account manager tecnico (Technical Account Manager - TAM)

Il TAM comprende le esigenze della tua azienda: dalla configurazione di Tableau Bridge nelle diverse origini dati a prestazioni, sicurezza e best practice. Il TAM lavora direttamente con l'organizzazione, per individuare e risolvere i problemi critici, il più velocemente possibile. Per aiutarti a ottenere rapidamente le risposte, il TAM ha accesso anche alle risorse interne di Tableau (compresi i team di sviluppo). Sarà il tuo sostenitore affidabile e interfunzionale, che ti porterà a risultati positivi.

Chiamate ricorrenti sullo stato e report sul servizio

Pianificazione di una chiamata settimanale per la revisione di problemi, strategie, progetti e obiettivi. Accesso ad aggiornamenti dei servizi in tempo reale, dettagli dei suggerimenti, oltre all'assistenza fornita e ai risultati.

Guida agli aggiornamenti di Tableau Online

Il TAM sarà la guida proattiva agli aggiornamenti in arrivo di Tableau Online, i problemi noti, l'indirizzamento e le discussioni sulla roadmap, per prepararti PRIMA dell'arrivo delle modifiche.

Pianificazione strategica

Grazie alla conoscenza approfondita del tuo account, il TAM proporrà una pianificazione strategica a lungo termine. Analizzerà gli attuali trend di utilizzo e fornirà le best practice consigliate.

Programmi speciali e accesso esclusivo al gruppo della community

Ottieni l'accesso alle novità e alle funzioni dei prodotti in arrivo, che include l'opportunità di partecipare al programma beta di pre-release di Tableau Online.

SERVIZIO DI ASSISTENZA

Team di assistenza senior

I casi di assistenza vengono indirizzati ai nostri tecnici specializzati più esperti. Lavorando a stretto contatto con il TAM, conoscono la configurazione online e riescono a risolvere rapidamente tutti i problemi critici.

Assistenza telefonica per problemi di importanza critica 24 ore x 7 giorni

Nel caso in cui Tableau Bridge si interrompa o comprometta gravemente l'azienda, hai l'opportunità di chiamare il nostro numero dedicato 24 ore al giorno. Il tempo di risposta previsto per i problemi P1 è di 30 minuti. In questo modo l'ambiente sarà ripristinato e operativo più rapidamente possibile.

Escalation e supervisione casi

Il TAM e il team di assistenza tecnica senior lavoreranno con te ai tuoi casi. Il TAM garantisce il rispetto dei tempi di risposta previsti per problemi con Priorità 1 e 2, nonché l'attuazione di piani di azione adeguati. In caso di problemi critici che richiedono un'attenzione immediata, il TAM li riassegna per una risposta rapida.

ASSISTENZA PER I PRODOTTI

Partecipazione alla roadmap di Tableau

Tieniti al corrente sulle versioni più recenti, sulle pianificazioni e su qualsiasi altra novità relativa ai prodotti, partecipando agli esclusivi webinar del team di sviluppo di Tableau.

Revisione prioritaria delle richieste di nuove funzionalità

Il team di sviluppo di Tableau revisiona regolarmente le richieste di nuove funzionalità e fornisce un feedback.

Sessioni di feedback sui prodotti

Incontra il Product Manager responsabile dello sviluppo delle funzioni e parla con il team di Tableau delle tue esigenze e delle possibili soluzioni.

CONFRONTO DELL'OFFERTA DI ASSISTENZA

VANTAGGI DEL PIANO	Assistenza Standard	Assistenza Extended (Tableau Online)	Assistenza Premium (Tableau Online)
Opzioni di contatto	Assistenza web	Assistenza web	Assistenza web e telefonica
Community e Knowledge Base	✓	✓	✓
Copertura	Orari d'ufficio	Orari d'ufficio + 24 ore x 7 giorni (solo P1)	Orari d'ufficio + 24 ore x 7 giorni (P1 e P2)
Tempi di risposta ai problemi P1 e P2*	P1 - 8 ore; P2 - 24 ore	P1 - 2 ore; P2 - 8 ore	P1 - 30 min.; P2 - 2 ore
Frequenza di aggiornamento dei problemi P1 e P2*	P1 - 24 ore; P2 - 72 ore	P1 - 24 ore; P2 - 48 ore	P1 - 2 volte/giorno; P2 - 24 ore
Contatti specifici	3	5	5
Account manager tecnico			✓
Chiamate ricorrenti sullo stato e report sul servizio			✓
Guida agli aggiornamenti di Tableau Online			✓
Pianificazione strategica			✓
Programmi speciali e accesso ai forum			✓
Team di assistenza senior			✓
Assistenza telefonica per problemi critici 24 ore x 7 giorni			✓
Escalation e supervisione casi			✓
Partecipazione alla roadmap di prodotto			✓
Revisione prioritaria delle richieste di nuove funzionalità			✓
Sessioni di feedback sui prodotti			✓

*I problemi P1 e P2 sono i problemi con Priorità 1 e Priorità 2, definiti nella [Politica di assistenza tecnica di Tableau Online](#).

PER INIZIARE

Riduci i rischi o i tempi di inattività e ottieni l'aiuto necessario, quando ne hai più bisogno. Per maggiori informazioni sull'assistenza Premium, o per iniziare, contatta il tuo responsabile commerciale.



1621 N 34th St, Seattle, WA 98103
(206) 633-3400

tableau.com/it-it