

## 信頼できる包括的なアカウントケア

データインサイトがミッションクリティカルである場合、お客様のオンライン環境を理解し、Tableau の知識を備えた、信頼できるエキスパートによる支援が必要となります。プレミアムサポートでは、ベストプラクティスに関するガイダンスを提供し問題を監視するエキスパートが、お客様の組織に割り当てられます。また、24 時間 365 日のサポート体制が提供され、より迅速な対応が得られるだけでなく、Tableau 開発チームにもアクセスできるため、安心して Tableau をご利用いただくことができます。

## 事前対応型のアカウントケア

### テクニカルアカウントマネージャー (TAM)

さまざまなデータソースに対する Tableau Bridge の構成から、パフォーマンス、セキュリティ、ベストプラクティスまで、TAM はお客様のビジネスニーズを理解しています。また、お客様と直接連携しながら、障害となる問題を特定しできるだけ早急な解決を図ります。さらに、開発チームをはじめとする Tableau 社内のあらゆるリソースを利用して、迅速に回答を提供します。TAM は、部門の域を超えた信頼できるサポートスタッフとして、お客様の組織を成功に導きます。

### 定期的なステータスコールとサービスレポート

では、問題や戦略、プロジェクト、目標について確認するために毎週実施される電話会議をスケジュールします。また、リアルタイムでのサービス更新、推奨事項の詳細、完了したケースワークや成果物にアクセスできます。

### Online アップデートガイダンス

担当の TAM は、Tableau Online の今後のアップデート、既知の問題、方向性、ロードマップに関するディスカッションについて事前対応型の支援を行うため、変更の前に十分な準備を整えることができます。

### 戦略プランニング

担当の TAM は、お客様に関する深い知識に基づき、長期的な戦略プランニングを提供します。また、既存の使用状況の傾向を分析して、推奨されるベストプラクティスを提示します。

### 特別プログラムおよび専用のコミュニティグループへのアクセス

Tableau Online プレリリースベータプログラムに参加する機会など、リリース予定の製品に関するニュースを入手し機能を試すことができます。

## サポートケア

### シニアサポートチーム

サポートケースは、シニア Online テクニカルサポートエンジニアに転送されます。テクニカルサポートエンジニアは TAM と密接に連携することで、お客様のオンラインセットアップについて理解した上で、重大な問題を迅速に解決することができます。

### ミッションクリティカルな問題の 24x7 電話サポート

Tableau Bridge がダウンしてしまった場合、またはビジネスに重大な影響を及ぼす状況が発生した場合には、専用の電話番号に昼夜問わずいつでもお問い合わせいただけます。目標応答時間は、P1 の問題で 30 分に設定されており、すばやくお客様の稼動環境を正常な状態に復旧します。

### ケースのエスカレーションと監視

担当の TAM およびシニアテクニカルサポートチームは、お客様と協力して、お客様のケースに取り組みます。TAM は、優先度 1 と優先度 2 の問題が目標応答時間内に対処され、適切なアクションプランが実施されるように対応します。至急の対応を必要とするミッションクリティカルな問題の場合、担当の TAM が問題のエスカレーションを行って迅速に対処します。

## 製品ケア

### Tableau ロードマップへの参加

Tableau 開発チームによって実施される専用のウェビナーに参加すると、最新のリリース、スケジュール、他の製品ハイライトなどについての情報を入手できます。

### 機能リクエストの優先的な検討

Tableau 開発チームは、お客様からの機能に関するリクエストを定期的に確認し、フィードバックを提供します。

### 製品フィードバックセッション

機能開発を担うプロダクトマネージャーと話す機会が得られるとともに、お客様のニーズと潜在的なソリューションについて Tableau チームにご相談いただけます。

## 提供されるサポートおよびケアの比較

プランのメリット	標準サポート	拡張サポート (Online)	プレミアムサポート (Online)
問い合わせのオプション	Web サポート	Web サポート	Web + 電話サポート
コミュニティおよびナレッジベース	✓	✓	✓
対応時間	営業時間	営業時間 + 24x7 (P1 のみ)	営業時間 + 24x7 (P1 および P2)
P1、P2 の問題の応答時間*	P1 - 8 時間、P2 - 24 時間	P1 - 2 時間、P2 - 8 時間	P1 - 30 分、P2 - 2 時間
P1、P2 の問題の更新頻度*	P1 - 24 時間、P2 - 72 時間	P1 - 24 時間、P2 - 48 時間	P1 - 1 日 2 回、P2 - 24 時間
指名連絡先	3	5	5
テクニカルアカウントマネージャー			✓
定期的なステータスコール およびサービスレポート			✓
Online アップデートガイダンス			✓
戦略プランニング			✓
特別プログラムおよび フォーラムへのアクセス			✓
シニアサポートチーム			✓
ミッションクリティカルな問題の 24x7 電話サポート			✓
ケースのエスカレーションと監視			✓
製品ロードマップへの参加			✓
機能リクエストの優先的な検討			✓
製品フィードバックセッション			✓

\* P1 および P2 とは、「[Tableau Online 技術サポート方針](#)」に定義されている「優先度 1」と「優先度 2」の問題を指します。

## 今すぐ始めましょう

ダウンタイムのリスクを削減し、最も必要なときに適切な支援を得ることができます。プレミアムサポートについての詳細や利用開始方法については、営業担当者までお問い合わせください。



〒104-0061 東京都中央区銀座 6-10-1 GINZA SIX 11F  
03-6899-2500

[tableau.com/ja-jp](https://tableau.com/ja-jp)