

신뢰할 수 있는 완전한 계정 관리

데이터 인사이트가 업무에 필수적인 경우, 조직의 온라인 환경을 잘 이해할 뿐 아니라 Tableau 지식을 갖춘 신뢰할 수 있는 전문가의 지원이 필요합니다. 프리미엄 지원에서는 모범 사례에 기반하여 전문 지침을 제공하고 문제를 감독하는 담당 전문가를 조직에 배정합니다. 또한, 연중무휴(24x7)로 지원이 제공되어 응답 시간이 더 빨라질 뿐만 아니라 Tableau 개발 팀에 액세스할 수 있으므로 안심하고 Tableau를 사용할 수 있습니다.

사전 예방적인 계정 관리

기술 계정 관리자(TAM)

다양한 데이터 원본 간에 Tableau Bridge를 구성하는 것에서부터 성능, 보안, 모범 사례에 이르기까지, TAM은 귀사의 비즈니스 요구 사항을 이해합니다. 담당 TAM이 조직과 직접 협력하여 가능한 한 빨리 업무를 가로막는 문제를 식별하고 해결합니다. 또한, 개발 팀을 포함한 Tableau의 모든 내부 리소스에 액세스할 수 있기 때문에 신속하게 해결책을 찾을 수 있도록 도와드립니다. TAM은 신뢰할 수 있고, 모든 부서에 걸쳐 업무를 수행하는, 귀사를 성공으로 이끄는 지지자입니다.

정기적 상황 통화 및 서비스 보고를 위해 매주 전화 상담을

예약하여 문제, 전략, 프로젝트 및 목표를 검토합니다. 실시간 서비스 업데이트, 권장 사항 세부 정보 및 완료된 사례와 결과물에 액세스할 수 있습니다.

Tableau Online 업데이트 안내

담당 TAM이 사전에 Tableau Online에 대한 향후 업데이트와 알려진 문제, 방향 등을 안내하고 로드맵 토론을 지원해 드리므로 고객은 변화가 오기 전에 미리 철저히 대비할 수 있습니다.

전략 기획

담당 TAM은 고객 계정에 대한 깊은 이해를 바탕으로 장기적인 전략 계획을 제공합니다. 또한, 기존 사용 경향을 분석하고 권장 모범 사례를 제공합니다.

특별 프로그램 및 전용 커뮤니티 그룹 액세스

Tableau Online 시험판 베타 프로그램에 참여할 기회와 더불어 향후 출시될 제품 소식 및 기능에 대한 액세스 권한을 얻습니다.

지원 관리

선임 지원 팀

지원 사례는 선임 Online 기술 지원 엔지니어에게 전달됩니다. 선임 기술 지원 엔지니어는 담당 TAM과 긴밀하게 협력하여 귀사의 Online 설정을 파악하고 중요한 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

연중무휴(24x7)로 중요한 사안에 대해 전화 지원

Tableau Bridge가 중단되거나 비즈니스에 심각한 영향을 미칠 경우 24시간 언제든지 지정된 전화번호로 문의하실 수 있습니다. P1 문제의 경우 목표 응답 시간은 30분으로, 빠르게 고객의 Tableau 환경을 정상적인 상태로 복구해 드립니다.

사례 에스컬레이션 및 관리

담당 TAM 및 선임 기술 지원 팀은 고객과 협력하여 고객의 사례를 지원합니다. TAM은 우선순위 1 및 2 문제에 대해 목표 응답 시간이 충족되고 적절한 조치 계획이 마련되도록 합니다. 즉각적인 대응이 요구되는 중요한 사안에 대해서는 담당 TAM이 신속하게 문제를 에스컬레이션합니다.

제품 관리

Tableau 로드맵 참여

Tableau 개발 팀이 주관하는 전용 웨비나에 참여하여 최신 릴리스, 일정 및 기타 제품 하이라이트에 대한 정보를 얻으십시오.

우선적인 기능 요청 검토

Tableau 개발 팀은 정기적으로 고객의 기능 요청을 검토하고 피드백을 제공합니다.

제품 피드백 세션

기능 개발을 담당하는 제품 관리자와 만나 Tableau 팀과 함께 요구 사항 및 가능한 솔루션에 대해 논의하십시오.

지원 및 관리 제공 사항 비교

혜택	표준 지원	확장 지원 (Online)	프리미엄 지원 (Online)
문의 옵션	온라인 지원	온라인 지원	온라인 및 전화 지원
커뮤니티 및 기술 자료	✓	✓	✓
지원 시간	업무 시간	업무 시간 + 연중무휴(24x7, P1만 해당)	업무 시간 + 연중무휴(24x7, P1 및 P2)
P1, P2 문제 응답 시간*	P1 - 8시간, P2 - 24시간	P1 - 2시간, P2 - 8시간	P1 - 30분, P2 - 2시간
P1, P2 문제 업데이트 주기*	P1 - 24시간, P2 - 72시간	P1 - 24시간, P2 - 48시간	P1 - 1일 2회, P2 - 24시간
지정된 담당자 수	3	5	5
기술 계정 관리자			✓
정기적 상황 통화 및 서비스 보고서			✓
Tableau Online 업데이트 안내			✓
전략 기획			✓
특별 프로그램 및 포럼 액세스			✓
선임 지원 팀			✓
연중무휴(24x7)로 중요한 사안에 대해 전화 지원			✓
사례 에스컬레이션 및 관리			✓
제품 로드맵 참여			✓
우선적인 기능 요청 검토			✓
제품 피드백 세션			✓

* P1 및 P2 문제는 [Tableau Online 기술 지원 정책](#)에 정의된 우선순위 1 및 우선순위 2 문제를 말합니다.

시작하기

위험이나 다운타임을 줄이고 가장 필요할 때 적시의 도움을 받으십시오. 프리미엄 지원에 대해 자세히 알아보거나 사용하기 시작하려면 영업 계정 담당자에게 문의하십시오.



South Beach Tower Level 10, 38 Beach Road,
Singapore 189767
+65 6768 5000