

SUPORTE PARA CONTAS COMPLETO NO QUAL VOCÊ PODE CONFIAR

Quando as informações contidas nos dados são essenciais para sua empresa, você precisa do suporte de especialistas confiáveis que conhecem seu ambiente on-line tão bem quanto conhecem o Tableau. O suporte premium coloca um especialista dedicado à disposição da sua organização para oferecer orientação especializada em práticas recomendadas e supervisionar problemas. Com o suporte premium, você tem a tranquilidade de saber que conta com suporte 24 horas por dia, sete dias por semana, tempos de resposta mais rápidos e acesso à equipe de desenvolvimento do Tableau.

SUPORTE PROATIVO PARA CONTAS

Gerente técnico de conta (TAM)

Seu TAM entende as necessidades da sua empresa, como configuração do Tableau Bridge com várias fontes de dados, desempenho, segurança e práticas recomendadas. Ele trabalha diretamente com sua organização para identificar e resolver problemas urgentes o mais rápido possível. O TAM também tem acesso a todos os recursos internos da Tableau (inclusive às equipes de desenvolvimento) para responder às suas perguntas com rapidez. Ele é seu representante de confiança multifuncional que guiará sua empresa rumo ao sucesso.

Chamadas de acompanhamento e relatórios de serviço regulares

Agende uma chamada semanal para analisar problemas, estratégia, projetos e metas. Tenha acesso em tempo real a atualizações de serviços, detalhes das recomendações, trabalhos já realizados no caso e resultados entregues.

Orientação sobre atualizações do Tableau Online

Seu TAM orientará você proativamente sobre as próximas atualizações do Tableau Online, problemas conhecidos e objetivos futuros, além de promover discussões sobre roteiro estratégico para que você esteja preparado ANTES que as mudanças aconteçam.

Planejamento estratégico

Com conhecimentos aprofundados da sua conta, seu TAM apresentará propostas de planejamento estratégico de longo prazo. Ele analisará as tendências de uso atuais e sugerirá práticas recomendadas.

Acesso a grupos exclusivos da comunidade e a programas especiais

Tenha acesso às últimas notícias sobre produtos e recursos, inclusive oportunidades de participar do programa beta de pré-lançamento do Tableau Online.

SUPORTE

Equipe de suporte sênior

Os casos de suporte são encaminhados para nossos engenheiros de suporte técnico seniores do Tableau Online, que trabalham diretamente com seu TAM para conhecer seu ambiente e sua configuração, podendo resolver problemas urgentes com rapidez.

Suporte emergencial por telefone 24 horas por dia, sete dias por semana

Na eventualidade de uma falha geral no seu Tableau Bridge ou de um problema que prejudique gravemente seus negócios, você pode ligar para nosso número de telefone dedicado a qualquer hora do dia ou da noite. Com um objetivo de tempo de resposta de 30 minutos para problemas de nível P1, restabeleceremos o funcionamento do seu sistema num piscar de olhos.

Escalonamento e supervisão de caso

Seu TAM e a equipe de suporte técnico sênior trabalharão com você para resolver seu caso. O TAM garante que o objetivo de tempo de resposta seja atingido para problemas de Prioridade 1 e 2 e que os planos de ação adequados sejam implementados. Para problemas urgentes que exigem atenção imediata, seu TAM escalonará o problema para acelerar a resposta.

SUPORTE PARA PRODUTOS

Participação no roteiro de produtos da Tableau

Acompanhe os últimos lançamentos, cronogramas e outros destaques sobre produtos participando de webinars exclusivos realizados pela equipe de desenvolvimento do Tableau.

Análise prioritária de solicitações de recursos

A equipe de desenvolvimento do Tableau analisa regularmente e responde suas solicitações de recursos.

Sessões de feedback sobre produtos

Reúna-se com o gerente de produtos responsável pelo desenvolvimento de recursos e explique suas necessidades e possíveis soluções à equipe do Tableau.

COMPARAÇÃO DAS OFERTAS DE SUPORTE

BENEFÍCIOS DO PLANO	Suporte padrão	Suporte estendido (Tableau Online)	Suporte premium (Tableau Online)
Opções de contato	Suporte on-line	Suporte on-line	Suporte on-line e por telefone
Comunidades e base de dados de conhecimento	✓	✓	✓
Cobertura	Horário de atendimento	Horário de atendimento + 24 horas por dia, sete dias por semana (somente P1)	Horário de atendimento + 24 horas por dia, sete dias por semana (P1 e P2)
Tempo de resposta a problemas de nível P1 ou P2*	P1 - 8 horas; P2 - 24 horas	P1 - 2 horas; P2 - 8 horas	P1 - 30 minutos; P2 - 2 horas
Frequência de atualizações sobre problemas de nível P1 e P2	P1 - 24 horas; P2 - 72 horas	P1 - 24 horas; P2 - 48 horas	P1 - Duas vezes por dia; P2 - 24 horas
Contatos dedicados	3	5	5
Gerente técnico de conta			✓
Chamadas de acompanhamento programadas e relatórios de serviços			✓
Orientação sobre atualizações do Tableau Online			✓
Planejamento estratégico			✓
Acesso a programas especiais e ao fórum			✓
Equipe de suporte sênior			✓
Suporte emergencial por telefone 24 horas por dia, sete dias por semana			✓
Escalonamento e supervisão de caso			✓
Participação no roteiro do produto			✓
Análise prioritária de solicitações de recursos			✓
Sessões de feedback sobre produtos			✓

*Problemas de nível P1 e P2 são problemas de Prioridade 1 e Prioridade 2, conforme definido na [Política de Suporte Técnico do Tableau Online](#).

COMECE AGORA

Reduza o risco de tempo de inatividade e receba a ajuda de que você precisa, no momento em que mais precisa. Para saber mais ou para começar a aproveitar o suporte premium, fale com o representante de vendas da sua conta.



1621 N. 34th St, Seattle, WA 98103
+1 (206) 633-3400

tableau.com/pt-br