

## 全面、可信赖的客户服务

如果数据见解事关成败，您就需要可信的专家提供支持，这些专家不仅了解 Tableau，而且了解您的在线环境。高级支持会为您的组织指定一位专家，这名专家将提供有关最佳做法的专业指导并监控各种问题。借助高级支持，您可获得全天候支持和更快的响应速度，并能随时联系 Tableau 开发团队，从此安枕无忧。

## 主动型客户服务

### 技术客户经理 (TAM)

从 Tableau Bridge 的跨数据源配置到性能、安全性和最佳做法，TAM 了解贵企业的需求。TAM 与贵组织直接合作，以最快的速度主动发现和解决造成障碍的问题。TAM 还可以利用 Tableau 的所有内部资源（包括开发团队），帮助您快速获得答案。他们是值得信任的跨职能支持者，可指引您迈向成功。

### 定期状况通报电话会议和服务报告

安排每周电话会议，回顾问题、策略、项目和目标。访问实时服务更新、建议详情、已完成的个案工作和可交付内容。

### 在线更新指导

您的 TAM 会主动为您提供关于近期 Tableau Online 更新、已知问题、方向和路线图讨论的全程指导，让您在变更发生之前就做好充分的准备。

### 战略规划

TAM 基于对您的帐户的深入了解，提供长期战略规划。他们将分析现有使用情况趋势，并推荐最佳做法。

### 特殊计划和专属社区组访问

可以获得即将发布的产品新闻和功能，包括参加 Tableau Online 预发布 Beta 计划的机会。

## 支持服务

### 高级支持团队

支持案例会提交给高级在线技术支持工程师，这些工程师将和 TAM 紧密合作，以了解您的在线设置，从而快速解决任何关键问题。

### 全天候任务关键型电话支持

如果 Tableau Bridge 停机或严重影响您的业务，您可在全天任何时间拨打指定的电话号码联系我们。P1 问题的目标响应时间为 30 分钟，我们将立即行动，让您的业务迅速恢复正常。

### 案例上报和监督

TAM 和高级技术支持团队将帮助您解决问题。对于优先级 1 和优先级 2 问题，TAM 负责确保达到目标响应时间要求，且落实相应的行动计划。对于需要立即关注的任务关键型问题，TAM 将上报以实现快速响应。

## 产品服务

### 参与 Tableau 路线图

通过参加由 Tableau 开发团队举办的专属网络讲座，了解最新版本、计划和任何其他产品亮点。

### 优先审核功能请求

Tableau 开发团队定期审核功能请求并提供反馈。

### 产品反馈会议

与负责功能开发的产品经理会面，同 Tableau 团队讨论您的需求和可能的解决方案。

## 支持和服务计划对比

计划优势	标准支持	扩展支持 (在线)	高级支持 (在线)
联系选项	Web 支持	Web 支持	Web + 电话支持
社区和知识库	✓	✓	✓
支持服务时间范围	工作时间	工作时间 全天候 (仅针对 P1 问题)	工作时间 全天候 (P1 和 P2 问题)
P1、P2 问题响应时间*	P1 - 8 小时; P2 - 24 小时	P1 - 2 小时; P2 - 8 小时	P1- 30 分钟; P2- 2 小时
P1、P2 问题进展通报频率*	P1- 24 小时; P2- 72 小时	P1- 24 小时; P2- 48 小时	P1- 每日 2 次; P2- 24 小时
指定的联系人数量	3	5	5
技术客户经理			✓
定期状况通报电话会议和服务报告			✓
在线更新指导			✓
战略规划			✓
特殊计划和论坛访问			✓
高级支持团队			✓
全天候任务关键型电话支持			✓
案例上报和监督			✓
参与产品路线图制定			✓
优先审核功能请求			✓
产品反馈会议			✓

\*P1 和 P2 问题是 [Tableau 在线技术支持策略](#)中定义的优先级 1 和优先级 2 问题。

## 开始行动

降低停机风险，在您最需要帮助的时候获得帮助。如果您希望了解详细信息或开始加入高级支持计划，请联系您的销售客户代表。



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

[tableau.com/zh-cn](https://tableau.com/zh-cn)