

UMFASSENDE UND ZUVERLÄSSIGE KUNDENBETREUUNG

Wenn Erkenntnisse aus Daten für Ihren Erfolg entscheidend sind, benötigen Sie den Support von vertrauenswürdigen Experten, die sich mit Ihrer Online-Umgebung genauso gut auskennen wie mit Tableau. Der Premiumsupport stellt Ihrem Unternehmen einen zugewiesenen Experten zur Verfügung, der Sie fachkundig über Best Practices berät und sich um Probleme kümmert. Beim Premiumsupport kommen Sie in den Genuss von 24/7-Support, kürzeren Reaktionszeiten und Zugang zum Tableau-Entwicklungsteam – ein gutes Gefühl!

PROAKTIVE KUNDENBETREUUNG

Technischer Kundenbetreuer

Technische Kundenbetreuer verstehen die Erfordernisse Ihres Unternehmens von Installation und Upgrades bis hin zu Expansion und täglicher Nutzung. Ihr Technischer Kundenbetreuer arbeitet direkt mit Ihrer Organisation zusammen, um Probleme proaktiv zu erkennen und schnellstmöglich zu beheben. Ihr Technischer Kundenbetreuer dient Ihnen als vertrauenswürdiger und funktionsübergreifender Lotse, der Sie auf Erfolgskurs bringt.

Bereitstellungsprüfungen

Ihr Technischer Kundenbetreuer wird Ihre Umgebung mindestens zweimal im Jahr überprüfen, um Ihnen Konfigurationsänderungen, Upgrades und Erweiterungen Ihrer Umgebung zu empfehlen.

Regelmäßige Statusgespräche und Serviceberichte

Planen Sie ein wöchentliches Gespräch zur Erörterung von Problemen, Strategie, Projekten und Zielen. Greifen Sie in Echtzeit auf Service-Updates, detaillierte Empfehlungen sowie auf abgeschlossene Fallarbeit und Arbeitsergebnisse zu.

Unterstützung beim Upgrade

Ihr Technischer Kundenbetreuer unterstützt Sie bei Best Practices, optimalem Server-Setup, bekannten Problemen, und er hilft Ihnen beim Upgrade-Prozess, bei der Ausrichtung und bei Roadmap-Besprechungen.

Strategische Planung

Dank seines fundierten Wissens über Ihre Umgebung kann der Technische Kundenbetreuer eine langfristige strategische Planung erstellen. Er analysiert bestehende Nutzungstrends und empfiehlt Best Practices für das Änderungsmanagement. Er führt Sie proaktiv durch Strategien für eine optimale Skalierbarkeit und Verfügbarkeit Ihrer Umgebung.

Spezialprogramme und exklusiver Zugang zur Community-Gruppe

Sie erhalten Zugang zu kommenden Produktneuheiten und Features. Das schließt auch die Möglichkeit ein, Produkte und Dienste von Tableau vorab zu testen und Ihr Feedback beizusteuern. Darüber hinaus haben Sie auch Zugang zu unserer exklusiven Online-Community, um gängige Probleme zu besprechen und auf wichtige Ressourcen zuzugreifen.

SUPPORTBETREUUNG

Senior Support Team

Supportfälle werden an unsere Senior Support Techniker weitergeleitet, die eng mit Ihrem Technischen Kundenbetreuer zusammenarbeiten, um sich mit Ihrer Umgebung und Ihrem Setup vertraut zu machen und jegliche geschäftskritischen Probleme rasch beheben zu können.

Telefonsupport rund um die Uhr für geschäftskritische Probleme

Falls Ihre Tableau-Produktionsbereitstellung ausfällt oder Ihren Geschäftsbetrieb stark beeinträchtigt, können Sie die angegebene Telefonnummer zu jeder Tages- und Nachtzeit anrufen. Eine anvisierte Reaktionszeit von 30 Minuten bei P1-Problemen und von 2 Stunden bei P2-Problemen bedeutet, dass Sie den Geschäftsbetrieb im Handumdrehen wieder aufnehmen können.

Falleskalation und Überwachung

Ihr Technischer Kundenbetreuer und das Senior Support Team arbeiten mit Ihnen an Ihren Fällen zusammen. Der Technische Kundenbetreuer stellt sicher, dass die anvisierten Reaktionszeiten bei Problemen der Priorität 1 und 2 eingehalten werden und dass geeignete Aktionspläne vorhanden sind. Bei geschäftskritischen Problemen, die sofort behoben werden müssen und eine schnelle Reaktion erfordern, eskaliert Ihr Kundenbetreuer den Fall.

Eskalationsmanagement vor Ort

Bei äußerst kritischen P1-Problemen, die sich nicht zeitnah aus der Ferne beheben lassen, schicken wir die erforderlichen Ressourcen los, um Ihr Problem bei Ihnen vor Ort zu untersuchen und beheben, damit Ihre Tableau-Umgebung schnellstmöglich wieder den Betrieb aufnimmt.

PRODUKTBETREUUNG

Teilnahme bei Tableau Roadmap

Halten Sie sich über die neuesten Versionen, Zeitpläne und alle sonstigen Produkt-Highlights auf dem Laufenden, indem Sie an den exklusiven vierteljährlichen Webinaren teilnehmen, die das Tableau-Entwicklungsteam veranstaltet.

Vorrangige Prüfung von Funktionsanforderungen

Das Tableau-Entwicklungsteam prüft regelmäßig Ihre Funktionsanforderungen und gibt Ihnen entsprechendes Feedback.

Produktfeedbacksitzungen

Treffen Sie sich mit dem für die Feature-Entwicklung verantwortlichen Product Manager und besprechen Sie Ihre Erfordernisse und mögliche Lösungen mit dem Tableau-Team.

DAS SUPPORT- UND BETREUUNGSANGEBOT IM VERGLEICH

VORTEILE	Standardsupport	Erweiterter Support	Premiumsupport
Kontaktoptionen	Websupport	Websupport	Web- und Telefonsupport
Community und Knowledgebase	✓	✓	✓
Umfang	Geschäftszeiten	Geschäftszeiten + 24x7 (nur P1)	Geschäftszeiten + 24x7 (P1 und P2)
Reaktionszeit bei P1- und P2-Problemen*	P1: 8 Std., P2: 24 Std.	P1: 2 Std., P2: 8 Std.	P1: 30 Min., P2: 2 Std.
Updatehäufigkeit bei P1- und P2-Problemen*	P1: 24 Std., P2: 72 Std.	P1: 24 Std., P2: 48 Std.	P1: 2x tägl., P2: 24 Std.
Benannte Ansprechpartner	3	5	5
Technischer Kundenbetreuer			✓
Regelmäßige Statusgespräche und Serviceberichte			✓
Strategische Planung			✓
Spezialprogramme und Zugang zum Forum			✓
Bereitstellungsprüfungen			✓
Unterstützung beim Upgrade			✓
Senior Support Team			✓
Telefonsupport rund um die Uhr für geschäftskritische Probleme			✓
Falleskalation und Überwachung			✓
Eskalationsmanagement vor Ort			✓
Beteiligung an Produkt-Roadmap			✓
Vorrangige Prüfung von Funktionsanforderungen			✓
Produktfeedbacksitzungen			✓

*P1- und P2-Probleme sind gemäß den Definitionen in der [Tableau Technical Support Policy](#) (Richtlinie zum Technischen Support) Supportfälle der Priorität 1 und 2.

VON UNSEREN KUNDEN

„Die Zusammenarbeit mit dem uns zugewiesenen Technischen Kundenbetreuer war außergewöhnlich. Wir führen alle zwei Wochen Gespräche, um den Status wichtiger Punkte zu klären und wertvolle Hinweise zu unserer Tableau-Nutzung zu erhalten. Generell lässt sich sagen, dass unser Technischer Kundenbetreuer jedem unserer Anliegen höchste Priorität einräumt.“

– Mark N., aktueller Kunde

„Unser Technischer Kundenbetreuer verschafft uns einen tollen Einblick in kommende neue Features, sodass wir sie proaktiv in unsere Gesamtgeschäftsstrategie einbinden können.“

– Amanda R., aktuelle Kundin

ERSTE SCHRITTE

Reduzieren Sie Risiken und Ausfallzeiten und holen Sie sich Hilfe, wenn Sie diese am dringendsten benötigen. Wenden Sie sich an Ihren zuständigen Vertriebsmitarbeiter, um weitere Informationen zu erhalten oder sich bei den ersten Schritten mit unserem Premiumsupport unterstützen zu lassen.



An der Welle 4, 60322 Frankfurt am Main
+49 69 589976700

tableau.com/de-de