

Soporte prémium



ASISTENCIA PARA CUENTAS COMPLETA Y CONFIABLE

Cuando la información que se extrae de los datos es crítica para su empresa, debe tener a su disposición el soporte de los expertos en los que confía, aquellos familiarizados con su entorno en línea y con Tableau. El soporte prémium brinda a su organización la asistencia de un experto asignado, que ofrecerá orientación respecto de las prácticas recomendadas y supervisará los problemas. El soporte prémium le proporciona la tranquilidad de saber que dispone de soporte las 24 horas, los 7 días de la semana. Además, ofrece tiempos de respuesta más rápidos y acceso al equipo de desarrollo de Tableau.

ASISTENCIA PARA CUENTAS PROACTIVA

Administrador técnico de cuentas (TAM)

Desde la instalación y la actualización, hasta la expansión y el uso diario, los TAM comprenden las necesidades de su empresa. El TAM asignado a su cuenta trabajará directamente con su organización para identificar y resolver los problemas graves de manera proactiva y tan rápido como sea posible. Esta persona será su representante multidisciplinario de confianza capaz de guiarlo al éxito.

Revisiones de la implementación

Su TAM revisará su entorno al menos dos veces al año para ofrecerle recomendaciones acerca de modificaciones en la configuración, actualizaciones y expansiones del entorno.

Llamadas de estado regulares e informes de servicio

Programa una llamada semanal para revisar el estado de los problemas, las estrategias, los proyectos y los objetivos. Acceda a las últimas novedades sobre los servicios en tiempo real, recomendaciones, casos completos y artículos o servicios entregados.

Asistencia para actualizaciones

Su TAM le proporcionará orientación acerca de las prácticas recomendadas, la configuración óptima del servidor y los problemas conocidos. Además, le ofrecerá asistencia durante el proceso de actualización, asesoramiento y las conversaciones sobre la hoja de ruta.

Planeamiento estratégico

Basándose en el amplio conocimiento que posee de su cuenta, su TAM lo ayudará a llevar a cabo el planeamiento estratégico a largo plazo. Analizará las tendencias de uso existentes y le recomendará prácticas para la administración de cambios. Le ofrecerá orientación proactiva acerca de las estrategias a fin de mejorar el entorno para la escalabilidad y la disponibilidad.

Programas especiales y acceso exclusivo a los grupos de la comunidad

Acceda a las novedades de los próximos productos y sus funcionalidades. Aproveche la oportunidad de involucrarse en los lanzamientos anticipados de productos y servicios de Tableau y de proporcionar su opinión acerca de ellos. Además, podrá

acceder a nuestra exclusiva comunidad en línea para debatir acerca de problemas habituales y explorar recursos útiles.

SOPORTE

Equipo de soporte sénior

Las incidencias de soporte se envían a los ingenieros de soporte técnico sénior. Ellos trabajan estrechamente con su TAM a fin de comprender su entorno y configuración. De esta manera, pueden resolver rápidamente cualquier problema crítico.

Soporte telefónico para problemas críticos (24 horas, 7 días de la semana)

En el caso de que la implementación de producción de Tableau deje de funcionar o tenga cualquier inconveniente que genere un impacto grave en su negocio, puede llamar al número de teléfono designado, en cualquier momento del día o la noche. Con un tiempo de respuesta previsto de 30 minutos para los problemas de P1 y 2 horas para los de P2, todo volverá a su funcionamiento habitual en muy poco tiempo.

Escalado de incidencias y supervisión

Su TAM y el equipo de soporte técnico sénior trabajarán con usted para resolver las incidencias. Además, su TAM se asegurará de que se cumplan los tiempos de respuesta previstos para los problemas de P1 y P2 y se definan planes de acción adecuados. En caso de problemas críticos que requieran atención inmediata, su TAM remitirá esos problemas al departamento correspondiente para que puedan resolverse con rapidez.

Administración de escalado in situ

Para resolver problemas de P1 extremadamente críticos que no se puedan solucionar de manera remota y oportuna, recibirá la asistencia necesaria in situ a fin de investigar y remediar la situación. Así, será posible restablecer el funcionamiento del entorno de Tableau lo más rápido posible.

ASISTENCIA PARA PRODUCTOS

Participación en el mapa de ruta de Tableau

Manténgase informado acerca de los lanzamientos más recientes, programas y otros aspectos destacados de los productos a través de los seminarios web exclusivos organizados cada trimestre por el equipo de desarrollo de Tableau.

Evaluación de solicitudes de funcionalidades con prioridad

El equipo de desarrollo de Tableau, con frecuencia, revisa las solicitudes de funcionalidades nuevas y ofrece comentarios al respecto.

Sesiones de comentarios sobre productos

Reúnase con el administrador de productos responsable del desarrollo de nuevas funcionalidades. Además, comparta las necesidades de su organización y evalúe posibles soluciones con el equipo de Tableau.

COMPARACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE SOPORTE Y ATENCIÓN

BENEFICIOS DEL PLAN	Soporte estándar	Soporte ampliado	Soporte prémium
Opciones de contacto	Soporte web	Soporte web	Soporte web + telefónico
Comunidades y base de conocimientos	✓	✓	✓
Cobertura	Horario comercial	Horario comercial 24 horas, 7 días de la semana (solo P1)	Horario comercial 24 horas, 7 días de la semana (P1 y P2)
Tiempo de respuesta para problemas de P1 y P2*	P1 - 8 horas; P2 - 24 horas	P1 - 2 horas; P2 - 8 horas	P1 - 30 minutos; P2 - 2 horas
Frecuencia de actualización de problemas de P1 y P2*	P1 - 24 horas; P2 - 72 horas	P1 - 24 horas; P2 - 48 horas	P1 - 2 veces por día; P2 - 24 horas
Contactos con nombre	3	5	5
Administrador técnico de cuentas			✓
Llamadas de estado regulares e informes de servicio			✓
Planeamiento estratégico			✓
Programas especiales y acceso a foros			✓
Revisiones de la implementación			✓
Asistencia para actualizaciones			✓
Equipo de soporte sénior			✓
Soporte telefónico para problemas críticos (24 horas, 7 días de la semana)			✓
Escalado de incidencias y supervisión			✓
Administración de escalado in situ			✓
Participación en el mapa de ruta del producto			✓
Revisiones de solicitudes de funcionalidades con prioridad			✓
Sesiones de comentarios sobre productos			✓

*Los problemas de P1 y P2 son de prioridad 1 y prioridad 2, según se define en la [Política de soporte técnico de Tableau](#).

OPINIÓN DE NUESTROS CLIENTES

“Trabajar junto con nuestro TAM asignado ha sido una experiencia excepcional. Tenemos llamadas cada dos semanas para revisar el estado de los puntos importantes. Además, nos ofrece información muy útil acerca del uso que hacemos de Tableau. En resumen, nuestro TAM da prioridad a todas nuestras necesidades”.

— Mark N., cliente actual

“Nuestro TAM nos ofrece información muy útil acerca de las próximas funcionalidades. De esta manera, las podemos incorporar de forma proactiva en nuestra estrategia de negocios global”.

— Amanda R., clienta actual

COMENZAR

Reduzca el riesgo de inactividad y obtenga la asistencia que necesita, cuando más la necesita. Para obtener más información o comenzar a usar nuestro programa de soporte prémium, póngase en contacto con su representante de ventas.



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

tableau.com/es-es