

ASSISTENZA A 360 GRADI SU CUI PUOI SEMPRE CONTARE

Quando l'analisi dei dati è di importanza critica, è necessaria l'assistenza di esperti affidabili che conoscono il tuo ambiente online tanto quanto Tableau. Con l'assistenza Premium, un professionista qualificato assegnato alla tua organizzazione fornirà una guida esperta sulle best practice e supervisionerà i problemi. L'opzione Premium ti dà la massima serenità: assistenza disponibile 24 ore x 7 giorni, tempi di risposta più veloci e accesso al team di sviluppo di Tableau.

ASSISTENZA PROATTIVA

Account manager tecnico (Technical Account Manager - TAM)

I TAM comprendono le necessità aziendali, da installazioni e aggiornamenti a espansione e utilizzo giornaliero. Il TAM assegnato lavora direttamente con l'organizzazione, per individuare e risolvere in maniera proattiva i problemi critici, il più velocemente possibile. Sarà il tuo sostenitore affidabile e interfunzionale, che ti porterà a risultati positivi.

Revisioni della distribuzione

Il TAM revisionerà il tuo ambiente almeno due volte l'anno, per consigliare modifiche alla configurazione, aggiornamenti ed espansioni dell'ambiente.

Chiamate ricorrenti sullo stato e report sul servizio

Pianificazione di una chiamata settimanale per la revisione di problemi, strategie, progetti e obiettivi. Accesso ad aggiornamenti dei servizi in tempo reale, dettagli sui suggerimenti, assistenza fornita e risultati.

Assistenza aggiornamenti

Il TAM sarà la guida alle best practice, alle migliori configurazioni del server e ai problemi noti. Inoltre, fornirà assistenza per processi di aggiornamento, indirizzamento e discussioni sulla roadmap.

Pianificazione strategica

Grazie alla conoscenza approfondita del tuo account, il TAM proporrà una pianificazione strategica a lungo termine. Analizzerà gli attuali trend di utilizzo e consiglierà modifiche alle pratiche di gestione. Sarà la guida proattiva alle strategie, per migliorare scalabilità e disponibilità dell'ambiente.

Programmi speciali e accesso esclusivo al gruppo della community

Ottieni l'accesso alle novità e alle funzioni dei prodotti in arrivo, che include l'opportunità di provare in anticipo le versioni dei prodotti e dei servizi di Tableau e di fornire un feedback. Inoltre, avrai accesso alla nostra esclusiva community online, per parlare dei problemi comuni e accedere a importanti risorse.

SERVIZIO DI ASSISTENZA

Team di assistenza senior

I casi di assistenza vengono indirizzati ai nostri tecnici specializzati più esperti. Lavorando a stretto contatto con il TAM, conoscono l'ambiente e la configurazione e riescono a risolvere rapidamente tutti i problemi critici.

Assistenza telefonica per problemi di importanza critica 24 ore x 7 giorni

Nel caso in cui la distribuzione di produzione di Tableau si interrompa o comprometta gravemente l'azienda, hai l'opportunità di chiamare il nostro numero dedicato 24 ore al giorno. Il tempo di risposta previsto è di 30 minuti per problemi P1 e di 2 ore per problemi P2. In questo modo l'ambiente sarà ripristinato e operativo più rapidamente possibile.

Escalation e supervisione casi

Il TAM e il team di assistenza tecnica senior lavoreranno con te ai tuoi casi. Il TAM garantisce il rispetto dei tempi di risposta previsti per problemi con Priorità 1 e 2, nonché l'attuazione di piani di azione adeguati. In caso di problemi critici che richiedono un'attenzione immediata, il TAM li riassegna per una risposta rapida.

Gestione dell'escalation on-site

Per problemi P1 estremamente critici, che non possono essere risolti con urgenza da remoto, invieremo le risorse necessarie on-site per esaminare e risolvere il problema, affinché il tuo ambiente Tableau sia ripristinato e operativo più rapidamente possibile.

ASSISTENZA PER I PRODOTTI

Partecipazione alla roadmap di Tableau

Tieniti al corrente sulle versioni più recenti, sulle pianificazioni e su qualsiasi altra novità relativa ai prodotti, partecipando agli esclusivi webinar trimestrali del team di sviluppo di Tableau.

Revisione prioritaria delle richieste di nuove funzionalità

Il team di sviluppo di Tableau revisiona regolarmente le richieste di nuove funzionalità e fornisce un feedback.

Sessioni di feedback sui prodotti

Incontra il Product Manager responsabile dello sviluppo delle funzioni e parla con il team di Tableau delle tue esigenze e delle possibili soluzioni.

CONFRONTO DELL'OFFERTA DI ASSISTENZA

VANTAGGI DEL PIANO	Assistenza Standard	Assistenza Extended	Assistenza Premium
Opzioni di contatto	Assistenza web	Assistenza web	Assistenza web e telefonica
Community e Knowledge Base	✓	✓	✓
Copertura	Orari d'ufficio	Orari d'ufficio + 24 ore x 7 giorni (solo P1)	Orari d'ufficio + 24 ore x 7 giorni (P1 e P2)
Tempi di risposta ai problemi P1 e P2*	P1 - 8 ore; P2 - 24 ore	P1 - 2 ore; P2 - 8 ore	P1 - 30 min.; P2 - 2 ore
Frequenza di aggiornamento dei problemi P1 e P2*	P1 - 24 ore; P2 - 72 ore	P1 - 24 ore; P2 - 48 ore	P1 - 2 volte/giorno; P2 - 24 ore
Contatti specifici	3	5	5
Account manager tecnico			✓
Chiamate ricorrenti sullo stato e report sul servizio			✓
Pianificazione strategica			✓
Programmi speciali e accesso ai forum			✓
Revisioni della distribuzione			✓
Assistenza aggiornamenti			✓
Team di assistenza senior			✓
Assistenza telefonica per problemi critici 24 ore x 7 giorni			✓
Escalation e supervisione casi			✓
Gestione dell'escalation on-site			✓
Partecipazione alla roadmap di prodotto			✓
Revisione prioritaria delle richieste di nuove funzionalità			✓
Sessioni di feedback sui prodotti			✓

*I problemi P1 e P2 sono i problemi con Priorità 1 e Priorità 2, definiti nella [Politica di assistenza tecnica di Tableau](#).

IL PARERE DEI CLIENTI

"È eccezionale lavorare con il TAM assegnato. Ogni due settimane ci sentiamo per revisionare lo stato delle voci importanti e per acquisire preziose informazioni sull'utilizzo di Tableau. In definitiva, il TAM fa di tutte le nostre esigenze una priorità."

— Mark N., cliente attuale

"Il TAM ci dà informazioni fantastiche sulle nuove funzioni in arrivo. In questo modo, abbiamo la possibilità di includerle proattivamente nella nostra strategia aziendale complessiva."

— Amanda R., cliente attuale

PER INIZIARE

Riduci i rischi o i tempi di inattività e ottieni l'aiuto necessario, quando ne hai più bisogno. Per maggiori informazioni sull'assistenza Premium, o per iniziare, contatta il tuo responsabile commerciale.



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

tableau.com/it-it