

信頼できる包括的なアカウントケア

データインサイトがミッションクリティカルである場合、お客様のオンライン環境を理解し、Tableau の知識を備えた、信頼できるエキスパートによる支援が必要となります。プレミアムサポートでは、ベストプラクティスに関するガイダンスを提供し問題を監視するエキスパートが、お客様の組織の担当者として割り当てられます。また、24 時間 365 日のサポート体制が提供され、より迅速な対応が得られるだけでなく、Tableau 開発チームにもアクセスできるため、安心して Tableau をご利用いただくことができます。

事前対応型のアカウントケア

テクニカルアカウントマネージャー (TAM)

インストールからアップグレード、拡張、そして日々の利用まで、TAM はお客様のビジネスニーズを理解しています。また、お客様と直接連携しながら、積極的に障害となる問題を特定し、できるだけ早急な解決を図ります。TAM は、部門の域を超えた信頼できる支援者として、組織を成功に導きます。

導入のレビュー

担当の TAM は、少なくとも年に 2 回、お客様の環境をレビューして、構成の変更、アップグレード、環境の拡張などを推奨します。

定期的なステータスコールおよびサービスレポート

問題や戦略、プロジェクト、目標について確認するために毎週実施されるコールをスケジュールします。また、リアルタイムでのサービス更新、推奨事項の詳細、完了したケースワークや成果物にアクセスできます。

アップグレードアシスタンス

担当の TAM は、ベストプラクティス、最適なサーバーのセットアップ、既知の問題について説明するとともに、アップグレードのプロセスや方向性、ロードマップに関するディスカッションを支援します。

戦略プランニング

担当の TAM は、お客様に関する深い知識に基づき、長期的な戦略プランニングを提供します。また、既存の使用状況の傾向を分析して、変更管理プラクティスを推奨します。TAM はさらに、拡張性と可用性に向けた環境の改善を行うため、各種戦略について積極的に説明します。

特別プログラムおよび専用のコミュニティグループへのアクセス

Tableau の製品やサービスの早期リリースプログラムに参加して、フィードバックを提供する機会など、リリース予定の製品に関するニュースや機能にアクセスすることができます。また、Tableau の専用オンラインコミュニティへのアクセスも提供されるため、一般的な問題についての相談や重要なリソースの利用が可能です。

サポートケア

シニアサポートチーム

サポートケースは、シニアテクニカルサポートエンジニアに転送されます。シニアテクニカルサポートエンジニアは、TAM と密接に連携することで、お客様の環境やセットアップについて理解した上で、重大な問題を迅速に解決することができます。

ミッションクリティカルな問題の 24x7 電話サポート

実稼動環境に導入されている Tableau がダウンしてしまった場合、またはビジネスに重大な影響を及ぼす状況が発生した場合には、専用の電話番号に昼夜問わずいつでもお問い合わせいただけます。目標応答時間は、P1 の問題の場合は 30 分、P2 の問題の場合は 2 時間に設定されており、すばやくお客様の稼動環境を正常な状態に復旧します。

ケースのエスカレーションと監視

担当の TAM およびシニアテクニカルサポートチームは、お客様と協力して、お客様のケースに取り組みます。TAM は、優先度 1 と優先度 2 の問題が目標応答時間内に対処され、適切なアクションプランが実施されるように対応します。至急の対応を必要とするミッションクリティカルな問題の場合、担当の TAM が問題のエスカレーションを行って迅速に対処します。

オンサイトエスカレーション管理

非常に重大性が高い P1 の問題で、リモートでは早急な解決を提供できない場合は、問題の調査および解決に必要な人材を現場に派遣することで、お客様の Tableau 環境ができるだけ早く正常な状態に復旧できるように対応します。

製品ケア

Tableau ロードマップへの参加

Tableau 開発チームによって四半期ごとに実施される専用のウェビナーに参加すると、最新のリリース、スケジュール、他の製品ハイライトなどについての情報を入手できます。

機能リクエストの優先的な検討

Tableau 開発チームは、お客様からの機能に関するリクエストを定期的に確認し、フィードバックを提供します。

製品フィードバックセッション

機能開発を担うプロダクトマネージャーと話す機会が得られるとともに、お客様のニーズと潜在的なソリューションについて Tableau チームにご相談いただけます。

提供されるサポートおよびケアの比較

プランのメリット	標準サポート	拡張サポート	プレミアムサポート
問い合わせのオプション	Web サポート	Web サポート	Web + 電話サポート
コミュニティおよびナレッジベース	✓	✓	✓
対応時間	営業時間	営業時間 + 24x7 (P1 のみ)	営業時間 + 24x7 (P1 および P2)
P1、P2 の問題の応答時間*	P1 - 8 時間、P2 - 24 時間	P1 - 2 時間、P2 - 8 時間	P1 - 30 分、P2 - 2 時間
P1、P2 の問題の更新頻度*	P1 - 24 時間、P2 - 72 時間	P1 - 24 時間、P2 - 48 時間	P1 - 1 日 2 回、P2 - 24 時間
指名連絡先	3	5	5
テクニカルアカウントマネージャー			✓
定期的なステータスコール およびサービスレポート			✓
戦略プランニング			✓
特別プログラムおよび フォーラムへのアクセス			✓
導入のレビュー			✓
アップグレードアシスタンス			✓
シニアサポートチーム			✓
ミッションクリティカルな問題の 24x7 電話サポート			✓
ケースのエスカレーションと監視			✓
オンサイトエスカレーション管理			✓
製品ロードマップへの参加			✓
機能リクエストの優先的な検討			✓
製品フィードバックセッション			✓

* P1 および P2 とは、「[Tableau 技術サポート方針](#)」に定義されている「優先度 1」と「優先度 2」の問題を指します。

お客様の声

「担当の TAM は、素晴らしいパートナーとなっています。TAM と隔週で実施される電話会議では、重要な項目のステータスについて確認し、Tableau の利用状況に関する重要な情報についても知ることができます。総合的に見て、TAM は、当社のニーズのすべてを優先事項として対応してくれます」

— 現在のお客様企業、Mark N. 氏

今すぐ始めましょう

ダウンタイムのリスクを削減し、最も必要なときに適切な支援を得ることができます。プレミアムサポートについての詳細や利用開始方法については、営業担当者までお問い合わせください。

「担当の TAM は、リリース予定の新機能について優れたインサイトを提供してくれるため、それらを積極的に全体的なビジネス戦略へと組み込むことができます」

— 現在のお客様企業、Amanda R. 氏



〒104-0061 東京都中央区銀座 6-10-1 GINZA SIX 11F
03-6899-2500

tableau.com/ja-jp