

## 신뢰할 수 있는 완전한 계정 관리

데이터 인사이트가 업무에 필수적인 경우, 조직의 온라인 환경을 잘 이해할 뿐 아니라 Tableau 지식을 갖춘 신뢰할 수 있는 전문가의 지원이 필요합니다. 프리미엄 지원에서는 모범 사례에 기반하여 전문 지침을 제공하고 문제를 감독하는 담당 전문가를 조직에 배정합니다. 또한, 연중무휴(24x7)로 지원이 제공되어 응답 시간이 더 빨라질 뿐만 아니라 Tableau 개발 팀에 액세스할 수 있으므로 안심하고 Tableau를 사용할 수 있습니다.

## 사전 예방적인 계정 관리

### 기술 계정 관리자(TAM)

설치 및 업그레이드부터 확장 및 일일 사용에 이르기까지 TAM은 고객의 비즈니스 요구 사항을 이해합니다. 또한 고객의 조직과 직접 협력하여 가능한 한 빨리 차단 문제를 사전에 식별하고 해결합니다. TAM은 고객을 성공으로 이끄는 신뢰할 수 있는 상호 기능을 갖춘 지지자입니다.

### 배포 검토

TAM은 고객의 환경을 연간 최소 2회 이상 검토하여 구성 변경, 업그레이드 및 환경 확장을 권장합니다.

### 정기적 상황 통화 및 서비스 보고서

문제, 전략, 프로젝트 및 목표를 검토하기 위해 매주 전화 상담을 예약하고, 실시간 서비스 업데이트, 권장 사항 세부 정보 및 완성된 케이스워크와 결과물에 액세스할 수 있습니다.

### 업그레이드 지원

담당 TAM은 모범 사례, 최적의 서버 설정, 알려진 문제를 설명하고, 업그레이드 프로세스, 방향 및 로드맵 토론을 지원합니다.

### 전략 기획

담당 TAM은 고객 계정에 대한 깊은 이해를 바탕으로 장기적인 전략 계획을 제공합니다. 또한, 기존 사용 경향을 분석하고 변화 관리 실행을 권장합니다. TAM은 고객에게 환경의 확장성 및 가용성 개선을 위한 전략을 적극적으로 안내합니다.

### 특별 프로그램 및 전용 커뮤니티 그룹 액세스

Tableau 제품 및 서비스의 초기 릴리스에 참여하고 피드백을 제공할 기회와 더불어 향후 출시될 제품 소식 및 기능에 대한 액세스 권한을 얻습니다. 또한 전용 온라인 커뮤니티에 액세스하여 공통된 문제를 논의하고 중요한 리소스에 액세스할 수 있습니다.

## 지원 관리

### 선임 지원 팀

지원 사례는 선임 기술 지원 엔지니어에게 전달됩니다. 선임 기술 지원 엔지니어는 고객의 TAM과 긴밀하게 협력하여 고객의 환경 및 설정을 파악하고 중요한 문제를 신속하게 해결할 수 있습니다.

### 연중무휴(24x7)로 중요한 사안에 대해 전화 지원

운영 중인 Tableau 배포가 중단되거나 비즈니스에 심각한 영향을 미칠 경우 언제든지 지정된 전화번호로 문의하실 수 있습니다. 목표 응답 시간은 P1 문제의 경우 30분, P2 문제의 경우 2시간으로, 빠르게 고객의 Tableau 환경을 정상적인 상태로 복구합니다.

### 사례 에스컬레이션 및 관리

담당 TAM 및 선임 기술 지원 팀은 고객과 협력하여 고객의 사례를 지원합니다. TAM은 우선순위 1 및 2 문제에 대해 목표 응답 시간이 충족되고 적절한 조치 계획이 마련되도록 합니다. 즉각적인 대응이 요구되는 중요한 사안에 대해서는 담당 TAM이 신속하게 문제를 에스컬레이션합니다.

### 온사이트 에스컬레이션 관리

매우 중요한 P1 문제는 원격으로 신속하게 해결할 수 없는 경우 문제의 조사 및 해결에 필요한 인력을 현장에 파견하여 고객의 Tableau 환경이 최대한 빨리 정상적인 상태로 복구될 수 있도록 합니다.

## 제품 관리

### Tableau 로드맵 참여

Tableau 개발 팀이 분기별로 주관하는 전용 웨비나에 참여하여 최신 릴리스, 일정 및 기타 제품 하이라이트에 대한 정보를 얻으십시오.

## 우선적인 기능 요청 검토

Tableau 개발 팀은 정기적으로 고객의 기능 요청을 검토하고 피드백을 제공합니다.

## 제품 피드백 세션

기능 개발을 담당하는 제품 관리자와 만나 Tableau 팀과 함께 요구 사항 및 가능한 솔루션에 대해 논의하십시오.

## 지원 및 관리 제공 사항 비교

| 혜택                              | 표준 지원                | 확장 지원                         | 프리미엄 지원                        |
|---------------------------------|----------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| 문의 옵션                           | 온라인 지원               | 온라인 지원                        | 온라인 및 전화 지원                    |
| 커뮤니티 및 기술 자료                    | ✓                    | ✓                             | ✓                              |
| 지원 시간                           | 업무 시간                | 업무 시간<br>+ 연중무휴(24x7, P1만 해당) | 업무 시간<br>+ 연중무휴(24x7, P1 및 P2) |
| P1, P2 문제 응답 시간*                | P1 - 8시간, P2 - 24시간  | P1 - 2시간, P2 - 8시간            | P1 - 30분, P2 - 2시간             |
| P1, P2 문제 업데이트 주기*              | P1 - 24시간, P2 - 72시간 | P1 - 24시간, P2 - 48시간          | P1 - 1일 2회, P2 - 24시간          |
| 지정된 담당자 수                       | 3                    | 5                             | 5                              |
| 기술 계정 관리자                       |                      |                               | ✓                              |
| 정기적 상황 통화<br>및 서비스 보고서          |                      |                               | ✓                              |
| 전략 기획                           |                      |                               | ✓                              |
| 특별 프로그램<br>및 포럼 액세스             |                      |                               | ✓                              |
| 배포 검토                           |                      |                               | ✓                              |
| 업그레이드 지원                        |                      |                               | ✓                              |
| 선임 지원 팀                         |                      |                               | ✓                              |
| 연중무휴(24x7)로<br>중요한 사안에 대해 전화 지원 |                      |                               | ✓                              |
| 사례 에스컬레이션 및 관리                  |                      |                               | ✓                              |
| 온사이트 에스컬레이션 관리                  |                      |                               | ✓                              |
| 제품 로드맵 참여                       |                      |                               | ✓                              |
| 우선적인 기능<br>요청 검토                |                      |                               | ✓                              |
| 제품 피드백 세션                       |                      |                               | ✓                              |

\* P1 및 P2 문제는 [Tableau 기술 지원 정책](#)에 정의된 우선순위 1 및 우선순위 2 문제를 말합니다.

## 고객 평가

"담당 TAM은 작업 수행 능력이 탁월했습니다. TAM과 격주로 통화하며, 중요한 항목의 상태를 검토하고 Tableau 사용법에 대한 유용한 정보를 배우기도 합니다. 전반적으로 TAM은 우리의 모든 요구를 우선하여 해결해 줍니다."

— Mark N., 현 고객

"TAM이 곧 출시될 새로운 기능에 대한 인사이트를 제공하므로 이러한 인사이트를 전반적인 비즈니스 전략에 적극적으로 반영할 수 있습니다."

— Amanda R., 현 고객

## 시작하기

위험이나 다운타임을 줄이고 가장 필요할 때 적시의 도움을 받으십시오. 프리미엄 지원에 대해 자세히 알아보거나 이용하기 시작하려면 영업 계정 담당자에게 문의하십시오.



South Beach Tower Level 10, 38 Beach Road, Singapore 189767  
+65 6768 5000

[tableau.com/ko-kr](https://tableau.com/ko-kr)