

SUPORTE PARA CONTAS COMPLETO NO QUAL VOCÊ PODE CONFIAR

Quando as informações contidas nos dados são essenciais para sua empresa, você precisa do suporte de especialistas confiáveis que conhecem seu ambiente on-line tão bem quanto conhecem o Tableau. O suporte premium coloca um especialista dedicado à disposição da sua organização para oferecer orientação especializada em práticas recomendadas e supervisionar problemas. Com o suporte premium, você tem a tranquilidade de saber que conta com suporte 24 horas por dia, sete dias por semana, tempos de resposta mais rápidos e acesso à equipe de desenvolvimento do Tableau.

SUPORTE PROATIVO PARA CONTAS

Gerente técnico de conta (TAM)

Os TAMs entendem as necessidades da sua empresa, prestando suporte para instalação, atualizações, expansão, uso diário e muito mais. Seu TAM trabalha diretamente com sua organização para identificar proativamente e resolver problemas urgentes o mais rápido possível. Ele é seu representante de confiança multifuncional que guiará sua empresa rumo ao sucesso.

Revisões de implantação

Seu TAM fará revisões do seu ambiente pelo menos duas vezes por ano para recomendar alterações de configuração, atualizações e expansões do ambiente.

Chamadas de acompanhamento programadas e relatórios de serviços

Agende uma chamada semanal para tratar sobre problemas, estratégia, projetos e metas. Tenha acesso em tempo real a atualizações de serviços, detalhes das recomendações, trabalhos já realizados no caso e resultados entregues.

Assistência para atualização

Seu TAM orientará sua empresa sobre práticas recomendadas, configuração otimizada de servidores e problemas conhecidos, além de contribuir para as discussões sobre o processo de atualização, objetivos futuros e roteiro estratégico.

Planejamento estratégico

Com conhecimentos aprofundados da sua conta, seu TAM apresentará propostas de planejamento estratégico de longo prazo. Ele analisará as tendências de uso atuais e recomendará práticas de gestão de mudanças. Ele orientará proativamente sua empresa no desenvolvimento de estratégias para otimizar o ambiente a fim de garantir a escalabilidade e a disponibilidade.

Acesso a grupos exclusivos da comunidade e a programas especiais

Receba acesso aos próximos recursos e novidades de produtos, incluindo oportunidades de participar de pré-lançamentos de produtos e serviços da Tableau e compartilhar seu feedback. Você também terá acesso à nossa comunidade on-line exclusiva para debater problemas comuns e acessar recursos importantes.

SUPORTE

Equipe de suporte sênior

Os casos de suporte são encaminhados para nossos engenheiros de suporte técnico seniores, que trabalham diretamente com seu TAM para conhecer seu ambiente e sua configuração, podendo resolver problemas urgentes com rapidez.

Suporte emergencial por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana

Na eventualidade de uma falha geral na sua implantação do Tableau ou de um problema que prejudique gravemente seus negócios, você pode ligar para nosso número de telefone dedicado a qualquer hora do dia ou da noite. Com um objetivo de tempo de resposta de 30 minutos para problemas de nível P1 e de duas horas para problemas de nível P2, restabeleceremos o funcionamento do seu sistema num piscar de olhos.

Escalonamento e supervisão de caso

Seu TAM e a equipe de suporte técnico sênior trabalharão com você para resolver seu caso. O TAM garante que o objetivo de tempo de resposta seja atingido para problemas de Prioridade 1 e 2 e que os planos de ação adequados sejam implementados. Para problemas urgentes que exigem atenção imediata, seu TAM escalonará o problema para acelerar a resposta.

Gerenciamento de escalonamento no local do cliente

Para problemas de nível P1 extremamente urgentes que não possam ser resolvidos remotamente de forma pontual, enviaremos os profissionais necessários para sua instalação para investigar e resolver o problema de modo a restabelecer o funcionamento do seu ambiente do Tableau o mais rápido possível.

SUPORTE PARA PRODUTOS

Participação no roteiro de produtos da Tableau

Acompanhe os últimos lançamentos, cronogramas e outros destaques sobre produtos participando de webinars trimestrais exclusivos realizados pela equipe de desenvolvimento do Tableau.

Análise prioritária de solicitações de recursos

A equipe de desenvolvimento do Tableau analisa regularmente e responde suas solicitações de recursos.

Sessões de feedback sobre produtos

Reúna-se com o gerente de produtos responsável pelo desenvolvimento de recursos e explique suas necessidades e possíveis soluções à equipe do Tableau.

COMPARAÇÃO DAS OFERTAS DE SUPORTE

BENEFÍCIOS DO PLANO	Suporte padrão	Suporte estendido	Suporte premium
Opções de contato	Suporte on-line	Suporte on-line	Suporte on-line e por telefone
Comunidades e base de dados de conhecimento	✓	✓	✓
Cobertura	Horário de atendimento	Horário de atendimento + 24 horas por dia, sete dias por semana (somente P1)	Horário de atendimento + 24 horas por dia, sete dias por semana (P1 e P2)
Tempo de resposta a problemas de nível P1 ou P2*	P1 - 8 horas; P2 - 24 horas	P1 - 2 horas; P2 - 8 horas	P1 - 30 minutos; P2 - 2 horas
Frequência de atualizações sobre problemas de nível P1 e P2	P1 - 24 horas; P2 - 72 horas	P1 - 24 horas; P2 - 48 horas	P1 - Duas vezes por dia; P2 - 24 horas
Contatos dedicados	3	5	5
Gerente técnico de conta			✓
Chamadas de acompanhamento programadas e relatórios de serviços			✓
Planejamento estratégico			✓
Acesso a programas especiais e ao fórum			✓
Revisões de implantação			✓
Assistência para atualização			✓
Equipe de suporte sênior			✓
Suporte emergencial por telefone 24 horas por dia, sete dias por semana			✓
Escalonamento e supervisão de caso			✓
Gerenciamento de escalonamento no local do cliente			✓
Participação no roteiro do produto			✓
Análise prioritária de solicitações de recursos			✓
Sessões de feedback sobre produtos			✓

*Problemas de nível P1 e P2 são problemas de Prioridade 1 e Prioridade 2, conforme definido na [Política de Suporte Técnico do Tableau](#).

O QUE NOSSOS CLIENTES DIZEM

“O trabalho com nosso TAM tem sido incrível. Fazemos duas chamadas por semana para verificar o status de itens importantes e também para adquirir informações valiosas sobre nosso uso do Tableau. Para o TAM, todas as nossas necessidades são uma prioridade.”

— Mark N., cliente atual

“Nosso TAM compartilha novidades interessantes sobre os próximos recursos para que possamos nos preparar para incorporá-los em nossa estratégia comercial geral.”

— Amanda R., cliente atual

COMECE AGORA

Reduza o risco de tempo de inatividade e receba a ajuda de que você precisa, no momento em que mais precisa. Para saber mais ou para começar a aproveitar o suporte premium, fale com o representante de vendas da sua conta.



1621 N. 34th St, Seattle, WA 98103

+1 (206) 633-3400

tableau.com/pt-br