

## 全面、可信赖的客户服务

如果数据见解事关成败，您就需要可信的专家提供支持，这些专家不仅了解 Tableau，而且了解您的在线环境。高级支持会为您的组织指定一位专家，这名专家将提供有关最佳做法的专业指导并监控各种问题。借助高级支持，您可获得全天候支持和更快的响应速度，并能随时联系 Tableau 开发团队，从此安枕无忧。

## 主动型客户服务

### 技术客户经理 (TAM)

TAM 了解您业务需求的方方面面，其中包括安装、升级、扩展和每天的使用量。TAM 与您的组织直接合作，尽力以最快的速度主动发现和解决棘手的问题。他们是值得信任的跨职能代理，可指引您迈向成功。

### 部署审核

TAM 每年至少会对您的环境审核两次，针对配置更改、升级和环境扩展提出建议。

### 定期状况通报电话会议和服务报告

安排每周电话会议，回顾问题、策略、项目和目标。访问实时服务更新、建议详情、已完成的个案工作和可交付内容。

### 升级帮助

TAM 会为您提供最佳做法、最佳服务器设置和已知问题方面的指导，并协助开展有关升级过程、方向和路线图的讨论。

### 战略规划

TAM 基于对您的帐户的深入了解，提供长期战略规划。他们将分析现有使用情况趋势，并推荐变更管理做法。他们将主动为您提供战略指导，帮助您改善环境以实现扩展和可用性。

### 特殊计划和专属社区组访问

了解即将发布产品的新闻和功能，有机会针对 Tableau 产品和服务的早期版本提供反馈。您还可访问专属在线社区，讨论常见问题并获取重要资源。

## 支持服务

### 高级支持团队

支持案例会提交给高级技术支持工程师，这些工程师将和 TAM 紧密合作，以了解您的环境和设置，从而快速解决任何关键问题。

### 全天候任务关键型电话支持

如果 Tableau 生产部署停机或严重影响您的业务，您可随时拨打指定的电话号码联系我们。P1 问题的目标响应时间为 30 分钟，P2 问题的目标响应时间为 2 小时，我们将立即行动，让您的业务恢复正常。

### 案例上报和监督

TAM 和高级技术支持团队将帮助您解决问题。对于优先级 1 和优先级 2 问题，TAM 负责确保达到目标响应时间要求，且落实相应的行动计划。对于需要立即关注的任务关键型问题，TAM 将上报以实现快速响应。

### 现场上报管理

对于无法在短时间内远程解决但又极其重要的 P1 问题，我们会指派必要的资源赶赴现场，以调查和解决您的问题，尽快恢复您的 Tableau 环境。

## 产品服务

### 参与 Tableau 路线图

通过参加由 Tableau 开发团队举办的每季度一次的专属网络讲座，了解最新版本、计划和任何其他产品亮点。

## 优先审核功能请求

Tableau 开发团队定期审核功能请求并提供反馈。

## 产品反馈会议

与负责功能开发的产品经理会面，同 Tableau 团队讨论您的需求和可能的解决方案。

## 支持和服务计划对比

计划优势	标准支持	扩展支持	高级支持
联系选项	Web 支持	Web 支持	Web + 电话支持
社区和知识库	✓	✓	✓
支持服务时间范围	工作时间	工作时间 全天候 (仅针对 P1 问题)	工作时间 全天候 (P1 和 P2 问题)
P1、P2 问题响应时间*	P1 - 8 小时; P2 - 24 小时	P1 - 2 小时; P2 - 8 小时	P1- 30 分钟; P2- 2 小时
P1、P2 问题进展通报频率*	P1- 24 小时; P2- 72 小时	P1- 24 小时; P2- 48 小时	P1- 每日 2 次; P2- 24 小时
指定的联系人数量	3	5	5
技术客户经理			✓
定期状况通报电话会议 和服务报告			✓
战略规划			✓
特殊计划 和论坛访问			✓
部署审核			✓
升级帮助			✓
高级支持团队			✓
全天候任务关键型 电话支持			✓
案例上报和监督			✓
现场上报管理			✓
参与产品路线图制定			✓
优先审核 功能请求			✓
产品反馈会议			✓

\*P1 和 P2 问题是 [Tableau 技术支持策略](#)中定义的优先级 1 和优先级 2 问题。

## 客户证言

“我们与指定的 TAM 合作非常愉快。我们每两周通一次电话，审核重要项目的状况，并了解关于 Tableau 使用情况的宝贵信息。总的来说，TAM 非常重视我们的所有需求。”

- Mark N., 当前客户

“TAM 帮助我们很好地了解即将推出的新功能，让我们可以主动将这些功能纳入整个业务战略。”

- Amanda R., 当前客户

## 开始行动

降低停机风险，在您最需要帮助的时候获得帮助。如果您希望了解详细信息或开始加入高级支持计划，请联系您的销售客户代表。



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

[tableau.com/zh-cn](https://tableau.com/zh-cn)