

您可以仰賴的完整帳戶防護

由於資料見解極為重要，因此您需要對您的線上環境以及 Tableau 相當瞭解而且可信賴的專家提供支援。高級支援會為您的組織指派一位專家，這位專家會提供最佳實務的專家引導並監控問題。高級支援可以為您提供全年無休的支援、更快的回應時間，以及來自 Tableau 開發團隊的協助，讓您高枕無憂。

主動帳戶防護

技術客戶經理 (TAM)

從安裝和升級到擴充和日常使用，TAM 都可以瞭解您的業務需求。TAM 會直接與您的組織合作，以便主動盡速識別並解決造成不順暢的問題。他們是值得信賴的跨職能倡導者，可以引導您邁向成功。

部署審核

您的 TAM 每年會檢查您的環境至少兩次，以建議配置變更、升級和環境擴充。

週期性狀態電話會議與服務報告

安排每週一次的電話會議，以審核問題、策略、專案和目標。存取即時服務更新、建議詳細資訊，以及已完成的案例工作和最終成果。

升級協助

您的 TAM 將引導您完成最佳實務、最佳伺服器設定、處理已知問題，並協助您進行升級、方向和規劃討論。

戰略規劃

由於 TAM 對您的帳戶有深入的瞭解，因此會提供長期策略規劃。他們將會分析現有的使用趨勢並建議變更管理實務。這些人會主動引導您擬定相關策略來針對規模和可用性改善環境。

特別計劃和專屬社群群組存取

接收即將發佈的產品新聞和功能，還有機會參與 Tableau 產品和服務的最新發表會並提供意見反映。您也將有權存取我們的專屬線上社群以討論常見問題並存取重要資源。

支援防護

資深支援團隊

支援案例將轉由與 TAM 密切合作的資深技術支援工程師處理，因為這些工程師瞭解您的環境和設定，因此能夠快速解決任何重大問題。

全年無休的任務關鍵性電話支援

如果 Tableau 的生產部署中斷或嚴重影響您的業務，則可以在日間或夜間的任何時間撥打我們的指定電話號碼。對於 P1 問題的 30 分鐘目標回應以及 P2 問題的 2 小時目標回應，我們會立即協助您恢復運作。

案例呈報與監督

TAM 和資深技術支援團隊將與您共同處理您的案例。TAM 可確保滿足優先順序 1 和 2 的目標回應時間，並訂定妥善的行動計劃。對於需要立即處理的關鍵任務問題，TAM 會呈報問題以便迅速回應。

現場呈報管理

對於無法適時從遠端解決的極重大 P1 問題，我們將派出必要的支援人員前往現場調查並解決您的問題，以便讓您的 Tableau 環境盡快恢復運作。

產品防護

Tableau 規劃參與

藉由加入由 Tableau 開發團隊主持的專屬每季網路研討會，隨時瞭解最新版本、排程表和其他任何產品重點。

優先功能請求審核

Tableau 的開發團隊會定期審核並提供與您的功能請求有關的意見反映。

產品意見反映會議

與負責功能開發的產品經理開會，並且與 Tableau 團隊討論您的需求 and 可能的解決方案。

支援和防護服務比較

方案優勢	標準支援	擴充支援	高級支援
聯絡選項	網路支援	網路支援	網路 + 電話支援
社群與知識庫	✓	✓	✓
支援服務時間範圍	上班時間	上班時間 + 全年無休 (僅限 P1 問題)	上班時間 + 全年無休 (P1 與 P2 問題)
P1、P2 問題回應時間*	P1 - 8 小時; P2 - 24 小時	P1 - 2 小時; P2 - 8 小時	P1 - 30 分鐘; P2 - 2 小時
P1、P2 問題更新頻率*	P1 - 24 小時; P2 - 72 小時	P1 - 24 小時; P2 - 48 小時	P1 - 2 天; P2 - 24 小時
指定的聯絡人人數	3	5	5
技術帳戶經理			✓
週期性狀態呼叫與服務報告			✓
戰略規劃			✓
特別方案與論壇存取			✓
部署審核			✓
升級協助			✓
資深支援團隊			✓
全年無休的任務關鍵性電話支援			✓
案例呈報與監督			✓
現場呈報管理			✓
產品規劃參與			✓
優先功能請求審核			✓
產品意見反映會議			✓

*P1 和 P2 問題是 [Tableau 技術支援政策](#) 中定義的優先順序 1 和優先順序 2 問題。

我們客戶的見證

「指派給我們的 TAM 相當優秀。我們每兩週召開一次電話會議，以審核重要項目的狀態，並瞭解我們使用 Tableau 有關的重要資訊。整體而言，我們的 TAM 將我們所有的需求放在第一位。」

— Mark N., 目前客戶

「我們的 TAM 可讓我們深入瞭解即將推出的新功能，因此我們可以主動將新功能納入我們的整體業務策略中。」

— Amanda R., 目前客戶

快速入門

減少風險或停機時間，並且在最需要的時候獲得所需的協助。若要深入瞭解或開始使用高級支援，請聯絡銷售客戶代表。



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

tableau.com/zh-tw