

Erweiterter Support

Sie müssen schnell handeln, um Ihre Daten gewinnbringend nutzen und operationalisieren zu können und eine Wertschöpfung für Ihr Unternehmen zu erzielen. Ausfallzeiten kommen nicht infrage. Mit dem Erweiterten Support von Tableau kann Ihre Organisation Ausfallzeiten vermeiden oder reduzieren und dank kürzerer anvisierter Reaktionszeiten und 24/7-Support bei kritischen Ausfällen Ihre Investitionen schützen.



Kürzere anvisierte Reaktionszeit

Bei kritischen Ausfällen zählt jede Sekunde und Sie können nicht lange auf eine Lösung warten. Der Erweiterte Support hält Ihren Geschäftsbetrieb reibungslos am Laufen. Dafür sorgen kürzere anvisierte Reaktionszeiten und häufigere Updates für kritische (P1) und vorrangige (P2) Supportfälle.

Support, wenn Sie ihn benötigen

Ihr Geschäftsbetrieb läuft rund um die Uhr, auch am Wochenende. Das gilt auch für uns. Der Erweiterte Support bietet Zugang zu Supporttechnikern. Bei kritischen Supportfällen (P1) stehen sie Ihnen rund um die Uhr, sieben Tage die Woche zur Verfügung.

Die Vorteile im Überblick

Vorteile	Standardsupport	Erweiterter Support
Kontaktoptionen		
Community und Knowledgebase	✓	✓
Umfang	GZ	GZ, 24/7 (nur P1)
Reaktionszeit* bei P1/P2	8 Std./24 Std.	2 Std./8 Std.
P1/P2: Updatehäufigkeit*	24 Std./72 Std.	24 Std./48 Std.
Benannte Ansprechpartner	3	5

GZ: Geschäftszeiten

*P1- und P2-Probleme sind Supportfälle der Priorität 1 und 2 gemäß den Definitionen in der [Technical Support Policy](#) (Richtlinie zum Technischen Support).

Erste Schritte

Reduzieren Sie Risiken und Ausfallzeiten und holen Sie sich Hilfe, wenn Sie diese am dringendsten benötigen. Wenden Sie sich an Ihren zuständigen Vertriebsmitarbeiter, um weitere Informationen zu erhalten oder sich bei den ersten Schritten mit unserem Erweiterten Support unterstützen zu lassen.