

프리미엄 지원

신뢰할 수 있는 완전하고 사전 예방적인 계정 관리

데이터 인사이트가 업무에 필수적인 경우, 고객의 환경을 잘 이해하고 Tableau 지식을 갖춘 신뢰할 수 있는 전문가의 지원이 필요합니다. 프리미엄 지원은 고객 환경에 대한 깊은 이해를 기반으로 모범 사례에 대한 지침을 제공하고 문제를 감독하는 전문가를 조직에 배정합니다. 또한, 연중무휴(24x7)로 지원이 제공되어 응답 시간이 보다 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 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 케이스워크 및 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 변경 관리 사례를 권장합니다. TAM은 고객에게 환경의 확장성 및 가용성 개선을 위한 전략을 적극적으로 안내합니다.

특별 프로그램 및 독점 커뮤니티 그룹 액세스

Tableau 제품 및 서비스의 초기 릴리스에 참여하고 피드백을 제공할 수 있는 기회와 더불어 향후 출시될 제품 소식 및 기능에 대한 액세스 권한을 얻습니다.

또한 Tableau의 전용 온라인 기술 계정 커뮤니티(TAC)에 액세스하여 일반적인 문제를 논의하고 중요한 리소스에 액세스할 수 있습니다. 회원은 배정된 TAC에서 새로운 지원 사례를 에스컬레이션할 수 있으며, 이는 담당 에스컬레이션 팀에 의해 지원됩니다.

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

Tableau의 프로덕션 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 우선 순위 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.

“TAM은 곧 출시될 새로운 기능에 대한 인사이트를 제공하므로 이러한 인사이트를 전반적인 비즈니스 전략에 적극적으로 반영할 수 있습니다.”

— AMANDA R., 현재 고객

제품 관리

Tableau 로드맵 참여

Tableau 개발 팀이 반년마다 주관하는 전용 웹 세미나에 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.

기능 요청 피드백 세션



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

고객의 요구에 부합하는 혜택

프리미엄 지원은 조직의 성장에 따라 고객의 요구에 대응할 수 있는 확장성을 갖추고 있습니다.

지원 및 관리 오퍼링 비교

혜택	표준 지원	확장 지원	프리미엄 지원
문의 옵션			
커뮤니티 및 기술 자료	✓	✓	✓
지원 시간	BH	BH, 연중무휴 24x7(P1 전용)	BH, 연중무휴 24x7(P1 및 P2)
P1, P2 문제 응답 시간*	8시간, 24시간	2시간, 8시간	30분, 2시간
P1, P2 문제 업데이트 주기*	24시간, 72시간	24시간, 48시간	12시간, 24시간
지정된 담당자 수	3	5	5
기술 계정 관리자			✓
배포 검토			✓
정기적 상황 통화 및 서비스 보고서			✓
업그레이드 지원			✓
전략 기획			✓
특별 프로그램 및 포럼 액세스			✓
선임 지원 팀			✓
연중무휴(24x7)로 중요한 사안에 대해 전화 지원			✓
사례 에스컬레이션 및 관리			✓
온사이트 에스컬레이션 관리			✓
제품 로드맵 참여			✓
우선적인 기능 요청 검토			✓
기능 요청 피드백 세션			✓

문의:  = 온라인,  = 전화

BH: 업무 시간

* P1 및 P2 문제는 기술 지원 정책에 정의된 대로 우선 순위 1 및 우선 순위 2 문제입니다.



우리에게 배정된 TAM은 이례적인 작업을 수행해왔습니다. 우리는 중요한 항목의 상태를 검토하고 Tableau 사용법에 대한 유용한 정보를 배우기 위해 TAM과 격주로 통화합니다. 전반적으로 TAM은 우리의 모든 요구를 우선적으로 해결해 줍니다.

— MARK N., 현재 고객

시작하기

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