

精选支持计划

前瞻性整体综合客户关怀。

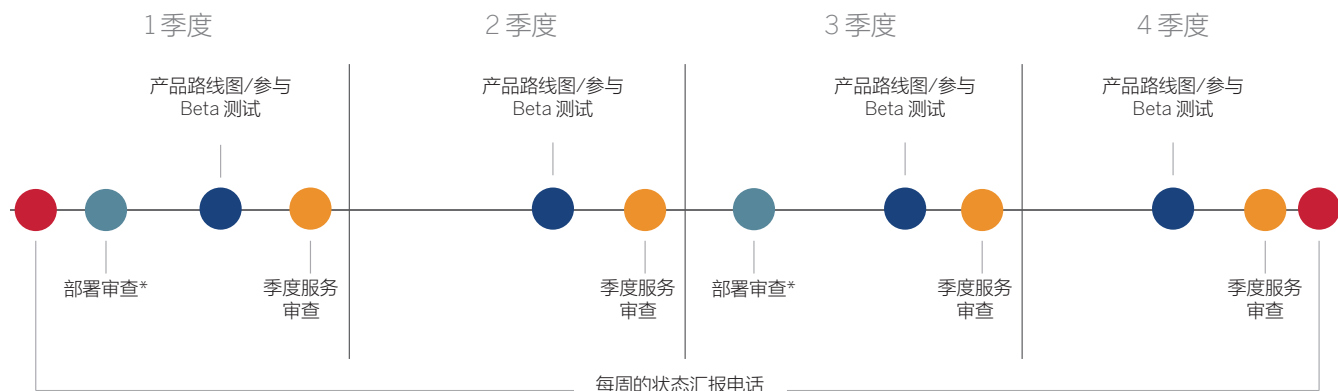
Tableau 精选计数客户管理计划旨在让用户能够放心使用 Tableau Server 环境。从安装到扩展再到日常使用，我们了解客户团队快节奏的运作方式，并将与您携手，尽快解决问题。

这一计划的目标受众有哪些？

此计划面向关键 Tableau Server 部署对业务而言至关重要，需要长时间正常运行的组织。他们的安全运营来自直接使用 Tableau，希望将 Tableau 投资价值最大化，将风险最小化。此计划包含一个 Server 部署。

我们如何帮助您

精选技术客户管理时间轴



*以上时间轴以示例方式说明部署审查时间。您和 TAM 根据具体情况，为您的部署审查设定最合适的时间轴。一年期合同包含两次部署审查。如果合同短于一年，获得的服务可能有所限制。

支持关怀

极速处理事件

支持在同优先级项目事件中优先处理。

为重大系统故障提供全天候支持

如果您的 Tableau 产品部署在周末出现故障，拨打指定电话可在 2 小时内获得响应。在此期间，客户仍可访问部署。

持续解决问题

TAM 将帮助您查找资源，以便解决您关注的发布方式最佳做法，培训解决方案或系统更改等问题。

事件升级

TAM 将升级需要即时关注的重大问题以实现快速响应。

事件监督

TAM 将与您的团队和技术支持部门协作，辅助解决您创建的任意事件。

目标响应时间

高优先级事件的响应时间为 4-6 小时，而标准技术支持的响应时间为 1 个工作日。

重要问题寻呼支持

对于重要的 P1 问题，可呼叫指定电话。TAM 将在 4 小时内作出响应并将事件分级，尽快将其转给技术支持人员。



产品关怀

极速处理缺陷

确定问题可能因产品缺陷而起时，将优先处理同优先级项目中您的票证。

参与 Tableau 方针分享

与我们的开发团队联系，了解最新动态并实时参与。可受邀参加我们的 Beta 版计划，并且 Tableau 产品经理每年将至少举行两次产品方针网络讲座，分享最新版本、计划及其他产品亮点。

优先审核功能请求

Tableau 开发团队将定期审核您的功能请求。

客户关怀

指定技术客户总监

将为您指定技术客户总监 (TAM)，由他/她代您向 Tableau 传达意见和保持联络。TAM 将与您协作，确保您的系统有效运行。

环境文档记录

我们将清楚地记录您的环境，告知技术支持人员，帮助其快速解决问题。

重复状态呼叫

每小时定期呼叫 TAM，定期复核问题、项目和目标。

Server 升级帮助

TAM 将给出建议和步骤，帮助升级您的特定 Tableau Server 安装。

部署审核

审核您的环境，深入了解性能并建议配置更改、升级和环境扩展。这让我们能够大体了解用户如何使用 Tableau Server，以便就将来的扩展制定更佳决策。

季度服务报告

可接收 3 份季度报告和 1 份年度报告，阐释所提供服务的详情以及完成的重大事件处理工作。查看示例：[季度服务报告](#)。

客户案例团队

在组织内培养 Tableau 英才团队。挑选一个案例团队来负责上报问题，并与您的技术客户经理一起处理项目。

访问专属论坛

您是否希望与境况相似的其他组织一起，共同探讨遇到的问题和关注的焦点？TAM 可将您连接到专属技术客户关怀论坛，以便探讨常见问题，访问重要资源和了解客户活动。

开始使用

在最需要帮助的时候获得帮助，降低风险，减少停机时间。若要了解更多信息或开始使用我们的精选支持计划，请与您的销售客户代表联系，或发送电子邮件至 support@tableau.com。