

エリートサポートプログラム

全般に渡り、あらゆる面から積極的にサポートするアカウントケア

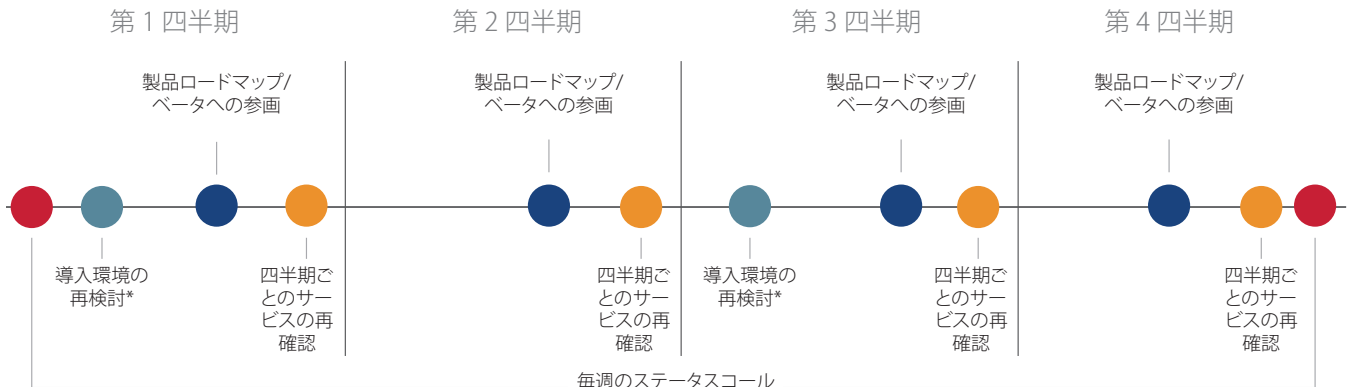
Tableau エリートサポートプログラムは、お使いの Tableau Server 環境に安心をプラスするためのサービスです。インストールから拡張、そして日々の利用まで、お客様のチームの目まぐるしい業務ペースに合わせて、お客様と連携しながらできるだけ早急に問題の解決を図ります。

プログラムの対象

このプログラムは、ビジネス上の重要なツールとして Tableau Server の有効利用が欠かせない、高いアップタイムを必要としている組織を対象にしています。Tableau から直接サポートを得ることで安心を得られ、Tableau への投資を最大限に活かし、そしてリスクを最小限に抑えることができます。なお、このプログラムでは 1 回の Server 導入について実施されます。

サポート内容

エリートサポートプログラムのタイムライン



*上述のタイムラインは、導入環境の再検討が利用できる場合の例です。特定のシナリオに基づき、TAM とともに導入環境の再検討に応じた最適なタイムラインを決定します。1 年契約の期間中、2 件の導入環境の再検討が提供されます。1 年未満の契約の場合、提供の内容に制限が生じる場合があります。

サポートケア

サポートケースへの優先的な対応

エリートサポートプログラムで受けたサポートケースは、同じ優先度の他の依頼より優先されます。

クリティカルなシステムダウンにも毎日 24 時間サポート

実稼動環境で展開している Tableau が週末にダウンした場合、専用電話番号へのご連絡で 2 時間以内に対応します。また、その時間内は開発部門と連絡を取ることができます。

継続的な問題の解決

担当のテクニカルアカウントマネージャー (TAM) が、パブリッシュ時のベストプラクティス、トレーニングソリューション、システム変更等に関する懸念事項を解決するリソースを紹介し支援します。

ケースのエスカレーション

至急の対応を必要とするミッションクリティカルな問題の場合、担当の TAM が問題のエスカレーションを行って迅速に対処します。

ケースの監視

担当の TAM はお客様のチームやテクニカルサポートと連携して、お客様が作成するあらゆるケースの解決を促します。

連絡から対応までの目安時間

通常のテクニカルサポートで 1 営業日かかるのに比べ、優先度の高いケースへの対応までの時間は 4 ~ 6 時間です。

ミッションクリティカルな案件の専用電話連絡サポート

重大な P1 の問題では、専用電話番号でご連絡いただけます。4 時間以内に TAM が対応してその優先順位を判断し、可能な限り迅速にケースをサポート技術者に渡します。



製品ケア

不具合に対する優先的な対応
問題が製品の不具合による可能性があると判断された場合、お客様のチケットは同じ優先度の他のチケットより優先されます。

Tableau ロードマップへの参画
Tableau 開発チームからのコミュニケーションや情報入手が可能です。ベータプログラムにご参加いただけるほか、Tableau プロダクトマネージャーによる製品ロードマップのオンラインセミナーを毎年少なくとも2回開催し、最新のリリース、スケジュール、その他製品に関する注目情報をご紹介します。

機能リクエストの優先的な検討
Tableau の開発チームが、お客様の機能リクエストを定期的に検討します。

アカウントケア

担当のテクニカルアカウントマネージャー
担当のテクニカルアカウントマネージャー (TAM) がお客様の窓口となり、Tableau との連絡役を務めます。また、お客様と連携して、お使いのシステムが効果的に稼働していることを確認します。

環境に関するドキュメントの作成
お客様の環境をテクニカルサポートで参照できるよう明確に文書化し、問題への迅速な対応を促します。

定例のステータスコール
担当の TAM が、問題、プロジェクト、目標を定期的に確認する1時間の定例電話会議を実施します。

Server アップグレードアシスタンス
担当の TAM が、お客様の Tableau Server インストール環境に応じたアップグレード手順と提案を行います。

導入環境の再検討
お客様の環境を再検討してパフォーマンスの状況を把握し、構成の変更、アップグレード、環境の拡張に関してアドバイスをを行います。これにより、Tableau Server の利用状況を総合的に理解することができ、得られた情報は、今後の拡張の際に役立てられます。

四半期ごとのサービスレポート
提供されているサービス、提案に関する詳細、完了したクリティカルなケース案件をまとめた、四半期レポート3通と年間レポート1通をお送りします。**四半期サービスレポート**の一例をご覧ください。

カスタマーケースチーム
お客様の組織内で Tableau のセンターオブエクセレンスを育成しましょう。問題のエスカレーションを行い、TAM とともにプロジェクトに従事するケースチームを選定してください。

専用フォーラムへのアクセス
問題や懸念を抱えている場合は、同じ問題や懸念に直面している他の組織のユーザーと話し合いたいと思われるのではないのでしょうか。そこで TAM は、一般的な問題に関する意見交換、重要なリソースへのアクセス、特別イベントのご案内の場として、テクニカルアカウントケアの専用フォーラムをご紹介します。

さあ始めましょう

必要なときにサポートを受けて、リスクやダウンタイムを削減しましょう。エリートサポートプログラムに関するご不明な点やお申し込みは、営業担当まで、またはメール (support@tableau.com) でお問い合わせください。