

# Elite 지원 프로그램

## 사전 대응식의 포괄적인 계정 관리

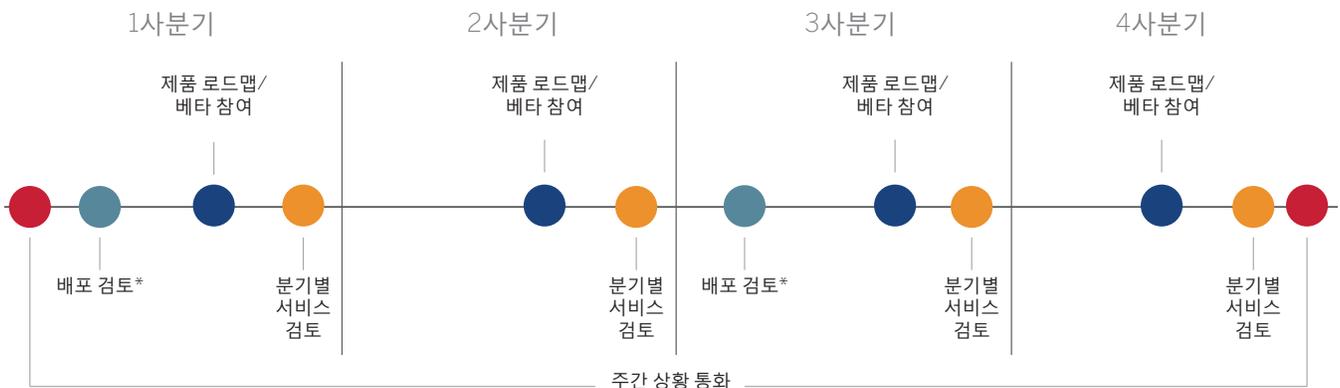
Tableau Elite 기술 계정 관리는 Tableau Server 환경을 안정적으로 구축할 수 있도록 지원하기 위해 설계되었습니다. 설치에서 일상적인 사용 및 확장에 이르기까지 사용자의 빠른 작업 속도에 맞추어 최대한 신속하게 모든 문제를 해결할 수 있도록 지원합니다.

## 누구를 위한 프로그램입니까?

이 프로그램은 Tableau Server 배포가 비즈니스에 매우 중요하고 높은 가용성이 필요한 조직을 위한 것입니다. Tableau의 신속한 지원을 통해 Tableau 투자 효과를 극대화하고 위험을 최소화하려는 조직에 적합합니다. 이 프로그램에서는 1회의 Server 배포를 지원합니다.

## 지원 내용

Elite 기술 계정 관리 타임라인



\*상기 타임라인은 배포 검토가 제공 가능한 경우의 예시입니다. 자체 고유 시나리오를 기반으로 귀사 및 TAM이 가장 적절한 배포 검토 타임라인을 결정하게 됩니다. 1년의 계약 기간 동안 2회의 배포 검토가 제공됩니다. 1년 미만 계약의 경우 서비스 제공에 제한이 있을 수 있습니다.

## 지원 관리

### 신속한 사례 처리

지원 사례는 동일 우선순위 내의 다른 사례들보다 우선적으로 처리됩니다.

### 연중무휴 24x7로 시스템 중단 지원

주말 동안 Tableau 운영 시스템에 문제가 발생하여 지정된 전화번호로 전화하면 2시간 내에 응답합니다. 이 시간 동안 고객은 개발팀에도 액세스할 수 있습니다.

### 지속적인 문제 해결

Tableau 계정 관리자(TAM)가 게시 모범 사례, 교육 솔루션 또는 시스템 변경과 같은 문제 해결에 필요한 리소스를 찾도록 도와드릴 것입니다.

### 사례 에스컬레이션

즉각적인 대응이 요구되는 중요한 문제에 대해서는 TAM이 신속하게 에스컬레이션할 것입니다.

### 사례 관리

TAM이 고객사 및 기술 지원 팀과 협력하여 발생하는 모든 사례를 처리할 수 있도록 지원합니다.

### 목표 응답 시간

일반 기술 지원의 응답 시간이 업무일 기준으로 1일인 반면, 우선순위가 높은 사례는 응답 시간이 4~6시간입니다.

### 중요한 사안에 대한 호출 지원

아주 중요한 P1 문제의 경우, 지정된 번호로 직접 전화할 수 있습니다. TAM이 4시간 내로 응답하고 사례를 분류하여 기술 지원 팀에 가능한 한 빨리 전달할 것입니다.



## 제품 관리

### 신속한 결함 처리

문제가 제품 결함으로 인해 발생했을 수 있다고 판단되면, TAM 담당 사례가 동일한 우선순위의 다른 문제보다 우선적으로 처리됩니다.

### Tableau 로드맵 참여

Tableau 개발팀과 교류하면 정보도 얻고 다양한 행사에 참여할 수 있습니다. 베타 프로그램 참여에 초대받을 것이며, Tableau 제품 관리자가 매년 최소한 2회에 걸쳐 최신 버전 출시, 일정, 기타 주요 제품 기능에 대한 정보를 공유하는 제품 로드맵 웹 세미나를 개최할 것입니다.

### 우선적인 기능 요청 검토

Tableau 개발팀이 귀하의 기능 요청을 정기적으로 검토할 것입니다.

## 계정 관리

### 지정된 기술 계정 관리자

지정된 기술 계정 관리자는 담당 계정의 입장을 옹호하고 연락 담당자의 역할을 할 것이며, 긴밀한 협업을 통해 시스템의 효과적 운영을 지원할 것입니다.

### 환경 설명서

사용자 환경을 분명히 문서화하고 기술 지원 팀에 제공하여 문의 사항에 신속하게 답변할 수 있도록 합니다.

### 정기적 상황 통화

TAM과 한 시간 동안 진행되는 정기 통화를 통해 문제, 프로젝트 및 목표를 정기적으로 검토합니다.

### Server 업그레이드 지원

TAM이 설치된 Tableau Server의 권장 업그레이드 및 절차를 안내해 드립니다.

### 배포 검토

사용자 환경을 검토하여 성능 정보를 파악하고 구성 변경, 업그레이드 및 확장에 대한 조언을 제공합니다. 이를 통해 Tableau Server가 전반적으로 어떻게 사용되는지 이해하게 되므로 향후 확장 시 더 나은 결정을 내릴 수 있습니다.

### 분기별 서비스 보고서

제공된 서비스, 권장 사항 및 완료된 주요 업무 등을 요약한 3회의 분기별 보고서와 1회의 연간 보고서를 제공합니다. 그 예는 [분기별 서비스 보고서](#)에서 확인할 수 있습니다.

### 고객 사례 팀

Tableau 활용 우수 조직으로 만들어 보시고, 사례 팀을 선정하여 문제를 에스컬레이션하고 TAM과 함께 프로젝트를 수행해 보십시오.

### 전용 포럼 액세스

동일한 문제와 우려 사항이 있는 다른 조직과 관련 내용에 대해 논의하고 싶습니까? 공통된 문제를 논의하고, 중요한 리소스에 액세스하고, 맞춤형 이벤트에 대해 알아볼 수 있도록 TAM이 전용 기술 계정 관리 포럼에 등록해 드릴 수 있습니다.

## 지금 시작하십시오

가장 필요할 때 도움을 받고 위험이나 업무 중단 시간을 줄일 수 있습니다. Elite 기술 계정 관리 프로그램에 대해 더 자세히 알아보시려면, 영업 계정 담당자에게 문의하시거나 [support@tableau.com](mailto:support@tableau.com)으로 이메일을 보내주십시오.