

Programa de gerenciamento técnico de conta Elite

Suporte proativo, completo e abrangente para contas.

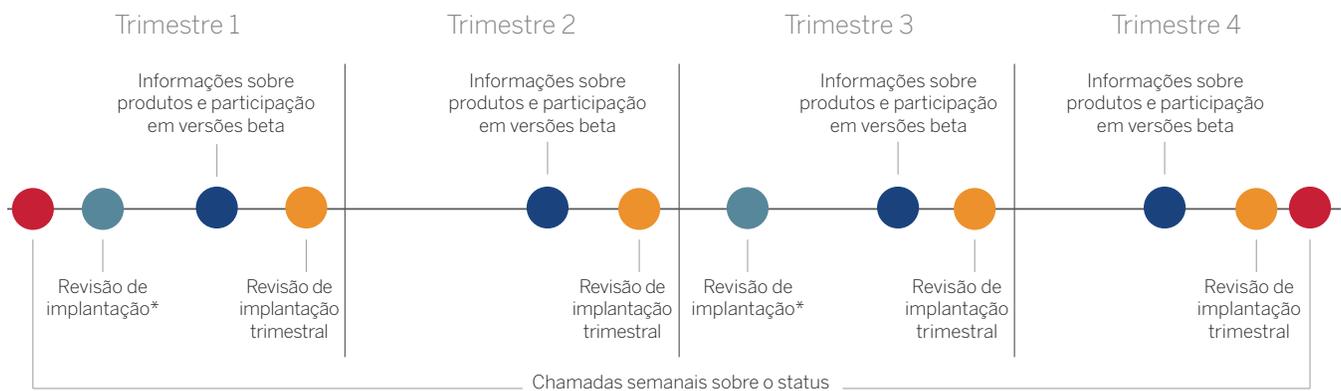
O objetivo do gerenciamento técnico de conta Elite da Tableau é oferecer tranquilidade em relação ao seu ambiente do Tableau Server. Desde a instalação, até a expansão e o uso diário, entendemos o ritmo dinâmico da sua equipe e colaboraremos com você para resolver todos os problemas o mais rápido possível.

A quem este programa é destinado?

Este programa é voltado para organizações cujos negócios dependem de uma implantação do Tableau Server e, portanto, necessitam de um tempo de disponibilidade elevado. Você precisa da garantia de que poderá interagir diretamente com a Tableau e deseja maximizar o retorno dos seus investimentos no software, bem como minimizar os riscos. Este programa cobre uma implantação do Tableau Server.

Como ajudamos você

Linha do tempo do gerenciamento técnico de conta Elite



*O cronograma acima é um exemplo de quando as revisões de implantação estarão disponíveis. Com base em seu cenário, você e o seu TAM determinarão o cronograma mais apropriado para sua revisão de implantação. Durante a vigência de um contrato anual, duas revisões de implantação são feitas. Os contratos com menos de um ano estão sujeitos a ofertas limitadas.

Suporte

Análise de casos mais ágil

Os casos de suporte têm precedência sobre outros casos com o mesmo nível de prioridade.

Suporte para falhas de sistemas críticas

24 horas por dia, 7 dias por semana
Se a sua implantação de produção do Tableau sofrer uma paralisação durante o fim de semana, você pode ligar para um número de telefone dedicado e responderemos em até duas horas. Os clientes também têm acesso à área de desenvolvimento durante esse período.

Solução contínua de problemas

Seu gerente técnico de conta (TAM) ajudará a encontrar recursos para resolver questões como práticas recomendadas de publicação, soluções de treinamento ou mudanças no sistema.

Escalonamento de casos

Para problemas urgentes que exigem atenção imediata, seu TAM escalonará o problema para acelerar a resposta.

Supervisão de casos

Seu TAM colaborará com sua equipe e com o suporte técnico para agilizar os casos criados por você.

Tempo de resposta previsto

O tempo de resposta para casos de alta prioridade é de quatro a seis horas, enquanto o prazo do suporte técnico padrão é de um dia útil.

Suporte telefônico para problemas urgentes

Para problemas urgentes de nível P1, você terá um número de telefone dedicado para o qual poderá ligar. Um TAM responderá dentro de quatro horas e examinará o caso, encaminhando-o para o suporte técnico o mais rápido possível.



Suporte para produtos

Resolução de defeitos mais ágil

Quando for constatado que o problema pode ser causado por um defeito do produto, seu tíquete terá precedência sobre outros com o mesmo nível de prioridade.

Participação no roteiro da Tableau

Tenha contato direto com nossa equipe de desenvolvimento e mantenha-se informado. Você será convidado a participar de nossos programas Beta e os gerentes de produtos da Tableau realizarão pelo menos dois webinars de roteiro de produtos por ano para compartilhar a versão mais recente, cronogramas e outros destaques sobre produtos.

Análise prioritária de solicitações de recursos

A equipe de desenvolvimento da Tableau analisará regularmente suas solicitações de recursos.

Suporte para contas

Gerente técnico de conta dedicado

Um gerente técnico de conta dedicado (TAM) será seu contato e representante na Tableau. Ele colaborará com você para garantir que seus sistemas estejam funcionando adequadamente.

Documentação do ambiente

Documentaremos seu ambiente de forma clara e disponibilizaremos as informações para o suporte técnico para que a equipe possa resolver questões com rapidez.

Chamadas regulares de atualização de status

Avalie problemas, projetos e metas com seu TAM em chamadas frequentes de uma hora de duração.

Assistência para a atualização do Tableau Server

Seu TAM oferecerá recomendações e um passo a passo para atualizar sua instalação específica do Tableau Server.

Análise da implantação

Realizamos uma análise do seu ambiente para avaliarmos o desempenho e recomendarmos mudanças de configuração, atualizações e expansões do ambiente. Isso nos proporciona uma compreensão geral de como o Tableau Server é usado e, assim, podemos tomar decisões mais inteligentes em expansões futuras.

Relatórios trimestrais de serviço

Você receberá três relatórios trimestrais e um relatório anual indicando os serviços prestados, detalhes sobre recomendações e o trabalho realizado nos casos críticos. Confira um exemplo de um [relatório trimestral de serviço](#).

Equipe de casos de clientes

Desenvolva um centro de excelência do Tableau na sua organização. Escolha uma equipe de casos para escalonar problemas e trabalhar nos projetos com seu TAM.

Acesso exclusivo ao fórum

Gostaria de conversar sobre dificuldades e preocupações com outras organizações que enfrentam os mesmos problemas e adversidades que você? Seu TAM pode lhe dar acesso exclusivo ao fórum do Suporte técnico de contas, onde é possível discutir problemas comuns, acessar recursos importantes e obter informações sobre eventos personalizados.

Comece agora

Receba ajuda quando mais precisar e reduza os riscos e o tempo de inatividade. Para saber mais ou ingressar no programa de gerenciamento técnico de conta Elite, entre em contato com o representante de vendas da sua conta ou envie um e-mail para support@tableau.com.