



Standard | Business | Enterprise | Elite

Adobe ofrece una amplia variedad de recursos técnicos para ayudar a su negocio, incluidos como parte de su suscripción empresarial de Adobe. Puede mejorarla con el plan de soporte BUSINESS. El soporte BUSINESS incluye enrutamiento prioritario para casos de soporte con el fin de garantizar una conexión más rápida con recursos de soporte con más experiencia en relación con los casos enviados. Los clientes del paquete BUSINESS también pueden acceder a nuestros equipos de soporte técnico si tienen alguna duda con su producto, ya sea a través del teléfono o mediante el portal de asistencia en línea, para proteger su negocio en los momentos más importantes. Los clientes del paquete BUSINESS podrán beneficiarse de la ayuda del Responsable de la asistencia técnica de la cuenta en lo relacionado con la administración de la escalabilidad de los casos de soporte para recibir noticias y actualizaciones con frecuencia en cuanto a las solicitudes de soporte más críticas.

	Soporte Standard	Soporte Business
	Soporte de pago (\$)	
Expertos asignados	Responsable de la asistencia técnica de la cuenta Ingeniero de asistencia técnica especializado Gestor técnico de cuentas	✓
	Soporte de autoayuda 24 x 7 Soporte 24 x 7 por chat/teléfono Envíos de casos a través de la web Enrutamiento de casos según prioridad Priorización acelerada de problemas Administración de la escalabilidad Monitorización proactiva de casos	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Servicios de soporte	Opción de soporte en la misma región Revisões del servicio Reseñas de casos Revisión de soluciones Revisión de planes Personas de contacto de soporte adicionales Planificación de migraciones/actualización Preparación y planificación de lanzamientos Sponsor ejecutivo	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓

Destinatarios de nivel de servicio: Respuesta inicial

Prioridad	Soporte Standard	Soporte Business	Soporte Enterprise	Soporte Elite
PRIORIDAD 1 Las funciones empresariales de producción del cliente no están activadas o pierden datos o presentan una degradación del servicio significativa, por lo que se requiere atención inmediata para restaurar la funcionalidad y facilidad de uso.	24x7 / 30 minutos			
PRIORIDAD 2 Las funciones empresariales del cliente presentan degradaciones importantes del servicio o hay una posible pérdida de datos, o una función clave se está viendo afectada.	24x7 / 1 hora			
PRIORIDAD 3 Las funciones empresariales del cliente presentan una menor degradación del servicio, pero existe una solución que permite que las funciones empresariales sigan funcionando con normalidad.	Día laborable / 4 horas			
PRIORIDAD 4 Pregunta general sobre la funcionalidad actual del producto o una solicitud de mejora.	Día laborable / 1 día			

Los clientes que adquieran un plan de soporte para servicios y productos de Adobe aplicables reciben enrutamiento de casos según prioridad que acelera la derivación de casos a los ingenieros de soporte de Adobe.

Funciones de soporte Business



Responsable de la asistencia técnica de la cuenta

Un responsable de la asistencia técnica de la cuenta asignado para monitorizar la función y el progreso de los casos como defensor interno y punto de escalabilidad en Soporte de Adobe.



Enrutamiento de casos según prioridad

Reciba enrutamiento prioritario para garantizar una conexión más rápida con recursos de soporte con más experiencia en relación con los casos enviados.



Administración de la escalabilidad

Un punto de contacto designado de Adobe que puede proporcionar asistencia en cuanto a escalabilidad y actualizaciones frecuentes, así como garantizar que se dé prioridad a sus solicitudes de soporte abierto más críticas.



Priorización acelerada de problemas

Reciba más prioridad para los casos de soporte a través del compromiso facilitado con el departamento de ingeniería.

Funciones de soporte Standard



Foros de la comunidad

Acceso continuo en línea a una base de datos donde encontrará cada vez más soluciones técnicas, documentación de productos, preguntas frecuentes y mucho más. Hable con otros clientes en la Comunidad de Adobe para compartir prácticas recomendadas y lecciones aprendidas.



Portal de autoayuda

Acceso al portal de asistencia de autoayuda en línea bajo demanda para revisar el estado de los casos y examinar otros recursos, como noticias, alertas, base de conocimiento, sugerencias destacadas, y mucho más.



Asistencia mediante chat

Los usuarios autorizados (administradores) pueden comenzar una sesión de chat con el Soporte de Adobe para obtener respuestas y ayuda con el envío de casos.

Sujeto a horarios locales



Asistencia telefónica

Los usuarios autorizados (administradores) pueden llamar al Soporte de Adobe a través de teléfono para obtener respuestas y ayuda con el envío de casos.

Sujeto a horarios locales



Envío de casos a través de la web

Los usuarios autorizados (administradores) pueden enviar casos web ilimitados en cualquier momento en lo relacionado con problemas de soporte para que nuestro equipo de Soporte los revisen.

Recursos

<u>Aprendizaje y asistencia de Enterprise</u>	Aprendizaje y asistencia de Enterprise es el lugar donde los clientes de Adobe pueden encontrar tutoriales de autoayuda, documentación de productos, formación impartida por monitores, comunidad y soporte para ciertos productos de Adobe Creative Cloud y Document.
<u>Comunidad de soporte de Adobe</u>	La comunidad de soporte de Adobe es el lugar adecuado para realizar preguntas, encontrar respuestas, aprender de expertos y compartir información.
<u>Problemas de producción e interrupciones del sistema</u>	Status.adobe.com transmite la información de estado de todos los productos y servicios de Adobe implementados en entornos de varios inquilinos. Los clientes pueden elegir sus preferencias de suscripción para recibir notificaciones por correo electrónico cada vez que Adobe cree, actualice o resuelva un evento de producto. Esto puede incluir problemas de mantenimiento o servicio programados de diversos niveles de gravedad.
<u>Términos y condiciones</u>	Términos y condiciones de las ofertas de los servicios de soporte.

Horario regional y asistencia en otros idiomas

El horario laboral local de Adobe está adaptado a la región de facturación del cliente.

América ¹	Europa, Oriente Medio y África	Asia-Pacífico	Japón
24x7	09:00 h - 17:00 h	09:00 h - 17:00 h	09:00 h - 17:30 h

¹Soporte en América solo disponible en inglés.



Experiencia
sin igual



Asistencia ágil



Asesoría
estratégica

Para saber más sobre las ofertas de asistencia de Adobe y el nivel adecuado para usted, póngase en contacto con su administrador de cuentas (NAM) o con su Customer Success Manager (CSM).