



Standard | **Business** | Enterprise | Elite

Adobe offre una gamma completa di risorse tecniche per assistere la tua azienda, incluse nell'abbonamento Adobe Enterprise. Questa offerta è rafforzata con il piano di supporto BUSINESS. Il supporto BUSINESS include l'instradamento prioritario dei casi di supporto per garantire una connessione più rapida alle risorse di supporto più datate sui casi presentati. I clienti BUSINESS possono anche contattare i nostri team di supporto tecnico per domande su qualsiasi prodotto tramite telefono o portale web, i team addetti al supporto tecnico, per proteggere la propria azienda nei momenti più critici. I clienti BUSINESS saranno in grado di ricorrere al loro Account Support Lead per la gestione delle escalation dei casi di supporto per ricevere comunicazioni e aggiornamenti regolari per le richieste di supporto più critiche.

		Supporto Standard	Supporto Business
			Supporto a pagamento (\$)
Esperti assegnati	Account Support Lead		✓
	Named Support Engineer		
	Technical Account Manager		
Servizi di assistenza	Supporto di assistenza autonoma 24x7	✓	✓
	Supporto 24x7 via chat/telefono	✓	✓
	Presentazioni dei casi sul web	✓	✓
	Instradamento dei casi prioritari		✓
	Prioritizzazione accelerata dei problemi		✓
	Gestione delle escalation		✓
	Monitoraggio proattivo dei casi		
	Opzione di assistenza nell'area geografica		
	Valutazioni dei servizi		
	Valutazioni dei casi		
	Valutazione delle soluzioni		
	Valutazione delle roadmap		
	Contatti di supporto designati aggiuntivi		
	Pianificazione dell'aggiornamento/migrazione		
	Preparazione e pianificazione del rilascio		
	Sponsor esecutivo		

Obiettivi del livello di servizio: risposta iniziale

Priorità	Supporto Standard	Supporto Business	Supporto Enterprise	Supporto Elite
PRIORITÀ 1 Le funzioni operative nell'ambiente di produzione del cliente non sono disponibili oppure si verificano problemi significativi di perdita di dati o deterioramento del servizio ed è richiesto un intervento immediato per ripristinare funzionalità e usabilità.	24x7/ 30 minuti	I clienti che acquistano un piano di supporto per i prodotti e i servizi Adobe applicabili ricevono l'instradamento prioritario dei casi, che consente di trasmetterli rapidamente ai tecnici del supporto Adobe.		
PRIORITÀ 2 Le funzioni operative del cliente hanno subito notevoli deterioramenti del servizio o potenziale perdita di dati, oppure un problema interessa una funzione importante.	24x7/ 1 ora			
PRIORITÀ 3 Le funzioni operative del cliente sono interessate da deterioramento lieve del servizio, tuttavia è possibile procedere mediante una soluzione temporanea.	Giorni lavorativi/ 4 ore			
PRIORITÀ 4 Domande generali sulle attuali funzionalità del prodotto o richiesta di miglioramento.	Giorni lavorativi/ 1 giorno			

Caratteristiche del supporto Business



Account Support Lead

Un Account Support Lead assegnato per monitorare i progressi del caso e fungere da punto di escalation e advocate interno nel supporto Adobe.



Instradamento dei casi prioritari

Possibilità di ricevere un instradamento prioritario per garantire una connessione più rapida alle risorse di supporto più datate sui casi presentati.



Gestione delle escalation

Un contatto Adobe dedicato che può fornire assistenza e aggiornamenti regolari in merito ai casi che richiedono escalation, e assicurarsi che venga data priorità alle richieste di supporto aperte più critiche.



Prioritizzazione accelerata dei problemi

Possibilità di ricevere una maggiore priorità sul lavoro dei casi di supporto attraverso un coinvolgimento facilitato con il personale tecnico.

Caratteristiche del supporto Standard



Forum della community

Accesso online continuo a un database in continua crescita di soluzioni tecniche, documentazione del prodotto, risposte alle domande più frequenti e altro ancora. Possibilità di relazionarsi con altri clienti della Community Adobe per condividere best practice ed esperienze.



Portale di assistenza autonoma

Accesso on-demand al portale di assistenza autonoma per esaminare lo stato dei casi e sfogliare altre risorse, come la knowledge base, notizie e avvisi, suggerimenti e altro ancora.



Supporto chat

Gli utenti autorizzati (Admin) possono avviare una sessione di chat con l'assistenza Adobe per ottenere risposte e aiuto con l'invio del caso.

Soggetto agli orari locali



Supporto telefonico

Gli utenti autorizzati (Admin) possono contattare il supporto Adobe tramite telefono per ottenere risposte e aiuto con l'invio del caso.

Soggetto agli orari locali



Presentazione del caso sul web

Gli utenti autorizzati (Admin) possono presentare un numero illimitato di casi web in qualsiasi momento per problemi di supporto da sottoporre all'esame del nostro team di supporto tecnico.

Risorse

Informazioni e supporto Enterprise	Informazioni e supporto Enterprise è un luogo dove i clienti Adobe possono trovare tutorial di assistenza autonoma, documentazione dei prodotti, formazione con istruttore, community e supporto per alcuni prodotti Adobe Creative Cloud e Document.
Community di supporto Adobe	La Community di supporto Adobe è il luogo in cui porre domande, trovare risposte, imparare dagli esperti e condividere le proprie conoscenze.
Problemi di produzione e interruzioni del sistema	Status.adobe.com trasmette informazioni sullo stato di tutti i prodotti e i servizi Adobe implementati in ambienti multi-tenant. Puoi scegliere se ricevere notifiche e-mail ogni volta che Adobe segnala, aggiorna o risolve un problema relativo a un prodotto. Vengono segnalate ad esempio le interruzioni per manutenzione programmata o problemi relativi ai servizi con diversi livelli di gravità.
Termini e condizioni	Termini e condizioni che descrivono i servizi di supporto disponibili.

Orario operativo per area geografica e lingue

Gli orari operativi di Adobe dipendono dall'area geografica di fatturazione del cliente.

Americhe ¹	Europa, Medio Oriente e Africa	Asia-Pacifico	Giappone
24x7	09:00 – 17:00	09:00 – 17:00	09:00 – 17:30
¹ Americhe Supporto linguistico disponibile solo in inglese.			

Eccellenza tecnica

Supporto rapido

Consulenza strategica