# √ アドビサポートのプラン

**Adobe** Adobe Creative Cloud / Adobe Document Cloud (Adobe Sign を含む)

#### 標準 | **ビジネス** | エンタープライズ | エリート

アドビでは、お客様のビジネスをサポートするために、包括的なテクニカルリソースを提供しています。これらのリソースは、アドビエンタープライズサブスクリプションに含まれています。ビジネスサポートプランでは、さらに充実したリソースを利用可能です。ビジネスサポートには、提出されたケースについて、より上級のサポートリソースに迅速に繋がるためのサポートケースの優先的なルーティングが含まれています。また、ビジネスサポートのお客様は、製品に関するあらゆる質問を、必要なときに電話またはサポート web ポータルを使用して、テクニカルサポートチームに問い合わせることができます。ビジネスのお客様は、サポートケースのエスカレーション管理にアカウントサポートリードを活用して、最も重要なサポートリクエストに対する定期的な連絡や更新通知を受けることができます。

Λ	>	٨	>	Λ	>
					Δ
Δ	٥	Δ	>	Δ	>
					Δ
Δ	>	٨	>	٨	>
					٨

		標準サポート	ビジネスサポート
			有償サポート(\$)
	アカウントサポートリード		✓
担当エキスパート	専任サポートエンジニア		
	テクニカルアカウントマネージャー		
	24 時間年中無休のセルフサービスサポート	✓	✓
	24 時間年中無休のチャット/電話によるサポート	✓	✓
	Web ケース申請	✓	✓
	優先的なケースルーティング		✓
	迅速な問題の優先度設定		✓
	エスカレーション管理		✓
	プロアクティブなケース監視		
サポートサービス	地域内サポートオプション		
	サービスレビュー		
	ケースレビュー		
	ソリューションレビュー		
	ロードマップレビュー		
	追加のサポート対象ユーザー		
	アップグレード/移行計画		
	リリースの準備と計画		
	エグゼクティブスポンサー		

## <u>サービスレベルターゲット:初期対応</u>

優先度	標準サポート	ビジネスサポート	エンタープライズサ ポート	エリートサポート
<b>優先度 1</b> お客様の本番業務機能がダウンしている、または著しいデータ 損失やサービス低下があり、機能およびユーザビリティを復元 するための早急な処置が必要。	24 時間年 中無休/ 30 分			
<b>優先度 2</b> お客様の業務機能に重大なサービス低下や潜在的なデータ損失があるか、主な機能が影響を受けている。	24 時間年 中無休/ 1 時間	該当するアドビの製品およびサービスのサポートプランを購入するお客様には、ケースをアドビのサポートエンジニアに迅速に展開する優先的なケースルーティングが提供されます。		
<b>優先度 3</b> お客様の業務機能に軽微なサービス低下があるが、業務機能を正常 に続行できる解決策/回避策が存在する。	営業日/ 4時間			
<b>優先度 4</b> 現在の製品機能に関する一般的な質問または機能拡張のリクエスト。	営業日/			

### ビジネスサポートの特長



#### アカウントサポートリード

担当アカウントサポートリードは、 ケースの進捗を監視し、お客様のエ スカレーションポイントおよびアド ビサポートの社内担当としての役割 を果たします。



# 優先的なケースルーティング

提出されたケースについて、より上 級のサポートリソースに迅速に繋が るための優先的なルーティングが提 供されます。



## エスカレーション管理

アドビ内の専任連絡窓口が、エスカ レーション支援や定期的なアップ デートを提供し、お客様の最も重要 なオープン中のサポートリクエスト に優先的に対応します。



#### 迅速な問題の優先度設定

エンジニアリングとの連携が促進さ れてサポートケースの優先度が高く なります。

#### 標準サポートの特長



# コミュニティフォーラム

テクニカルソリューション、製品ド キュメント、FAQ などの増大する データベースにオンラインで継続的 にアクセスできます。また、アドビ コミュニティで他のお客様と繋がり、 ベストプラクティスや学習した内容 を共有できます。



### セルフサービスポータル

オンラインのセルフサービスサポー トポータルにオンデマンドでアクセ スして、ケースのステータスを確認 したり、その他のリソース(ニュー スとアラート、ナレッジベース、注 目すべきヒントなど)を参照したり できます。



#### **デー**ン チャットサポート

承認済みユーザー(管理者)は、 アドビサポートとのチャットセッ ションを開始して、回答やケース 申請による支援を受けることがで きます。

現地時間に準じます



承認済みユーザー(管理者)は、 アドビサポートに電話して、回答 やケース申請による支援を受ける ことができます。

現地時間に準じます



#### Web ケース申請

承認済みユーザー(管理者)は、 サポートの問題に対して、いつで も無制限の web ケースを申請して、 アドビのテクニカルサポートチー ムによるレビューを受けることが できます。

エンタープライズ版のラーニングとサポート	エンタープライズ版のラーニングとサポートは、アドビのお客様が、選択された Adobe Creative Cloud および Document 製品に対するセルフサービスのチュートリアル、製品ドキュメント、講師によるトレーニング、コミュニティおよびサポートを見つけることができる場所です。
アドビサポートコミュニティ	アドビサポートコミュニティは、質問をしたり、回答を見つけ たり、エキスパートから学んだり、お客様の知識を共有したり する場所です。
本番環境の問題とシステム障害	status.adobe.com では、マルチテナント環境にデプロイされた すべてのアドビ製品およびサービスのシステムステータス情報 が表示されます。お客様は、アドビが製品イベントを作成、更 新、解決した際に電子メール通知を受け取るようサブスクリプ ション設定を選択できます。イベントには、定期的なメンテナ ンスや、様々な重大度レベルの問題が含まれています。
利用条件	提供するサポートサービスについて詳しく説明されています。

### 地域の営業時間と言語サポート

アドビの現地営業時間は、お客様の請求先の地域に準じます。

アメリカ1	ヨーロッパ、中東、 アフリカ	アジア太平洋	日本
24 時間年中無休	午前 9:00 ~午後 5:00	午前 9:00 ~午後 5:00	午前 9:00 ~午後 5:30

1アメリカでのサポートで対応している言語は、英語のみです。









卓越した専門知識

迅速なサポート

戦略的 アドバイス

アドビサポートのサービスやお客様に最適なレベルについて詳しくは、専任ア カウントマネージャー (NAM) またはカスタマーサクセスマネージャー (CSM) にお問い合わせください。

