



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 ELITE. Los clientes del paquete ELITE tienen acceso a un ingeniero de asistencia técnica especializado, además de a un gestor técnico de cuentas, que trabajarán codo con codo con usted para proporcionarle la asistencia idónea y proactiva y, a su vez, serán sus puntos de contacto para cualquier problema técnico dentro del equipo de Soporte de Adobe. Con gran experiencia en sus soluciones de Document Cloud y Creative Cloud aplicables, su equipo de Soporte trabaja para asegurarse de que pueden estar con usted de principio a fin para solucionar cualquier problema, sin importar su complejidad, de forma que pueda sacar el máximo provecho a su inversión en las soluciones aplicables de Adobe y para ayudarle a evitar problemas antes de que se conviertan en realidad. También puede disfrutar de documentación técnica completa y detallada sobre productos y notas de la versión actual.

		Soporte Standard	Soporte Elite
			Soporte de pago (\$)
Expertos asignados	Responsable de la asistencia técnica de la cuenta		
	Ingeniero de asistencia técnica especializado		✓
	Gestor técnico de cuentas		✓
Servicios de soporte	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		✓
	Opción de soporte en la misma región		✓
	Revisiones del servicio		4 años
	Reseñas de casos		2 meses
	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	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.		
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			

Funciones de soporte Elite



Gestor técnico de cuentas

Un administrador de cuentas técnico particular para supervisar y proteger su experiencia con el soporte Elite y proporcionar servicios proactivos para maximizar el valor empresarial.



Ingeniero de asistencia técnica especializado

Un ingeniero de asistencia técnica especializado que esté familiarizado con el entorno de su solución y sus objetivos empresariales. Es un ingeniero de asistencia técnica experimentado que le ayudará a coordinar su experiencia de soporte Elite.



Enrutamiento de casos según prioridad y priorización acelerada de problemas

Reciba enrutamiento prioritario para garantizar una conexión más rápida con recursos de soporte con más experiencia en relación con los casos enviados, así como una mayor priorización de los casos de soporte a través del compromiso con el equipo de ingeniería.



Monitorización proactiva de casos y administración de la escalabilidad

Un punto de contacto designado de Adobe que monitorizará casos abiertos de forma activa y 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.



Reseñas de casos

Revisiones programadas periódicas de las solicitudes de soporte abiertas, lo que garantiza la alineación del cliente en la descripción de casos, el impacto empresarial, el estado, la prioridad y el acuerdo en cuanto a los siguientes pasos necesarios para garantizar una solución apropiada.



Revisiones del servicio

Una revisión trimestral completa de los servicios, los beneficios y las métricas de soporte del programa Elite. Puede combinarse con otras revisiones empresariales estratégicas realizadas con Adobe.



Opción de soporte en la misma región

Reciba el apoyo de los miembros de nuestro equipo de Soporte de Adobe localizado en su región global. Puede incluir soporte en su país y/o idioma.



Solución y plan estratégico Revisión

Revisión proactiva de la implementación, configuración y arquitectura general de la solución, incluidas las integraciones. Alinee la hoja de ruta de su solución y proyecto para mitigar el riesgo y prepararse para el futuro.



Preparación y planificación de lanzamientos

Beneficiarse de la información de lanzamiento personalizada basada en la configuración del producto y los casos de uso.



Planificación de migraciones/actualización

Reciba orientación personalizada y una revisión proactiva para fines de planificación de actualizaciones y migraciones. Aprovechese de revisiones de expertos de Adobe y planes de actualización.



Sponsor ejecutivo

Beneficiarse de la colaboración con un sponsor ejecutivo del equipo de liderazgo del Soporte de Adobe.



Personas de contacto de soporte adicionales

Los contactos de soporte designados adicionales pueden aprovechar los canales disponibles para interactuar con nuestro equipo de soporte en nombre de su empresa.

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 revise.

Recursos

Aprendizaje y asistencia de Enterprise	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.
Comunidad de soporte de Adobe	La comunidad de soporte de Adobe es el lugar adecuado para realizar preguntas, encontrar respuestas, aprender de expertos y compartir información.
Problemas de producción e interrupciones del sistema	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.
Términos y condiciones	Términos y condiciones de las ofertas de los servicios de soporte.

Alcance regional del Soporte de Adobe, horas locales de trabajo y compatibilidad de idioma

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
¹ Soporte 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).