

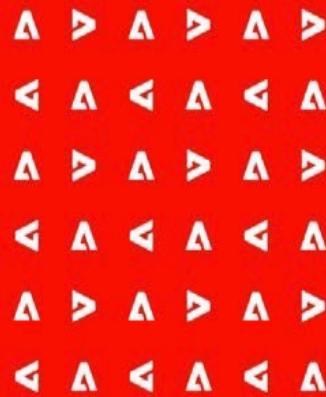


Adobe 支持计划

Adobe Creative Cloud / Adobe Document Cloud (包括 Adobe Sign)

标准 | 商业 | 企业 | Elite

Adobe 提供一系列技术资源来帮助支持您的业务、这些技术资源包含在您的 Adobe 企业订阅中。ELITE 支持计划强化了此种支持。ELITE 客户可以联系指定支持工程师和技术客户经理、他们是您在 Adobe 支持团队中的指定技术联系人、与您合作提供一流的主动和被动支持。Adobe 支持团队在您适用的 Creative Cloud 和 Document Cloud 解决方案方面拥有丰富的经验、无论您的支持需求有多么复杂、都能始终与您并肩而行、确保实现最大的适用 Adobe 解决方案投资回报率、并帮助您杜绝问题的发生。此外、您可以使用我们详细而深入的技术产品文档和最新发行说明。



分配的专家	标准支持		高级支持	
	付费支持(\$)			
	客户支持主管	指定的支持工程师	技术客户经理	
客户支持主管				✓
指定的支持工程师				✓
技术客户经理				✓
全天候自助支持	✓			✓
全天候会话/电话支持	✓			✓
网络案例提交	✓			✓
优先级案例路由				✓
已加快问题优先处理				✓
上报管理				✓
主动案例监控				✓
区域内支持选项				✓
服务审查				4 次/年
案例审查				2 次/月
解决方案审查				✓
路线图审查				✓
其他指定的支持联系人				✓
升级/迁移规划				✓
发布准备和规划				✓
执行发起人				✓

服务水平目标: 初始响应

优先级	标准 支持	商业支持	企业支持	高级支持
优先级 1 客户的生产业务功能中断或发生重大数据丢失或服务降级、需要立即关注以恢复功能和可用性。	全天候 / 30 分钟			
优先级 2 客户的企业功能发生重大服务降级或潜在数据丢失、或主要功能受到影响。	全天候 / 1 小时			
优先级 3 客户的企业功能发生轻微的服务降级、但拥有可让企业功能继续有效的解决方案/解决方法。	工作日 / 4 小时			
优先级 4 有关当前产品功能或增强请求的常见问题。	工作日 / 1 天			
		为适用的 Adobe 产品和服务购买支持计划的客户将获得优先级案例路由、可快速跟踪案例、并将其发送给 Adobe 的支持工程师。		

高级支持功能



技术客户经理

指定的技术客户经理负责监督和宣传您的 Elite 支持体验、并提供主动服务以最大限度地实现您的商业价值。



指定的支持工程师

熟悉您的解决方案环境和业务目标的指定支持工程师。NSE 意指经验丰富的支持工程师、可帮助协调 Elite 支持体验。



优先级案例路由和加快问题优先处理

接收优先级路由、确保更快地连接到已提交案例的更高级支持资源、并通过促进与工程部门的合作、在支持案例工作上获得更高的优先级。



主动案例监控和上报管理

Adobe 内的指定联系人会积极监控公开案列、还可以提供上报协助和定期更新、并确保优先处理最重要的开放支持请求。



案例审查

定期审查开放支持请求、确保客户在案例描述、业务影响、状态、优先级以及确保及时解决所需的后续步骤方面达成一致。



服务审查

每季度对 Elite 计划服务、权益和支持表现进行一次全面审查。可能与 Adobe 举办的其他战略性业务审查相结合。



区域内支持选项

从您所在的全球区域内 Adobe 支持团队成员处获得支持。这可能包括国内和/或语言支持。



解决方案和路线图审查

主动审查您的解决方案部署、配置和整体架构、包括集成。让您的解决方案与项目路线图保持一致、从而降低风险并为未来做好准备。



发布准备和规划

从基于产品配置和用例的定制发布信息中获益。



升级/迁移 规划

为升级和迁移规划目的接受个性化指导和主动审查。得益于 Adobe 专家审查发布和升级计划。



执行发起人

从 Adobe 支持领导团队的执行发起人合作中获益。



其他指定的支持联系人

其他指定的支持联系人可借助可用渠道（包括 P1 的电话）代表您的公司与我们的技术支持团队互动。

标准支持功能



社区论坛

持续在线访问包括技术解决方案、产品文档、常见问题解答等的不断增长的数据。在 Adobe 社区与其他客户联系、共享最佳实践和经验教训...



自助门户

按需访问在线自助支持门户、查看案例状态并浏览其他资源、例如我们的新闻和通知、知识库、特定提示等。



聊天支持

授权用户（管理员）可以通过 Adobe 支持启动聊天会话以获取答案并帮助提交案例。

以当地时间为准



电话支持

授权用户（管理员）可以通过电话调用 Adobe 支持以获取答案并帮助提交案例。

以当地时间为准



网络案例提交

授权用户（管理员）可以随时提交不限数量的网络案例、供技术支持团队审查支持问题。

资源

<u>企业学习和支持</u>	企业学习和支持为 Adobe 客户提供针对精选 Adobe Creative Cloud 和文档产品的自助教程、产品文档、讲师指导的培训、社区和技术支持。
<u>Adobe 支持社区</u>	Adobe 支持社区是提出问题、找到答案、向专家学习和分享知识的场所。
<u>生产问题和系统中断</u>	Status.adobe.com 传达在多租户环境中部署的所有 Adobe 产品和服务的运行状况信息。客户可以选择他们的订阅偏好设置、以便在 Adobe 创建、更新或处理产品事件时收到电子邮件通知。这可能包括严重性不同的定期维护或服务问题。
<u>条款和条件</u>	详细说明支持服务产品的条款和条件。

Adobe 支持的区域范围、当地营业时间和语言支持

Adobe 的本地营业时间与客户的计费区域一致。

美洲 ¹	欧洲、中东和非洲	亚太地区	日本
全天候	上午 9:00 – 下午 5:00	上午 9:00 – 下午 5:00	上午 9:00 – 下午 5:30

¹美洲语言支持仅提供英文版本。



无与伦比的
专业知识



加速支持

战略性
建议

要详细了解 Adobe 支持产品/服务和您的适当级别、请联系指定客户经理(NAM)或客户成功经理(CSM)。