

Adobe

PLANS D'ASSISTANCE ADOBE

Adobe Creative Cloud / Adobe Document Cloud (y compris Adobe Sign)

Standard | Commerciale | **Entreprise** | Elite

Adobe offre une gamme complète de ressources techniques afin d'appuyer votre entreprise. Elles sont comprises dans votre abonnement à la licence pour les entreprises d'Adobe. Amélioré avec le plan d'assistance ENTREPRISE. Les clients ENTREPRISE bénéficieront de notre service Ingénieur d'assistance nommé où un contact technique désigné de l'équipe d'assistance Adobe avec une expertise approfondie de votre solution collaborera avec vous et vos équipes techniques pour garantir une résolution rapide de toutes les requêtes d'assistance. Votre équipe d'assistance peut également vous aider à coordonner et organiser la diffusion des avantages d'ENTREPRISE supplémentaires, garantissant ainsi une perturbation minimale de votre entreprise aux moments les plus critiques. Les clients du plan d'assistance ENTREPRISE peuvent également tirer profit de notre documentation technique détaillée et approfondie sur les produits, ainsi que de nos notes de mise à jour actuelles.

▲▶▲▶▲▶

◀▲◀▲◀▲

▲▶▲▶▲▶

◀▲◀▲◀▲

▲▶▲▶▲▶

◀▲◀▲◀▲

▲▶▲▶▲▶

◀▲◀▲◀▲

| | | Assistance standard | Assistance aux entreprises |
|-----------------------|--|---------------------|----------------------------|
| | | | Assistance payante (\$) |
| Experts assignés | Assistance principale du compte | | |
| | Ingénieur d'assistance nommé | | ✓ |
| | Gestionnaire de compte technique | | |
| Services d'assistance | Assistance en libre-service 24h/24 et 7j/7 | ✓ | ✓ |
| | Assistance 24h/24 et 7j/7 via chat/téléphone | ✓ | ✓ |
| | Envoi de cas en ligne | ✓ | ✓ |
| | Acheminement prioritaire des cas | | ✓ |
| | Accélération du traitement des problèmes | | ✓ |
| | Gestion des remontées d'informations | | ✓ |
| | Surveillance des cas proactive | | ✓ |
| | Option d'assistance régionale | | ✓ |
| | Examens de service | | 2/an |
| | Examens de cas | | 1/mois |
| | Examen des solutions | | |
| | Examen de la feuille de route | | |
| | Contacts d'assistance nommés supplémentaires | | |
| | Planification des mises à niveau/de la migration | | |
| | Préparation et planification des versions | | |
| | Parrain du projet | | |

Cibles du niveau de service : Réponse initiale

| Priorité | Assistance standard | Assistance commerciale | Assistance aux entreprises | Assistance Elite |
|--|--------------------------|---|----------------------------|------------------|
| PRIORITÉ 1 Les fonctions commerciales de production du client sont en panne ou présentent une perte de données ou une dégradation importante du service. Une attention immédiate est requise afin de restaurer les fonctionnalités et l'accessibilité. | 24x7 / 30 minutes | Les clients qui achètent un plan d'assistance pour les produits et services Adobe concernés bénéficient de l'acheminement prioritaire des cas qui accélère leur résolution par les ingénieurs d'assistance Adobe. | | |
| PRIORITÉ 2 Les fonctions commerciales du client présentent une dégradation importante des services ou une perte potentielle de données. Il est également possible qu'une fonctionnalité majeure soit affectée. | 24x7 / 1 heure | | | |
| PRIORITÉ 3 Les fonctions commerciales du client présentent une dégradation mineure du service, mais il existe une solution/un moyen permettant aux fonctions commerciales de continuer de fonctionner normalement. | Jour ouvrable / 4 heures | | | |
| PRIORITÉ 4 Question générale concernant les fonctionnalités actuelles du produit ou une demande d'amélioration. | Jour ouvrable / 1 jour | | | |

©2020 Adobe. All Rights Reserved. Données confidentielles Adobe

Fonctionnalités de l'assistance aux entreprises



Ingénieur d'assistance nommé

L'ingénieur d'assistance désigné se familiarisera avec votre environnement de solution et vos objectifs commerciaux. L'ingénieur d'assistance nommé est un ingénieur d'assistance expérimenté qui vous aide à coordonner votre expérience d'assistance aux entreprises.



Acheminement prioritaire des cas

Bénéficiez d'un acheminement prioritaire pour garantir une connexion rapide à des ressources d'assistance senior supplémentaires sur les cas envoyés.



Gestion des remontées d'informations

Il s'agit d'un point de contact désigné au sein d'Adobe pouvant fournir une assistance en matière de remontées d'informations, des mises à jour régulières et s'assurant que la priorité est mise sur vos demandes d'assistance ouvertes les plus importantes.



Accélération du traitement des problèmes

Bénéficiez d'une accélération du traitement des cas grâce à une interaction simple avec l'équipe technique.



Surveillance des cas proactive

Un point de contact désigné d'Adobe surveillera de manière active les cas ouverts et prendra des mesures proactives et préventives pour garantir une résolution rapide.



Examens de cas

Il s'agit d'un examen planifié régulier des demandes d'assistance ouvertes, assurant l'alignement des clients avec la description des cas, l'impact sur l'entreprise, le statut, la priorité et l'accord concernant les prochaines étapes nécessaires pour garantir une résolution rapide.



Examens de service

Il s'agit d'un examen semestriel complet des services, avantages et performances d'assistance liés au programme pour les entreprises. Peut être associé à d'autres examens commerciaux stratégiques effectués par Adobe.



Option d'assistance régionale

Recevez l'aide des membres de notre équipe d'assistance Adobe qui se trouve dans votre région. Peut comprendre une assistance dans le pays et/ou dans la langue.

Fonctionnalités de l'assistance Standard



Forums de la communauté

Accès en ligne permanent à une base de données croissante de solutions techniques, de documentation sur les produits, de questions fréquentes, etc. Communiquez avec d'autres clients de la communauté Adobe pour partager les bonnes pratiques et les leçons apprises.



Portail d'aide automatique

Accès à la demande au portail d'assistance automatique en ligne pour examiner le statut des cas et parcourir d'autres ressources, telles que notre base de connaissances, les actualités et les alertes, les conseils présentés, etc.



Assistance de conversation

Les utilisateurs autorisés (admin) peuvent commencer une session de conversation avec l'assistance Adobe pour obtenir des réponses et de l'aide lors de l'envoi des cas.
Soumis aux heures locales



Assistance téléphonique

Les utilisateurs autorisés (admin) peuvent appeler l'assistance Adobe pour obtenir des réponses et de l'aide lors de l'envoi des cas.
Soumis aux heures locales



Envoi de cas en ligne

Les utilisateurs autorisés (admin) peuvent envoyer un nombre illimité de cas en ligne à tout moment pour que les problèmes soient examinés par notre équipe d'assistance technique.

Ressources

| | |
|---|--|
| Formation et support aux entreprises | Formation et support aux entreprises est un endroit où les clients Adobe peuvent trouver des tutoriels automatiques, de la documentation sur les produits, une formation dispensée par un instructeur, une communauté et une assistance technique pour les produits Creative Cloud et Document sélectionnés. |
| Communauté d'assistance Adobe | La communauté d'assistance Adobe est l'endroit où poser des questions, trouver des réponses, apprendre des experts et partager vos connaissances. |
| Problèmes de production et panne du système | Status.adobe.com transmet les informations d'intégrité de tous les produits et services d'Adobe déployés dans des environnements multi-entité. Les clients peuvent choisir leurs préférences d'abonnement afin de recevoir des notifications par e-mail chaque fois qu'Adobe crée, met à jour ou résout un événement de produit. Cet événement peut inclure des problèmes de maintenance planifiée ou de service présentant différents niveaux de gravité. |
| Termes et conditions | Il s'agit des termes et conditions détaillant les offres des services d'assistance. |

Portée régionale de l'assistance Adobe, heures ouvrables locales et assistance linguistique

Les heures ouvrables locales d'Adobe s'alignent sur la région de facturation du client.

| Amériques ¹ | Europe, Moyen-Orient et Afrique | Asie-Pacifique | Japon |
|--|---------------------------------|------------------|------------------|
| 24x7 | 9 h 00 à 17 h 00 | 9 h 00 à 17 h 00 | 9 h 00 - 17 h 30 |
| ¹ Assistance linguistique pour les Amériques en anglais uniquement. | | | |



Expertise
incomparable



Assistance
accélérée



Conseil
stratégique

Pour en apprendre plus sur les offres de l'assistance Adobe et sur le niveau qui vous convient, contactez votre gestionnaire de compte nommé (NAM) ou votre gestionnaire de Succès client (CSM).