

Standard | Business | Enterprise | Elite

Adobe offre una gamma completa di risorse tecniche per assistere la tua azienda, incluse nell'abbonamento Adobe Enterprise. Il supporto standard include l'accesso 24x7 alle nostre risorse di assistenza autonoma, compresi gli articoli su HelpX e il coinvolgimento con altri clienti su Adobe Community. Puoi usufruire di documentazione tecnica dettagliata e note sulla versione sempre aggiornate pubblicate sul sito <http://www.adobe.com>. Il nostro supporto standard include anche l'accesso 24x7 per gli utenti autorizzati (Admin) ai nostri team di supporto tecnico via chat o telefono, nonché la possibilità di registrare le richieste di assistenza tramite il nostro portale web di supporto.



	Supporto Standard	Supporto Business	Supporto Enterprise	Supporto Elite
	Livelli di 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	✓	✓	✓
	Instrandamento dei casi prioritari		✓	✓
	Prioritizzazione accelerata dei problemi		✓	✓
	Gestione delle escalation		✓	✓
	Monitoraggio proattivo dei casi			✓
	Opzione di assistenza nell'area geografica			✓
	Valutazioni dei servizi		2/anno	4/anno
	Valutazioni dei casi		1/mese	2/mese
	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			
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			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 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			

Supporto Standard

L'assistenza clienti Adobe offre l'accesso alle risorse per la documentazione e la possibilità di interagire con altri esperti e clienti per individuare le migliori pratiche. Sono disponibili diversi canali per l'inoltro di domande e richieste di assistenza.



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.



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



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.



Portale di assistenza autonoma

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



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

Risorse

<u>Experience League</u>	Experience League 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.
<u>Community di supporto Adobe</u>	La Community di supporto Adobe è il luogo in cui porre domande, trovare risposte, imparare dagli esperti e condividere le proprie conoscenze.
<u>Problemi di produzione e interruzioni del sistema</u>	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.
<u>Termini e condizioni</u>	Termini e condizioni che descrivono i servizi di supporto disponibili.

Orario operativo principale 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

¹Americhe Supporto linguistico disponibile solo in inglese.



Eccellenza
tecnica



Supporto
rapido



Consulenza
strategica

Per saperne di più sulle opzioni di Supporto Adobe e capire quale sia il livello più adatto alle tue esigenze, contatta il tuo Named Account Manager (NAM) o Customer Success Manager (CSM).