

Adobe 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。標準サポートには、HelpX の記事およびアドビコミュニティの他のお客様との連携を含む、アドビのセルフサービスサポートリソースへの 24 時間年中無休のアクセスが含まれます。アドビ製品に関する詳細なテクニカルドキュメントや最新のリリースノートは <http://www.adobe.com> で公開されており、いつでも参照可能です。また、アドビの標準サポートでは、承認済みユーザー（管理者）は、チャットまたは電話によるアドビのテクニカルサポートチームへの 24 時間年中無休のアクセスや、アドビのサポート web ポータルによるリクエスト申請が可能です。

	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	
		有償サポートレベル (\$)			
担当エキスパート	アカウントサポートリード		✓		
	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			✓	
サポートサービス	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			✓	
	地域内サポートオプション			✓	
	サービスレビュー			2/年	4/年
	ケースレビュー			1/月	2/月
	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				✓	

サービスレベルターゲット：初期対応

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
優先度 1 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	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。		
優先度 2 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			
優先度 3 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			
優先度 4 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／1 日			

標準サポート

アドビカスタマーサポートでは、ドキュメントのリソースへのアクセス、ベストプラクティスのための他のエキスパートやお客様との連携を提供します。また、質問やケース申請のために、いくつかのチャンネルが用意されています。



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。



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



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。



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ラインでアクセスして、ケースのステータスを確認したり、その他のリソース（ナレッジベース、ニュースとアラート、注目すべきヒントなど）を参照したりできます。



電話サポート

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

リソース

Experience League	Experience League 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。

主要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。