

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。标准支持包括全天均可访问我们的自助支持资源(包括 HelpX 上的文章)以及在 Adobe 社区上与其他客户交流。可充分利用我们在<http://www.adobe.com>上发布的详细而深入的技术产品文档和当前版本发行说明。我们的标准支持还包括授权用户(管理员)全天均可通过聊天会话或电话联系我们的技术支持团队、并可通过我们的支持门户网站记录协助请求。

		标准支持	商业支持	企业支持	高级支持
			付费支持级别 (\$)		
分配的专家	客户支持主管		✓		
	指定的支持工程师			✓	✓
	技术客户经理				✓
支持服务	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			2 次/年	4 次/年
	案例审查			1 次/月	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	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。		
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			

标准支持

Adobe 客户支持提供资源访问权限以获取文档、并与其他专家和客户互动以获得最佳实践。此外、还可通过几个渠道来提交问题和案例。



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库。在 Adobe 社区与其他客户联系、共享最佳实践和经验教训...



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



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。



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、例如我们的知识库、新闻和通知、特定提示等。



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

资源

Experience League	Experience League 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。
Adobe 支持社区	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。
生产问题和系统中断	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。
条款和条件	详细说明支持服务产品的条款和条件。

核心地区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