

Standard | Business | **Enterprise** | Elite

Adobe bietet eine umfangreiche Palette an technischen Ressourcen zur Unterstützung Ihres Unternehmens. Diese sind Teil Ihres Adobe Enterprise-Abonnements. Dies wird durch den ENTERPRISE Support Plan ergänzt. ENTERPRISE-Kunden erhalten Kontakt zu einem spezifischen Support-Mitarbeiter, der als Ihr Ansprechpartner für technische Fragen im Adobe-Supportteam fungiert. Er verfügt über umfassende Erfahrung mit Ihrer Lösung und gewährleistet durch die Zusammenarbeit mit Ihnen und Ihren technischen Teams eine zeitnahe Lösung aller Support-Anfragen. Das Support-Team kann auch bei der Koordination und Bereitstellung zusätzlicher ENTERPRISE-Vorteile helfen und so minimale Unterbrechungen Ihres Geschäfts zu den wichtigsten Zeiten sicherstellen. Kunden des ENTERPRISE-Support-Plans stehen außerdem unsere umfangreiche technische Produktdokumentation sowie aktuelle Versionshinweise zur Verfügung.



		Standard Support	Enterprise Support
			<i>Kostenpflichtiger Support (€)</i>
Zugewiesene Experten	Account Support Lead		
	Spezifischer Support-Mitarbeiter		✓
	Technical Account Manager		
Support-Services	24x7 Selbsthilfe-Support	✓	✓
	24x7 Support per Chat/Telefon	✓	✓
	Fallübermittlung über das Web	✓	✓
	Vorrangige Weiterleitung von Fällen		✓
	Beschleunigte Priorisierung von Problemen		✓
	Eskalations-Management		✓
	Proaktive Überwachung von Fällen		✓
	Option zum Support innerhalb der Region		✓
	Service-Prüfungen		2 Jahre
	Fallprüfungen		1 Monate
	Lösungsprüfung		
	Roadmap-Prüfung		
	Zusätzliche ernannte Support-Kontakte		
	Planung für Upgrades/Migration		
	Versionsvorbereitung und -planung		
	Executive Sponsor		

Service-Level-Ziele: Erste Reaktion

Priorität	Standard Support	Business Support	Enterprise Support	Elite Support
PRIORITÄT 1 Die Produktionsfunktionen im Unternehmen des Kunden sind ausgefallen oder weisen einen erheblichen Datenverlust oder eine Beeinträchtigung des Service auf und ein sofortiges Eingreifen ist nötig, um Funktionalität und Nutzbarkeit wiederherzustellen.	24x7 / 30 Minuten	Kunden, die einen Support-Plan für die entsprechenden Adobe-Produkte und -Services erwerben, erhalten eine bevorzugte Weiterleitung von Fällen an die Support-Techniker von Adobe.		
PRIORITÄT 2 Die Unternehmensfunktionen des Kunden weisen erhebliche Beeinträchtigungen des Service oder möglichen Datenverlust auf oder eine zentrale Funktion ist betroffen.	24x7/ 1 Stunde			
PRIORITÄT 3 Die Unternehmensfunktionen des Kunden weisen eine geringfügige Beeinträchtigung des Service auf, es gibt jedoch eine Lösung/Problemumgehung, mit der die Unternehmensfunktionen weiterhin normal genutzt werden können	Geschäftstag / 4 Stunden			
PRIORITÄT 4 Allgemeine Frage zur aktuellen Produktfunktionalität oder Anfrage zu einer Erweiterung.	Geschäftstag/ 1 Tag			

Umfang von Enterprise Support



Ernannter Support-Techniker

Ein spezifischer Support-Mitarbeiter, der sich mit Ihrer Lösungsumgebung und Ihren Unternehmenszielen vertraut macht. Der spezifische Support-Mitarbeiter ist ein erfahrener Support-Engineer, der Sie bei der Koordination Ihres Enterprise Support-Erlebnisses unterstützt.



Vorrangige Weiterleitung von Fällen

Umfasst die vorrangige Weiterleitung von Support-Fällen, damit sie von erfahreneren Support-Mitarbeitern schneller bearbeitet werden.



Eskalations-Management

Ein spezifischer Ansprechpartner innerhalb von Adobe, der Unterstützung bei Eskalation und regelmäßigen Updates bietet und sicherstellt, dass die wichtigsten offenen Support-Anfragen priorisiert werden.



Beschleunigte Priorisierung von Problemen

Höhere Priorisierung von Support-Fällen durch einfachere Kontaktaufnahme mit dem Engineering-Team.



Proaktive Überwachung von Fällen

Ein ernannter Ansprechpartner bei Adobe überwacht aktiv die offenen Fälle und ergreift proaktive und präventive Maßnahmen, um eine zeitnahe Lösung zu gewährleisten.



Fallprüfungen

Fortlaufende planmäßige Prüfung offener Support-Anfragen, um sicherzustellen, dass Kunden über Fallbeschreibung, geschäftliche Auswirkungen, Status, Priorität und die nächsten Schritte für eine zeitnahe Lösung auf dem Laufenden sind.



Service-Prüfungen

Eine halbjährliche umfassende Prüfung der Services, Vorteile und Support-Leistungen des Enterprise-Programms. Kann mit anderen in Zusammenarbeit mit Adobe durchgeführten strategischen Unternehmensüberprüfungen kombiniert werden.



Option zum Support innerhalb der Region

Unterstützung von Mitgliedern des Adobe-Supportteams, die in Ihrer Region ansässig sind. Dies kann Unterstützung im Land und/oder in der Landessprache beinhalten.

Standardfunktionen des Supports



Community-Foren

Kontinuierlicher Online-Zugriff auf eine wachsende Datenbank technischer Lösungen, Produktdokumentationen, FAQs und mehr. Tauschen Sie sich mit anderen Kunden in der Adobe-Community über Best Practices und Erfahrungen aus.



Selbsthilfe-Portal

On-Demand-Zugriff auf das Online-Selbsthilfe-Support-Portal, um den Fallstatus zu überprüfen und andere Ressourcen zu durchsuchen, z. B. unsere Neuigkeiten und Hinweise, Wissensdatenbank, spezielle Tipps und mehr.



Chat-Support

Autorisierte Benutzer (Administratoren) können eine Chat-Sitzung mit dem Adobe-Support beginnen, um Antworten und Hilfe bei der Einreichung von Fällen zu erhalten.

Je nach lokalen Öffnungszeiten



Telefonischer Support

Autorisierte Benutzer (Administratoren) können den Adobe-Support telefonisch kontaktieren, um Antworten und Hilfe bei der Einreichung von Fällen zu erhalten.

Je nach lokalen Öffnungszeiten



Fallübermittlung über das Web

Autorisierte Benutzer (Administratoren) können jederzeit eine unbegrenzte Anzahl von Web-Fällen zur Überprüfung durch unser technisches Support-Team einreichen.

Ressourcen

Enterprise: Lernen und Support	Enterprise: Lernen und Support ist ein Ort, an dem Adobe-Kunden Selbsthilfe-Tutorials, Produktdokumentation, von Kursleitern geführte Schulungen sowie eine Community und Support für ausgewählte Adobe Creative Cloud- und Document-Produkte finden.
Adobe Support Community	In der Adobe Support Community können Sie Fragen stellen, Antworten finden, von Experten lernen und Erfahrungen austauschen.
Produktionsprobleme und Systemausfälle	Status.adobe.com übermittelt die Statusinformationen sämtlicher Adobe-Produkte und -Services, die in Umgebungen mit mehreren Mandanten implementiert sind. Kunden können Voreinstellungen für ihr Abonnement auswählen und E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, wenn Adobe ein Produktereignis erstellt, aktualisiert oder löst. Dies kann geplante Wartungen oder Service-Probleme unterschiedlichen Schweregrads umfassen.
Geschäftsbedingungen	Allgemeine Geschäftsbedingungen mit detaillierten Informationen zu den angebotenen Support-Services.

Regionales Support-Angebot von Adobe, örtliche Geschäftszeiten und unterstützte Sprachen

Die örtlichen Geschäftszeiten von Adobe richten sich nach der Region der Kundenabrechnung.

Nord- und Südamerika ¹	Europa, Naher Osten und Afrika	Asien-Pazifik	Japan
24x7	9:00–17:00 Uhr	9:00–17:00 Uhr	9:00–17:30 Uhr
¹ Für Nord- und Südamerika ist der Support nur auf Englisch verfügbar.			



Unübertroffenes Know-how



Schneller Support



Strategische Beratung

Weitere Informationen zum Support-Angebot von Adobe sowie zum für Ihre Bedürfnisse geeigneten Support-Level erhalten Sie bei Ihrem spezifischen Account-Manager (NAM) oder Ihrem Customer Success Manager (CSM).