



Online | **Business** | Enterprise | Elite

Adobe bietet eine umfangreiche Palette an technischen Ressourcen zur Unterstützung Ihres Unternehmens. Diese sind Teil des Experience Cloud-Lizenzabonnements und werden durch das BUSINESS Support-Paket ergänzt. BUSINESS Support bietet über die Adobe Experience League Zugang zu personalisierten Lernpfaden und von Moderatoren betreuten Community-Foren. Darüber hinaus stehen Ihnen unsere umfangreiche technische Produktdokumentation sowie aktuelle Versionshinweise zur Verfügung. BUSINESS-Kunden haben außerdem die Möglichkeit, bei produktbezogenen Fragen unsere technischen Supportteams über Telefon oder das Support-Web-Portal zu kontaktieren. So ist Ihr Unternehmen in kritischen Zeiten geschützt. BUSINESS-Kunden erhalten regelmäßige Informationen und Updates von ihrem Account Support Lead sowie Eskalations-Management für Support-Fälle bei besonders kritischen Support-Anfragen.

		Online Support	Business Support
			Kostenpflichtiger Support (€)
Zugewiesene Experten	Account Support Lead		✓
	Spezifischer Support-Mitarbeiter		
	Technical Account Manager		
Support-Services	Online Support	Geschäftszeiten	Geschäftszeiten
	24x7x365 Support für Probleme der Kategorie P1	✓	✓
	Spezifische Support-Kontakte (pro Produkt)	4	6
	Live-Telefon-Support		✓
	Eskalations-Management		✓
	Jährliche Service-Prüfung		
	Jährliche Experten-Sessions		
	Fallprüfungen		
	Ereignis-Management		
	Umgebungsbewertung, -wartung und -überwachung		
	Prüfung von Freigabe, Migration, Aktualisierung und Produkt-Roadmap		
	Cloud-Support-Aktivitäten – Experience Manager as a Cloud Service		
Außendienst	Launch Advisory-Services – Erstes Jahr mit der neuen Lösung		
	Außendienstaktivitäten		

## Service-Level-Ziele: Erste Reaktion

Priorität	Online Support	Business Support
<b>PRIORITÄT 1</b> 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/ 1 Stunde	24x7/ 1 Stunde
<b>PRIORITÄT 2</b> Die Unternehmensfunktionen des Kunden weisen eine erhebliche Beeinträchtigung des Service oder möglichen Datenverlust auf oder eine zentrale Funktion ist betroffen	Geschäftszeiten/ 4 Stunden	Geschäftszeiten/ 2 Stunden
<b>PRIORITÄT 3</b> Die Unternehmensfunktionen des Kunden weisen eine geringfügige Beeinträchtigung des Service auf, es gibt jedoch eine Lösung/Problemumgehung, mit der die Unternehmensfunktionen weiterhin genutzt werden können	Geschäftszeiten/ 6 Stunden	Geschäftszeiten/ 4 Stunden
<b>PRIORITÄT 4</b> Allgemeine Frage zur aktuellen Produktfunktionalität oder Anfrage zu einer Erweiterung	Geschäftstage/ 3 Tage	Geschäftstage/ 1 Tag

## Umfang von Business Support



### Account Support Lead

Ein spezialisierter Account Support Lead überwacht proaktiv Fälle, fördert die Team-übergreifende Zusammenarbeit, stellt Onboarding-Webinare bereit, führt Service-Berichte aus, bietet Unterstützung bei nicht-technischem Support und fungiert als Eskalationsstelle und interne Kontaktperson zum Adobe Support.



### Live-Telefon-Support

Kunden können Support-Fälle für Probleme der Kategorien P2, P3 und P4 während der regionalen Support-Zeit telefonisch melden. Es gibt keine Obergrenze für die Anzahl der Anrufe beim Support. Kunden können auch um einen Rückruf vom Support bitten oder ein Meeting über eine Remote-Desktop-Session anfordern, in der ein Problem demonstriert und gelöst werden kann.



### 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.



### Business Services

Ein Account Support Lead führt Webinare durch, die einen Überblick über die im Business Support enthaltenen Services bieten.

## Umfang von Online Support



### Community-Foren

### Online-Foren

Kontinuierlicher Online-Zugriff auf eine wachsende Datenbank technischer Lösungen, Produktdokumentationen, FAQs und mehr. Tausende von Kunden können sich über Best Practices und Erfahrungen austauschen.



### 24x7 P1

### Telefonischer Support

Autorisierte Anwender oder spezifische Support-Kontakte können Probleme über alle verfügbaren Kanäle (einschließlich Telefon für P1) einreichen und im Namen Ihres Unternehmens mit unserem technischen Support-Team interagieren.



### Experience League

### Journeys für die Selbsthilfe

Experience Maker entstehen in der Experience League. Kunden können durch personalisiertes Lernen ihre Customer-Experience-Management-Fähigkeiten entwickeln, mit einer globalen Community anderer Anwender interagieren und so ihre eigene Karriere fördern.



### Office Hours

### Webinare

„Office Hours“ ist eine Initiative des Adobe Support-Teams. In diesen Sessions erhalten Teilnehmer Informationen, Hilfestellungen bei Problemen sowie Tipps und Tricks zur erfolgreichen Verwendung von Adobe Experience Cloud.



### Live-Chat-Support\*

### Chat-Support

Starten Sie eine Chat-Session, um Antworten und Hilfe bei der Fallübermittlung zu erhalten

*\*Nicht alle Produkte verfügen über Live-Chat-Support.*



### Selbsthilfe-Portale

### 24/7-Support-Portal

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

# Ressourcen

<a href="#">Experience League</a>	Mit der Experience League unterstützt Adobe Unternehmen dabei, mit ihren Investitionen in Adobe optimale Ergebnisse zu erzielen. An diesem zentralen Ort können Kunden auf einem personalisierten Weg zum Erfolg lernen, Kontakte knüpfen und sich weiterentwickeln. Dafür nutzen sie Selbsthilfe-Tutorials, Produktdokumentation, von Kursleitern geführte Schulungen, Community und technischen Support.
<a href="#">Training</a>	Adobe Digital Learning Services-Kurse sind über die Experience League verfügbar. Das Angebot umfasst sowohl On-Demand- als auch von Kursleiter geführte Schulungen. Hier können Sie Kompetenzen erwerben, die auf dem Markt anerkannt sind und den Erfolg im Unternehmen vorantreiben.
<a href="#">Produktionsprobleme und Systemausfälle</a>	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.
<a href="#">Website für Business Support</a>	Website für Adobe Business Support
<a href="#">Geschäftsbedingungen</a>	Allgemeine Geschäftsbedingungen mit detaillierten Informationen zu den angebotenen Support-Services

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

Das regionale Support-Angebot von Adobe wird durch Abgleich der Rechnungsadresse des Kunden (entsprechend dem Kundenauftrag oder einer anderen Kaufbestätigung für Adobe-Support) mit einer der folgenden Regionen ermittelt:

Nord- und Südamerika	Europa, Naher Osten und Afrika	Asien-Pazifik	Japan <sup>1</sup>
6:00–17:30 Uhr	9:00–17:00 Uhr	9:00–17:00 Uhr	9:00–17:30 Uhr
Sprachunterstützung ist nur auf Englisch und Japanisch verfügbar. <i>*Adobe Commerce bietet keine Sprachunterstützung für Japanisch.</i>			
<sup>1</sup> Fälle der Kategorien P2, P3 und P4 sind in Japan auf Geschäftszeiten beschränkt.			



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)