

Standard | Business | Enterprise | Elite

Adobe bietet eine umfangreiche Palette an technischen Ressourcen zur Unterstützung Ihres Unternehmens. Diese sind Teil Ihres Adobe Enterprise-Abonnements. Der Standard-Support umfasst den 24x7-Zugang zu unseren Selbsthilfe-Ressourcen, einschließlich Artikeln auf HelpX und dem Erfahrungsaustausch mit anderen Kunden in der Adobe Community. Ihnen stehen unsere umfangreiche technische Produktdokumentation sowie aktuelle Versionshinweise unter <http://www.adobe.com> zur Verfügung. Unser Standard-Support beinhaltet auch einen 24x7-Zugang für autorisierte Benutzer (Administratoren) zu unseren technischen Supportteams per Chat oder Telefon sowie die Möglichkeit, Anfragen über unser Support-Webportal einzureichen.



		Standard Support	Business Support	Enterprise Support	Elite Support
			Kostenpflichtiges Support-Level (€)		
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	4 Jahre
	Fallprüfungen			1 Monate	2 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
<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 / 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.		
<b>PRIORITÄT 2</b> Die Unternehmensfunktionen des Kunden weisen erhebliche Beeinträchtigungen des Service oder möglichen Datenverlust auf oder eine zentrale Funktion ist betroffen.	24x7 / 1 Stunde			
<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 normal genutzt werden können	Geschäftstag / 4 Stunden			
<b>PRIORITÄT 4</b> Allgemeine Frage zur aktuellen Produktfunktionalität oder Anfrage zu einer Erweiterung.	Geschäftstag / 1 Tag			

## Standard Support

Der Adobe-Kunden-Support bietet Zugang zu Ressourcen für die Dokumentation und den Kontakt mit anderen Experten und Kunden über Best Practices. Für Fragen und Fallübermittlungen stehen ebenfalls verschiedene Kanäle zur Verfügung.



### 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.



### 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*



### Fallübermittlung über das Web

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



### Selbsthilfe-Portal

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



### 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*

## Ressourcen

<a href="#">Experience League</a>	Experience League 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.
<a href="#">Adobe Support Community</a>	In der Adobe Support Community können Sie Fragen stellen, Antworten finden, von Experten lernen und Erfahrungen austauschen.
<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="#">Geschäftsbedingungen</a>	Allgemeine Geschäftsbedingungen mit detaillierten Informationen zu den angebotenen Support-Services.

## Regionale Betriebszeiten und Sprachunterstützung

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

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



Unübertroffenes  
Know-how



Schneller Support



Strategische  
Beratung