



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 ELITE Support Plan ergänzt. ELITE-Kunden erhalten Kontakt zu einem spezifischen Support-Mitarbeiter sowie einem Technical Account Manager. Diese sind Ihre Ansprechpartner für technische Fragen im Adobe-Support-Team und arbeiten gemeinsam mit Ihnen daran, bestmöglichen, reaktionsschnellen Support anzubieten. Mit umfangreicher Expertise in unseren Creative Cloud- und Document Cloud-Lösungen unterstützt Sie das Support-Team von Adobe auch bei den komplexesten Support-Bedürfnissen. So können Sie das Optimum aus Ihren Investitionen in die Adobe-Lösungen herausholen und Probleme vermeiden, bevor sie überhaupt entstehen. Darüber hinaus stehen Ihnen unsere umfangreiche technische Produktdokumentation sowie aktuelle Versionshinweise zur Verfügung.

		Standard Support	Elite 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		4 Jahre
	Fallprüfungen		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
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 Elite Support



Technical Account Manager

Ein spezifischer Technical Account Manager, der Ihren Elite-Support überwacht und vorantreibt und proaktiv Services bereitstellt, um Ihren Unternehmenswert zu maximieren.



Spezifischer Support-Mitarbeiter

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 Elite Support-Erlebnisses unterstützt.



Vorrangige Weiterleitung von Fällen und beschleunigte Priorisierung von Problemen

Sie erhalten vorrangige Weiterleitung, um für eingereichte Fälle schnelleren Kontakt zu erfahrenen Support-Mitarbeitern herzustellen, sowie eine höhere Priorisierung bei der Bearbeitung von Support-Fällen durch die verbesserte Zusammenarbeit mit dem Engineering-Team.



Proaktive Überwachung von Fällen und Eskalations-Management

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



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

Umfassende vierteljährliche Überprüfung der Leistungen, der Vorteile und des Supports des Elite-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.



Lösung und Roadmap Überprüfung

Proaktive Prüfung Ihrer Lösungsimplementierung, -konfiguration und -architektur, einschließlich Integrationen. Ausrichtung Ihrer Lösung und der Projekt-Roadmap, um Risiken zu minimieren und sich auf die Zukunft vorzubereiten.



Versionsvorbereitung und -planung

Profitieren von maßgeschneiderten Release-Informationen auf der Grundlage von Produktkonfigurationen und Anwendungsfällen.



Planung für Upgrades/Migration

Persönliche Beratung und proaktive Überprüfung für die Planung von Upgrades und Migrationen. Prüfung des Veröffentlichungs- und Aktualisierungsplans durch Adobe-Experten.



Executive Sponsor

Vorteile der Partnerschaft eines Executive Sponsor aus dem Support Leadership Team von Adobe.



Zusätzliche ernannte Support-Kontakte

Zusätzliche benannte Support-Kontakte haben den Vorteil, dass sie mehr verfügbare Kanäle nutzen können, um mit unserem technischen Support-Team im Namen Ihres Unternehmens zu kommunizieren.

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

<u>Enterprise: Lernen und Support</u>	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.
<u>Adobe Support Community</u>	In der Adobe Support Community können Sie Fragen stellen, Antworten finden, von Experten lernen und Erfahrungen austauschen.
<u>Produktionsprobleme und Systemausfälle</u>	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.
<u>Geschäftsbedingungen</u>	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).