



Standard | Enterprise | Elite

Adobe bietet eine umfangreiche Palette an technischen Ressourcen zur Unterstützung Ihres Unternehmens. Diese sind Teil des Experience Cloud-Lizenzabonnements. Online Support bietet über die Adobe Experience League Zugang zu personalisierten Lernpfaden und von Moderatoren betreuten Community-Foren. Ihnen stehen unsere umfangreiche technische Produktdokumentation sowie aktuelle Versionshinweise unter <http://www.adobe.com> zur Verfügung. Unser Online-Paket bietet auch telefonischen Kontakt zu unseren Teams vom technischen Support für alle kritischen P1-Produktprobleme zum Schutz Ihres Unternehmens in kritischen Zeiten. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, Anfragen mit geringerer Priorität über das Support-Web-Portal zu übermitteln, um Unterstützung zu erhalten.

		Standard Support	Enterprise Support	Elite Support
Zugewiesene Experten	Account Support Lead			
	Spezifischer Support-Mitarbeiter		✓	✓
	Technical Account Manager			✓
Support-Services	Online Support	Geschäftszeiten	24X5	24X5
	24x7x365 Support für Probleme der Kategorie P1	✓	✓	✓
	Spezifische Support-Kontakte (pro Produkt)	4	10	15
	Live-Telefon-Support		✓	✓
	Eskalations-Management		✓	✓
	Jährliche Service-Prüfung		2	4
	Jährliche Experten-Sessions		2	4
	Fallprüfungen		✓	✓
	Ereignis-Management			✓
	Umgebungsbewertung, -wartung und -überwachung			✓
	Prüfung von Freigabe, Migration, Aktualisierung und Produkt-Roadmap			✓
Außendienst	Cloud-Support-Aktivitäten – Experience Manager as a Cloud Service		✓	✓
	Launch Advisory-Services – Erstes Jahr mit der neuen Lösung		✓	✓
			2	4

Service-Level-Ziele: Erste Reaktion

Priorität	Standard 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.	24x7/1 Stunde	24x7/30 Minuten	24x7/15 Minuten
PRIORITÄT 2			
Die Unternehmensfunktionen des Kunden weisen eine erhebliche Beeinträchtigung des Service oder möglichen Datenverlust auf oder eine zentrale Funktion ist betroffen	Geschäftszeiten/ 4 Stunden	24x5/1 Stunde	24x5/30 Minuten
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	Geschäftszeiten/ 6 Stunden	Geschäftszeiten/ 2 Stunden	24x5/1 Stunde
PRIORITÄT 4			
Allgemeine Frage zur aktuellen Produktfunktionalität oder Anfrage zu einer Erweiterung	Geschäftstage/3 Tage	Geschäftstag/1 Tag	Geschäftstag/1 Tag

Standard Support

Der Adobe-Support bietet Zugriff auf Online-Ressourcen für Dokumentation, Interaktion mit anderen Experten und Kunden bezüglich Best Practices sowie Webinar-Reihen (Office Hours) mit Tipps und Tricks zur Fehlerbehebung. Für Fragen und Fallübermittlungen stehen ebenfalls verschiedene Kanäle zur Verfügung.



Community-Foren

Online-Foren

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



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.



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.*



Office Hours

Webinare

Die vom Adobe Support-Team geleitete Office Hours-Reihe umfasst Sessions mit informativem Inhalt sowie Angebote zur Problembeseitigung sowie Tipps und Tricks für den Erfolg bei der Nutzung von Adobe-Lösungen.



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.



24x7x365 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.

Ressourcen

Experience League	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.
Training	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.
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

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 ¹
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.

**Adobe Commerce bietet keine Sprachunterstützung für Japanisch.*

¹Fälle 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).



Adobe
345 Park Avenue
San Jose, CA95110-2704
USA

Adobe

www.adobe.com