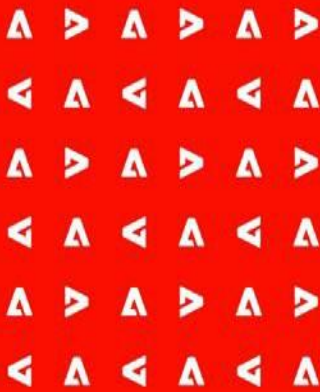


# SUPPORT-PAKETE VON ADOBE

Adobe Adobe Creative Cloud / Adobe Document Cloud (einschließlich Adobe Sign)

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 BUSINESS Support Plan ergänzt. Der BUSINESS-Support umfasst die vorrangige Weiterleitung von Support-Fällen, damit sie von erfahreneren Support-Mitarbeitern schneller bearbeitet werden. 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 können ihren Account Support Lead zum Eskalations-Management von Support-Fällen einsetzen, um regelmäßige Benachrichtigungen und Updates für ihre wichtigsten Support-Anfragen zu erhalten.



		Standard Support	Business 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		
	Fallprüfungen		
	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			

## Umfang von Business Support



### Account Support Lead

Ein zugewiesener Account Support Lead überwacht den Fortschritt des Falles und fungiert als Ihre zentrale Anlaufstelle und interner Ansprechpartner im Adobe-Support.



### 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.

## 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

<a href="#">Enterprise: Lernen und Support</a>	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.
<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