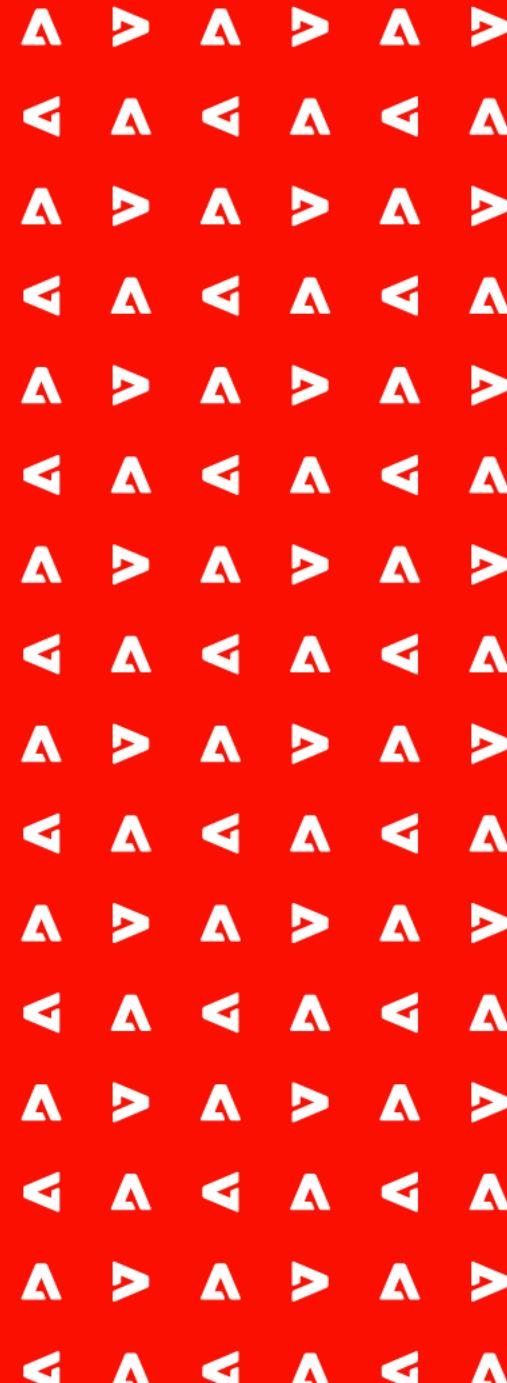




Adobe Experience Cloud Support-Leitfaden

**Wichtige Informationen und Ressourcen,
um Ihre Adobe-Lösung optimal zu nutzen.**



Wichtige Informationen und Ressourcen

1 Adobe Experience Core Services

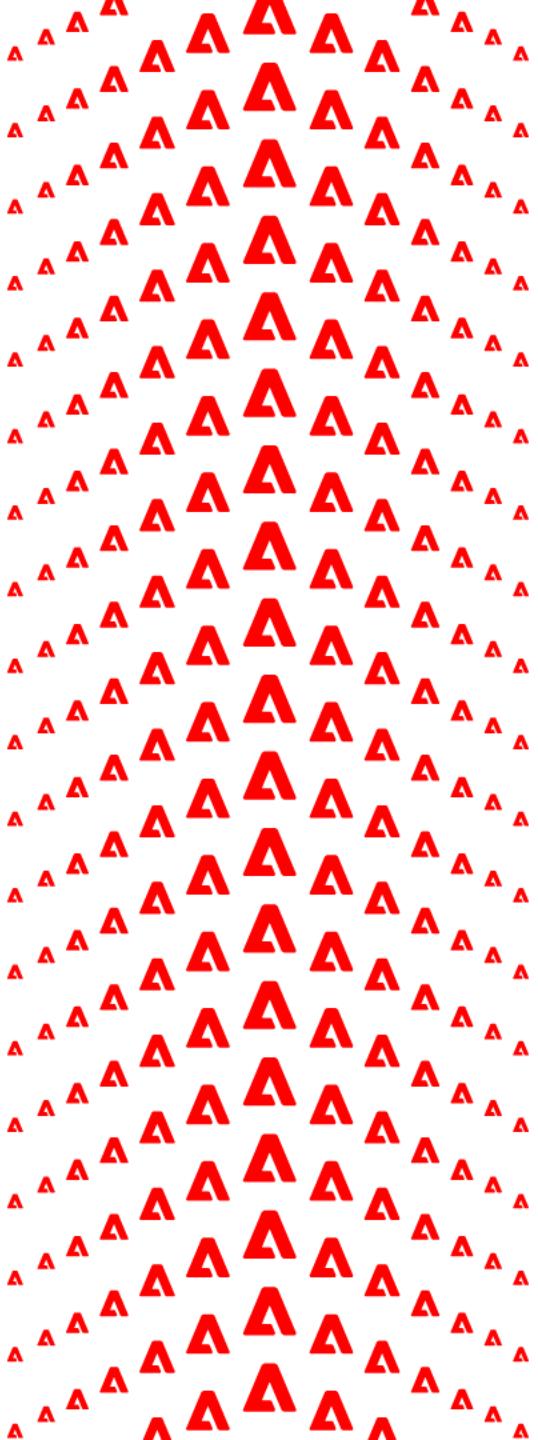
2 Support-Services

3 Ihre Adobe-Lösungen

4 Einreichen eines Support-Tickets

5 Kontaktaufnahme mit
dem Adobe-Support

6 Tools und Ressourcen





Adobe Experience Cloud: Ein integriertes Lösungspaket zur Erstellung von Kampagnen, zur Verwaltung von Werbemaßnahmen und zur Gewinnung umfassender Einblicke in Ihre Geschäftstätigkeit. [Weitere Informationen](#)

[Tutorials zu Adobe Experience Cloud](#)

Inhalt und Handel



Adobe Experience
Manager



Adobe Commerce

Dateneinblicke und Zielgruppen



Adobe
Analytics



Adobe Customer
Journey Analytics



Adobe Real-Time
CDP



Adobe Audience
Manager

Customer Journeys



Adobe Target



Adobe Campaign



Adobe Journey
Optimizer



Adobe Marketo
Engage

Marketing-Workflow



Adobe Workfront

Richtlinien zum Support

Die Portale und Aliase bieten Zugang zu zahlreichen Informationen und Support-Ressourcen. Hier können Sie Ihre offenen Tickets einsehen, neue Tickets erstellen und den Support kontaktieren.



Was der Support beinhaltet

- ✓ Hilfe bei der Fehlersuche und -behebung bei Produktproblemen bei unterstützten Konfigurationen
- ✓ Ferndiagnose
- ✓ Zusätzliche Service-Erweiterungen zur individuellen Anpassung Ihres Support-Pakets
- ✓ Produkt-Upgrades (vor Ort)
- ✓ Wartungs-Updates (vor Ort)
- ✓ Problem bei der Integration einer Anwendung*



Was der Support NICHT beinhaltet

- ☒ Überprüfung der Architektur
- ☒ Überprüfung oder Fehlerbehebung von benutzerdefiniertem Code
- ☒ Benutzerdefinierte Erweiterungen (als Idee an die Community senden)
- ☒ Wissenstransfer und Schulungen
- ☒ Entwicklungs-Services
- ☒ Implementierung
- ☒ Empfehlungen von Produkten oder Hardware von Drittanbietern
- ☒ Fehlerbehebung bei Nicht-Adobe-Produkten
- ☒ Probleme, die von nicht unterstützten Konfigurationen stammen
(Hinweis: Solche Anfragen müssen an die entsprechende Stelle weitergeleitet werden)
- ☒ Leistungsoptimierung
- ☒ Nicht reproduzierbare Probleme

Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Support

Der Adobe-Support bietet Hilfe per Chat, E-Mail, Telefon und Web. Bei P1-Problemen empfehlen wir Ihnen, sich telefonisch zu melden, um sofort Hilfe zu erhalten.

Damit wir Ihre Anfrage möglichst effizient bearbeiten können, bitten wir Sie, uns alle Schritte mitzuteilen, mit denen wir Ihr Problem nachvollziehen können, d. h. je genauer die Angaben sind, desto besser können wir Ihre Frage bearbeiten. Wenn Sie ein Ticket einreichen, empfehlen wir Ihnen, je nach Kontaktmethode die folgenden Informationen anzugeben und/oder bereitzuhalten (siehe Seite 22 für ein Beispiel):

Die Portale und Aliase bieten Zugang zu zahlreichen Informationen und Support-Ressourcen. Hier können Sie Ihre offenen Tickets einsehen, neue Tickets erstellen und den Support kontaktieren.

ENTERPRISE-CLOUD-SUPPORT

Support-Portal	Telefonischer Support	Adobe-Status
Adobe Experience League-Support Adobe Experience Manager-Support Adobe Campaign-Support	Telefonnummer 1 800 497 0335 (USA und Kanada) Regionale Telefonnummern	Überprüfen des Adobe-Systemstatus Allgemeiner Systemstatus

*Nicht alle Produkte haben ein Support-Portal oder einen Chat. Auf der jeweiligen Produktseite finden Sie weitere Informationen zur Kontaktaufnahme mit dem Support.

Wer kann den Support kontaktieren?

Für Adobe haben die Sicherheit und der Schutz Ihrer Daten oberste Priorität. Deshalb empfehlen wir Ihnen, einige Personen in Ihrem Unternehmen zu Support-Kontakten zu ernennen, die vollen Zugang zum Produkt haben, darin geschult sind und grundlegende Fragen zur Implementierung beantworten können.

- Nur die ernannten Support-Kontakte sind dann befugt, über die Daten zu sprechen und notwendige Änderungen an den Kontoeinstellungen vorzunehmen.
- Personen, die nicht als Support-Kontakt autorisiert sind, können sich zwar an das Support-Team wenden, werden jedoch an die Online-Hilfe/Foren verwiesen.

Ändern oder Hinzufügen von ernannten Support-Kontakten

- Nur bestehende ernannte Support-Kontakte eines Unternehmens können Änderungen an der Liste der vorhandenen Support-Kontakte durchführen lassen.
- Kontaktieren Sie die Kundenunterstützung per Telefon oder E-Mail, um Benutzer hinzuzufügen/zu entfernen.

ADOBE-SUPPORT – UNTERSTÜTZTE BENUTZER				
	Online Support	Business Support	Enterprise Support	Elite Support
Anzahl der unterstützten Kontakte nach Produkt	4	6	10	15

Regionale Betriebszeiten, Sprachen und Telefonnummern des Adobe-Supports

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

Regionale Betriebszeiten und Sprachunterstützung

Nord- und Südamerika	Europa, Naher Osten und Afrika
6:00–17:30 Uhr	9:00–17:00 Uhr
Asien-Pazifik	Japan*
9:00–17:00 Uhr	9 bis 17:30 Uhr

Ausnahmen:

*Sprachunterstützung ist nur auf Englisch und Japanisch verfügbar.

Adobe Commerce bietet keine Sprachunterstützung für Japanisch.

(Japan) Fälle der Kategorien P2, P3 und P4 sind auf Geschäftszeiten beschränkt.

Telefon-Support für Marketo Engage

Nord- und Südamerika	Europa, Naher Osten und Afrika	APAC	Japan
Gebührenfrei: +1 877 270 6586	Vereinigtes Königreich: 0800 151 3030 EU: +353 1 242 3030	AUS: +61 2 8031 8188	+81 3 6478 6080

Wenn für Ihr Land keine eigene Telefonnummer für die Kundenunterstützung aufgeführt ist, verwenden Sie bitte **+1 800 497 0335**. Bitte beachten Sie, dass dies eine Nummer in den USA ist, sodass in Ihrem Land möglicherweise Gebühren anfallen.

Nord- und Südamerika		EMEA		APAC
USA	1 800 497 0335	Dänemark	(+45) 80 20 6017	Australien
Kanada	1 800 497 0335	Frankreich	(+33) 08 05 540 755	Chinesisches Festland
		Deutschland	(+49) 0800 752 2581	Sonderverwaltung sregion Hongkong
		Italien	(+39) 800 919 224	Indien
		Schweden	(+46) 0200 810 330	Malaysia (gebührenpflichtig)
		Vereiniges Königreich	(+44) 0800 169 0454	Neuseeland (gebührenpflichtig)
				Philippinen (gebührenpflichtig)
				Singapur
				Südkorea
				Taiwan
				(+886) 0 800 066 6381

Definition der Prioritäten für den Adobe-Support

Unsere Reaktionszeiten und Maßnahmen richten sich nach der Beurteilung der von Ihrem Unternehmen gemeldeten Auswirkungen eines Problems. Je schwerwiegender die Auswirkungen auf Ihr Unternehmen sind, desto höher ist die von uns zugewiesene Priorität. Anhand der folgenden Richtlinien können Sie die korrekte Prioritätsstufe bestimmen.

Service-Level-Ziele: Erste Reaktion und Definitionen der Prioritäten

Priorität	Definitionen	Online 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 / 1 Stunde	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	Geschäftszeiten / 2 Stunden	24x5 / 1 Stunde	24x5 / 30 Minuten
PRIORITÄT 3	Die Unternehmensfunktionen des Kunden weisen eine geringfügige oder gar keine Beeinträchtigung des Service auf und es gibt eine Lösung/Problemumgehung, mit der die Unternehmensfunktionen weiterhin normal genutzt werden können.	Geschäftszeiten / 6 Stunden	Geschäftszeiten / 4 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	Geschäftstag / 1 Tag

Adobe Analytics: Branchenführende Lösung, um sämtliche Handlungen Ihrer Kunden zu erfassen, zu organisieren, zu analysieren und darüber Berichte zu erstellen.

Einblicke in Ergebnisse



Business-Anwender und Führungskräfte können jetzt einfach und schnell über Mobilgeräte auf Erkenntnisse zugreifen und erhalten sofortige Antworten auf interaktive Fragen.

Neues algorithmisches Attributionsmodell



Benutzer sind damit in der Lage, ihre Marketing-Investitionen in Paid, Earned und Owned Media besser zu bewerten.

Customer Journey Analytics



Business-Intelligence- und Data-Science-Teams haben mit diesem leistungsstarken Analyse-Toolkit die Möglichkeit, kanalübergreifende Daten zusammenzuführen und zu analysieren.

[Implementierungs-Handbuch](#)

[Analytics-Community](#)

[Lernen und Support](#)

[Analytics Exchange](#)

[Analytics-Dokumentation](#)

Adobe Audience Manager: Daten-Management-Plattform, die Sie bei der Erstellung eindeutiger Zielgruppenprofile unterstützt, damit Sie Ihre lukrativsten Segmente identifizieren und auf allen digitalen Kanälen nutzen können.

Zielgruppen verstehen



Verschaffen Sie sich einen vollständigen Überblick über Ihre Zielgruppen, indem Sie alle Ihre Datenquellen an einem zentralen Ort zusammenführen.

Neue Segmente erstellen



Entdecken und organisieren Sie fortlaufend neue, lukrative Segmente für gezielteres Targeting und bessere Personalisierung.

Wirkungsvolle Werbeaktionen durchführen



Führen Sie produktivere Werbekampagnen aus, indem Sie auf jeder beliebigen Plattform spezifische Segmente ansprechen.

[**Implementierungs-Handbuch**](#)[**Audience Manager-Dokumentation**](#)[**Lernen und Support**](#)[**Audience Manager Exchange**](#)[**Audience Manager-Community**](#)

Adobe Target: ermöglicht Ihnen, mithilfe einfacher Tests den optimalen Inhalt zu ermitteln. Auf diese Weise können Sie jedem Kunden ein optimales Erlebnis bieten.

Omnichannel-Personalisierung für alle



Die besten Erlebnisse sind persönlich.
Nutzen Sie unser einheitliches, progressives
Profil, um auf jedem Kanal das beste
Erlebnis zu bieten.

A/B-Tests und multivariate Tests bringen Gewissheit



Die Durchführung isolierter Tests in Silos ist
nicht sinnvoll. Testen Sie alle Inhalte auf
jedem Kanal und zu jeder Zeit.

Verbessern Sie Erlebnisse mit KI-gestützter Automatisierung und Skalierung



Testen und personalisieren Sie Inhalte für
jeden Besucher, indem Sie per Klick
künstliche Intelligenz anwenden.

[Implementierungs-Handbuch](#)

[Target-Community](#)

[Lernen und Support](#)

[Target Exchange](#)

[Target-Dokumentation](#)

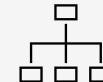
Adobe Experience Manager: eine leistungsstarke Plattform zur Verwaltung und Bereitstellung vernetzter digitaler Erlebnisse auf der gesamten Customer Journey – egal ob im Internet oder im Geschäft.

Content-Management-System



Erstellen und verwalten Sie Ihr digitales Erlebnis auf allen Kanälen mit automatisierten Tools, die eine mühelose Skalierung ermöglichen.

Digital Asset Management



Verwenden Sie mehr Zeit für Erlebnisse und weniger für das Suchen und Anpassen von Inhalten.

Digitale Registrierung und Formulare



Durchgängige Lösung, die Ihre Formulare und Kommunikationsprozesse miteinander verbindet.

AEM Cloud Service



Das erste Cloud-native Content-Management-System für Unternehmen mit optimaler Leistung, hervorragenden SLAs und Sicherheit.

Digital Signage



Verbinden Sie mühelos Online- und Offline-Erlebnisse mit interaktiver Signage, die auf Kundendaten und Trigger reagiert.

[Experience Manager-Community](#)

[Lernen und Support](#)

[Hauptkomponenten](#)

[Expertensitzungen](#)

[Sicherheits-Updates für Experience Manager](#)

[Implementierungs-Handbuch für AEM Sites](#)

[Implementierungs-Handbuch für Experience Manager Assets](#)

[Implementierungs-Handbuch für Experience Manager Forms](#)

[Überblick: Experience Manager as a Cloud Service](#)

[Experience Manager-Dokumentation](#)

[Benutzer- und Implementierungs-Handbücher für Experience Manager as Cloud Service](#)

Adobe Campaign: Kanalübergreifendes Kampagnen-Management-Tool, mit dem Sie Kampagnen auf allen Ihren Medien verbessern und personalisieren können.

Kampagnen-Management vereinfachen



Verwalten Sie Ihre Daten und überwachen Sie die Leistung Ihrer Kampagnen von einem zentralen Ort aus.

Ansprechende Inhalte bieten



Nutzen Sie personalisierte und kontextbezogene Echtzeit-Nachrichten, um ein attraktives Kundenerlebnis zu schaffen.

Automatisieren



Steigern Sie mit automatisierten Marketing-Aktionen die Produktivität Ihrer Kampagnen und verkürzen Sie so die Markteinführungszeit.

[Implementierungs-Handbuch
für Campaign Classic](#)

[Implementierungs-Handbuch
für Campaign Standard](#)

[Campaign Exchange](#)

[Campaign Classic-Community](#)

[Campaign Standard-Community](#)

[Lernen und Support für Campaign Classic](#)

[Lernen und Support
für Campaign Standard](#)

Adobe Experience Platform: Platform ermöglicht Unternehmen die Zentralisierung und Standardisierung von Kundendaten und -inhalten aus beliebigen Systemen sowie die Anwendung von Data Science und maschinellem Lernen, um das Design und die Bereitstellung von personalisierten Kundenerlebnissen erheblich zu verbessern.

Customer Journey Analytics



Die Adobe-Lösung der nächsten Generation für die kanalübergreifende Analyse, die auf Adobe Experience Platform aufsetzt

Journey Orchestration



Business-Anwender erfahren hier, wie sie Ereignis-, Orchestrierungs- und Aktionsaktivitäten kombinieren, um eine Customer Journey zu erstellen.

Real-Time CDP



Erlangen Sie eine einheitliche Sicht auf Ihren Kunden, indem Sie Daten aus dem gesamten Unternehmen zusammenführen.

[Implementierungs-Handbuch](#)

[Experience Platform-Community](#)

[Lernen und Support](#)

[Experience Platform Exchange](#)

[Experience Platform-Dokumentation](#)

[Support-Fall erstellen](#)

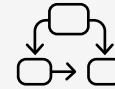
Adobe Primetime: Multiscreen-TV-Plattform, die Rundfunkunternehmen, Kabelnetzen und Dienstleistern hilft, ansprechende und personalisierte TV- und Filmerlebnisse zu schaffen und zu monetarisieren.

TV überall bereitstellen



Bieten Sie Zuschauern ihre bevorzugten Fernseh- und Filminhalte an jedem beliebigen Ort auf 3,4 Milliarden Geräten.

Flexible Workflows erstellen



Fügen Sie Ihren vorhandenen Sende- und Distributions-Workflows modulare Funktionen hinzu, wie etwa VOD, Live- und lineares Fernsehen.

Insights und Ergebnisse bieten



Insights durch Adobe Marketing Cloud-Integrationen ermöglichen es Medienanbietern, den Versand von Kampagnen und die Schaltung von Anzeigen in Echtzeit zu optimieren.

[Primetime-Dokumentation](#)[Lernen und Support](#)

Adobe Marketo Engage: Halten Sie bei jedem Schritt in der Customer Journey Kontakt zu Ihren Kunden, indem Sie das Customer Experience Management mithilfe von Marketo Engage neu gestalten.

Kundenbeziehungen stärken



Binden Sie Ihre Kunden und erweitern Sie den Kundenstock durch datengesteuerte Interaktionen. Verbessern Sie Kundenerlebnisse. Ermöglichen Sie einfacheres Onboarding und langfristigen Kundenerfolg.

Marketing-Maßnahmen skalieren



Steigern Sie Skalierung und Effizienz wie ein Profi. Nutzen Sie Technologien, um Reichweite, Qualität und ROI zu steigern.

Account-basiertes Marketing meistern



Akquirieren, halten und erweitern Sie lukrative Kundensegmente. Erstellen Sie mühelos Listen mit Zielgruppenkonten. Messen und optimieren Sie ABM ganzheitlich. Erzielen Sie ein nahtloses kanalübergreifendes Erlebnis.

[Marketo-Community](#)

[Support-Portal](#)

[Marketo-Dokumentation](#)

[Wissensdatenbank](#)

[Marketo Exchange](#)

Adobe Commerce: End-to-end-Commerce, der mit Ihnen mitwächst – unabhängig von Unternehmensgröße und -standort.

Eine zentrale Plattform für alle Ihre Bedürfnisse



Egal, ob Sie ein B2B-, D2C- oder B2C-Unternehmen sind, können Sie mit Adobe Commerce mehrere Vertriebskanäle und Marken verwalten und in neue Länder expandieren – ganz einfach von einer Plattform aus.

Intelligenz von branchenführender KI



Intelligenter Handel, gestützt durch Adobe Sensei AI, bietet verwertbare Datenanalysen und automatisiert Backend-Workflows.

Erweiterbar mit neuen Technologien



Adobe Commerce ist vollständig skalierbar und erweiterbar und verfügt über einen modularen Kern und Headless-Funktionen, mit denen Sie neue Technologien schnell integrieren können.

[Implementierungs-Handbuch](#)

[Commerce-Community](#)

[Wissensdatenbank](#)

[Commerce Exchange](#)

[Commerce-Dokumentation](#)

[Support-Fall erstellen](#)

Adobe Workfront: Verbinden Sie sich mit anderen und arbeiten Sie in komplexen Workflows zusammen – von überall.

Adobe Workfront in Aktion



Aufgaben planen, priorisieren und Arbeitsschritte wiederholen. Verbinden Sie sich mit anderen, arbeiten Sie zusammen und erledigen Sie Aufgaben schneller. Optimieren Sie Prozesse. Messen Sie den Fortschritt und erstellen Sie Berichte. Arbeiten Sie im Einklang mit Ihrer Strategie.

Workfront-Funktionen



Mit Workfront kann das Arbeits-Management Ihres Unternehmens Ihrem Betrieb und Ihren Abteilungen bei der Planung, Vorhersage, Zusammenarbeit, Entwicklung und Bereitstellung optimaler Arbeitsabläufe helfen.

Unternehmens-Management



Workfront bietet Marketing- und Kreativ-Teams, die Adobe-Produkte verwenden, eine Unternehmensplattform für modernes Arbeits-Management, mit der die allgemeine Produktivität im Unternehmen gesteigert werden kann.

[Implementierungs-Handbuch](#)

[Workfront-Community](#)

[Erste Schritte](#)

[Workfront Exchange](#)

[Workfront-Dokumentation](#)

[Support-Portal von Workfront](#)

Adobe Ad Cloud: hilft Ihnen, entsprechend ihrem Budget den besten Mix aus Such-, Display- und dynamischen Anzeigen zu erstellen. Darüber hinaus automatisiert diese Lösung die Ausführung Ihres Medienplans.

Überblick bewahren



Verschaffen Sie sich einen vollständigen Überblick über die Leistung Ihrer Kampagnen in den Bereichen Suche, Display und Social Media, um besser zu verstehen, wie Kunden mit Ihrer Marke interagieren.

Fundierte Entscheidungen treffen



Mit exaktem Reporting wissen Sie immer, wann und wo Sie Ihr Online-Werbebudget investieren sollten.

Budget maximieren



Holen Sie das Meiste aus Ihrem Werbebudget durch strategische und effiziente Investitionen.

[Advertising Cloud Exchange](#)

[Advertising Cloud-Community](#)

[Lernen und Support](#)

Erstellen eines Support-Falls | Adobe Experience Manager, Adobe Experience Platform und Adobe Campaign

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um in der Admin Console einen Support-Fall für die folgenden Lösungen zu erstellen:

- Adobe Experience Manager
- Adobe Experience Platform
- Adobe Campaign

Melden Sie sich in der [Admin Console](#) an, gehen Sie zu **Support > Support-Zusammenfassung**.

- Klicken Sie auf **Fall erstellen**.
- Wählen Sie die entsprechende Kategorie für Ihr Anliegen:
 - *Benutzer- und Lizenzverwaltung*
 - *Verwendung von Creative Cloud und Document Cloud*
 - ***Verwendung von Experience Cloud***
- Klicken Sie auf **Fall erstellen**.

What kind of problem are you trying to solve?
This will help us connect you with someone who can help.

Managing users and licenses
Issues related to deployment, adding or authenticating users, activating licenses or questions about using the Admin Console.
Possible issues:

- Activation
- Authenticating identities
- Configure SSO
- Provisioning
- Licensing and packaging apps

Using Creative Cloud and Document Cloud
Issues related to troubleshooting, error messages and questions about using Creative Cloud and Document Cloud.
Possible issues:

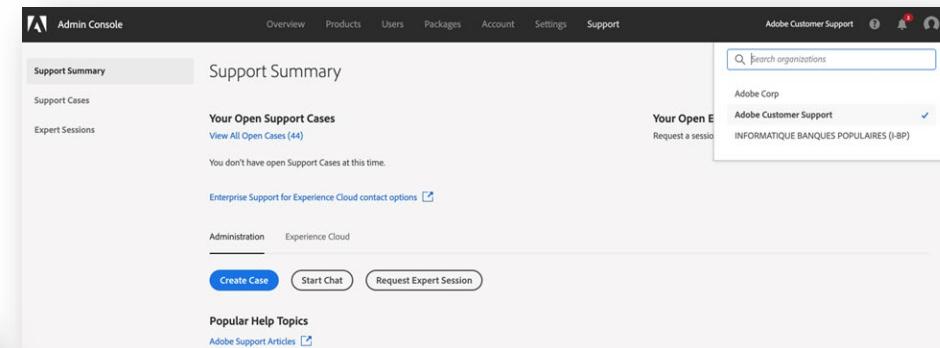
- Product features not working
- Can't access app assets
- Error updating apps
- Installing app add-ins
- App is crashing frequently

Using Experience Cloud
Issues related to troubleshooting, error messages and questions about Experience Cloud.
Possible issues:

- Configure Campaign
- Campaign delivery performance
- Server performance
- Workflow troubleshooting
- Adobe Experience Manager Service issues

None of the above. Continue to create case.

[Cancel](#) [Create Case](#)



Ein Video mit einer Anleitung zur Erstellung und Verwaltung eines Support-Falls in Admin Console finden Sie [hier](#).

Beschreibung des Falls | Adobe Experience Manager, Adobe Experience Platform und Adobe Campaign

Wenn das Formular für den Fall angezeigt wird, geben Sie Informationen zu Ihrem Problem ein. Verwenden Sie die unten stehenden Informationen als Hilfe:

Kategorie	Beschreibung	Kategorie	Beschreibung
Geben Sie ein Produkt an.	Geben Sie den Namen des Produkts im entsprechenden Feld ein. Wenn Sie die ersten Buchstaben des Produktnamens eingeben, öffnet sich eine Liste mit Optionen. Diese Option ist nicht verfügbar, wenn Sie einen Fall in der Kategorie der Benutzer- und Lizenzverwaltung erstellen.	Fassen Sie das Problem zusammen	Beschreiben Sie das Problem. Geben Sie an, was das Problem ist und was Sie sehen. Beispiele für zusammenfassende Beschreibungen: Fehler „Eingehende SAML-Antwort konnte nicht verarbeitet werden“ mit Federated ID „Konto wurde nicht erkannt“ im Support-Panel Fehler 400 oder andere Fehler beim Versuch, einen Domain-Anspruch zu validieren Benutzer-, Gruppen- oder Identitäts-Panel ist leer Änderung des Domain-Anspruchs von Enterprise ID in Federated (oder umgekehrt) Fehler „Eine Einladung mit diesem Code konnte nicht gefunden werden“ wird angezeigt
Wählen Sie die Priorität des Problems.	Wählen Sie für das Problem eine der folgenden Bezeichnungen, je nachdem, wie sich das Problem auf Ihren Betrieb auswirkt: P4 (Geringfügig): Wählen Sie diese Option, wenn das Problem keine wesentlichen Unterbrechungen Ihres normalen Betriebs verursacht. Diese Option beinhaltet Probleme mit APIs und Anfragen zur Integration, Installation und Konfiguration, Verbesserungsvorschläge oder Fragen zur Dokumentation. P3 (Wichtig): Wählen Sie diese Option, wenn das Problem den normalen Betrieb stört. Beispielsweise Fehlfunktionen oder fehlerhaftes Verhalten der Software. P2 (Dringend): Wählen Sie diese Option, wenn es zu schwerwiegenden Betriebsunterbrechungen kommt. Beispielsweise, wenn das Problem eine unternehmensweite Installation oder knappe Fertigstellungsfristen beeinträchtigt oder ein finanzielles Risiko für das Unternehmen darstellt.	Machen Sie Angaben zur Art des Problems	Stellen Sie Ihre Fragen oder beschreiben Sie Ihr Problem im Detail und machen Sie auch Angaben zum Arbeitsprozess, bei dem das Problem aufgetreten ist, sowie zu den Schritten, die unternommen werden müssen, um das Problem zu reproduzieren. Geben Sie an, wann das Problem zum ersten Mal aufgetreten ist.
Machen Sie Angaben zu den Auswirkungen des Problems.	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus basierend auf dem Anteil Ihres Unternehmens, der von dem Problem beeinträchtigt ist. Wenige: Ein bis zwei Benutzer sind betroffen Mittel: Eine Gruppe von Benutzern ist betroffen Viele: Die Mehrheit der Benutzer ist betroffen	Fügen Sie Screenshots oder Dateien an	Sie können Dateien mit maximal 20 MB anhängen. Beispielsweise einen Screenshot des Fehlers. Ausführbare und DLL-Dateien werden nicht unterstützt.

Hinweis: Rufen Sie bei Support-Problemen der Kategorie P1 (Kritisch) den Adobe-Support an. Telefonnummern finden Sie [hier](#).



Erstellen eines Support-Falls | Adobe Analytics, Adobe Audience Manager, Adobe Target

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um im Experience League-Portal einen Support-Fall für die folgenden Lösungen zu erstellen:

- Adobe Analytics
- Adobe Audience Manager
- Adobe Target
- Adobe Social

Gehen Sie zu [Experience League Submission Ticket Site](#)

- Wählen Sie in der linken Registerkarte aus, für welche Lösung Sie Hilfe benötigen:

Geben Sie im Formular folgende Informationen/Details an

- Gegenstand Ihrer Frage oder Ihres Problems
- Ihren Vor- und Nachnamen
- Ihre E-Mail-Adresse
- Den Namen Ihres Unternehmens
- Die Priorität
 - P1 erfordert einen Anruf
 - P2 dringend
 - P3 wichtig
 - P4 geringfügig (nur zur Information)
- Machen Sie Angaben zur Frage oder zum Problem

AKTION

The screenshot shows a support ticket submission form. At the top right, it says "Selected Solution: General Change solution in side nav". The form fields include:

- Subject:** Write short description of problem
- Name:** First Name and Last Name
- Email:** Enter the email you would like to be contacted with
- Company:** Enter company name
- Priority:** A dropdown menu showing "P1 - Critical" selected, with other options like "P2 - High", "P3 - Medium", and "P4 - Low". Below this is a link "View Priority SLA's" and a note "Where is P1 - Critical? If the issue results in outages or extremely serious interruptions to a production system, please call us so we can serve you immediately." It also lists "1-800-497-0335 (U.S. & Canada)" and "Phone numbers for other regions".
- Details:** A large text area for "Write further details to help us solve your problem" and a smaller area for "Details to include for most efficient resolution: Steps to reproduce the issue. Provide instructions with as much detail as possible, including any URLs needed to duplicate the issue and what your expected experience should be. Please be specific enough that someone unfamiliar with the workflow could easily reproduce the problem."

At the bottom right is a blue "Open ticket" button.

Wenn Ihre E-Mail-Adresse als unterstützter Benutzer registriert ist, erhalten Sie eine (automatisch erzeugte) E-Mail-Bestätigung. Sobald einem Service-Desk-Techniker ein Ticket zugewiesen wurde, erhalten Sie eine per E-Mail eine Antwort.

Erstellen eines Support-Falls | Adobe Primetime

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um im Experience League-Portal einen Support-Fall für die folgenden Lösungen zu erstellen:

- Adobe Primetime

Gehen Sie zu [Experience League Submission Ticket Site](#)

- Wählen Sie in der linken Registerkarte aus, für welche Lösung Sie Hilfe benötigen:

Geben Sie im Formular folgende Informationen/Details an

- Zusammenfassung
- Schritte, um das Problem zu reproduzieren
- Kürzlich vorgenommene Veränderungen an der Umgebung
- Screenshots
- Fehlermeldungen
- Protokolldateien

Send Primetime support requests to support@adobeprimetime.zendesk.com, or click Open and Manage Tickets to access the Primetime Support Portal.

[Open and Manage Tickets](#)

Sign in to Adobe Primetime

 Sign in with Twitter

Email

Password

[Sign in](#)

I am an Agent
[Forgot my password](#)

New to Adobe Primetime? [Sign up](#)

Have you emailed us? [Get a password](#)

If you've communicated with our support staff through email previously, you're already registered. You probably don't have a password yet, though.

AKTION

Direkter Zugriff auf [Adobe Primetime](#) und direkter Zugriff auf [Adobe Commerce Support Portal](#)

Erstellen eines Support-Falls | Adobe Commerce

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um im Experience League-Portal einen Support-Fall für die folgenden Lösungen zu erstellen:

- Adobe Commerce

Gehen Sie zu [Experience League Submission Ticket Site](#) oder direkt zu <https://support.magento.com> und melden Sie sich an.

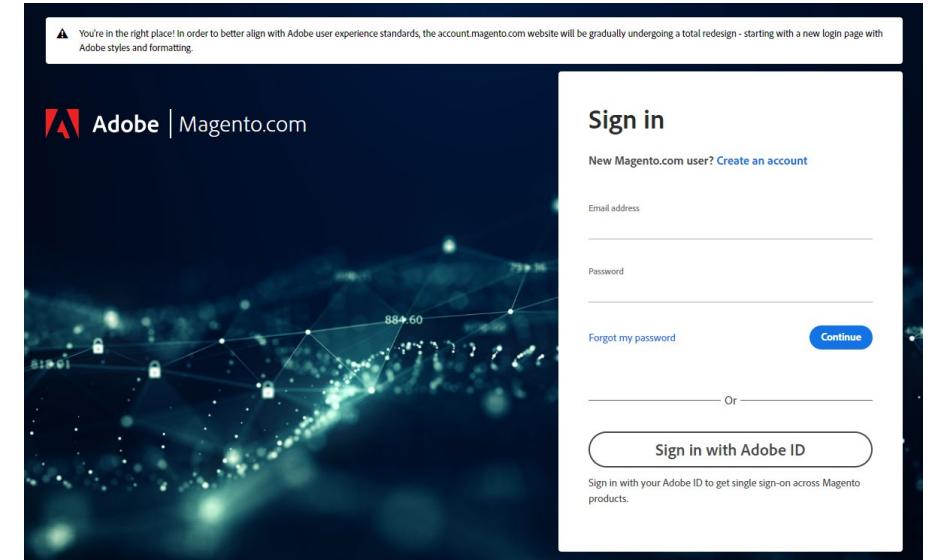
- Wählen Sie in der linken Registerkarte aus, für welche Lösung Sie Hilfe benötigen:

Geben Sie im Formular folgende Informationen/Details an

- Projekt-URL
- Umgebung
- Live oder nicht live
- Schritte, um das Problem zu reproduzieren
- Kürzliche Veränderungen an der Umgebung
- Screenshots
- Fehlermeldungen
- Protokolldateien

Click Open and Manage Tickets to open support tickets and manage cases using the Magento support portal.

[Open and Manage Tickets](#)

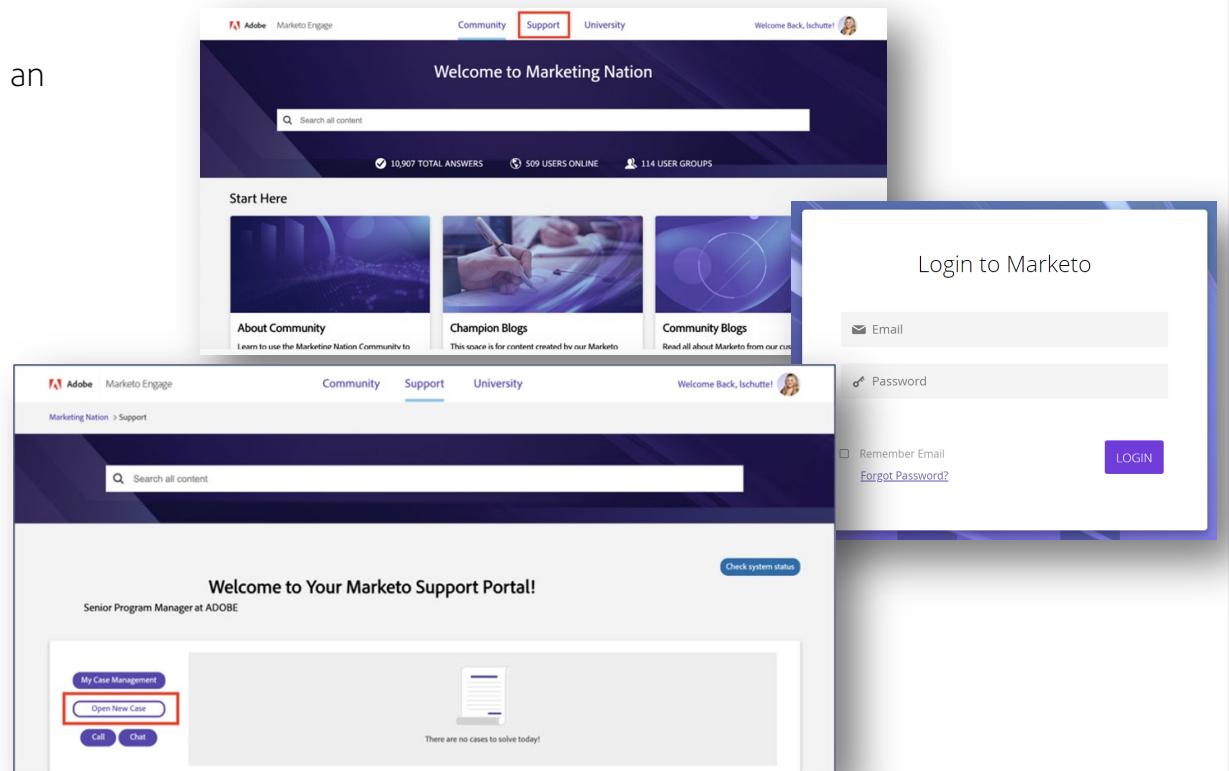


Direkter Zugriff auf [Adobe Commerce Support Portal](#)

Erstellen eines Support-Falls | Adobe Marketo Engage

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um in Marketo Nation einen Support-Fall für die folgenden Lösungen zu erstellen:

- **Marketo Engage**

AKTION	
	<p>Gehen Sie zur Experience League Submission Ticket Site oder direkt zu Marketing Nation und melden Sie sich an.</p> <ul style="list-style-type: none">• Klicken Sie auf die Support-Option.• Klicken Sie auf die Schaltfläche zum Eröffnen eines neuen Falls. <p>Geben Sie im Formular folgende Informationen/Details an</p> <ul style="list-style-type: none">• Betreff• Beschreibung• Priorität• Art des Falls• Problem des Falls• Unterproblem des Falls• Instanz (sofern zutreffend)• E-Mail-CC-Liste• Remote-Zugriffsberechtigung• Screenshots <p>Eine Video-Anleitung über die Verwendung des Support-Portals finden Sie hier.</p> <p><i>Direkter Zugriff auf Adobe Marketo Engage Support Portal</i></p> 

Kontaktaufnahme mit dem Adobe-Support

Adobe-Support-Spezialisten sind in allen Lösungen umfassend geschult. Sie können Ihnen bei Fragen zu Lösungsfunktionen, Konfigurationen, Problemen und allgemeinen Anleitungen helfen.



Wer kann den Adobe-Support kontaktieren?

Für Adobe haben die Sicherheit und der Schutz Ihrer Daten oberste Priorität. Deshalb empfehlen wir Ihnen, einige Personen in Ihrem Unternehmen zu [Support-Kontakten](#) zu ernennen, die vollen Zugang zum Produkt haben, darin geschult sind und grundlegende Fragen zur Implementierung beantworten können.

- Nur die ernannten Support-Kontakte sind dann befugt, über die Daten zu sprechen und notwendige Änderungen an den Kontoeinstellungen vorzunehmen.
- Personen, die keine autorisierten ernannten Support-Kontakte sind, können sich zwar an das Support-Team wenden, werden jedoch an die Online-Hilfe/Foren verwiesen.



Ändern oder Hinzufügen von Support-Kontakten

Nur bestehende ernannte Support-Kontakte eines Unternehmens können Änderungen an der Liste der vorhandenen Support-Kontakte durchführen lassen. Kontaktieren Sie den Support per Telefon oder E-Mail, um Benutzer hinzuzufügen/zu entfernen.



Wie können Sie den Adobe-Support kontaktieren?

Experience League-Support:

<https://experienceleague.adobe.com/?support-solution=General#support>

Telefonnummern:

https://helpx.adobe.com/contact/dma_external/DMACustomCareRegionalPhoneNumbers.html

Tools und Ressourcen

Adobe bietet Ihnen eine Fülle von Informationsmaterialien und Ressourcen.
Wir empfehlen Ihnen, sich zunächst Folgendes anzusehen:



Versionshinweise von Experience Cloud – Early Access

Melden Sie sich an, um über neue Funktionen und Problembehebungen in Adobe Experience Cloud auf dem Laufenden zu bleiben.

[Weitere Informationen >](#)

Sicherheitsbenachrichtigungs- Service

Rechtzeitige und genaue Informationen, die Sie vor böswilligem Hacking schützen

[Weitere Informationen >](#)

Prioritäts-Produkt- Update-Service

Seien Sie immer gut informiert über aktuelle Produkt- und Wartungs-Updates von Adobe Experience Cloud

[Weitere Informationen >](#)

Experience League

Von Experten zusammengestellte Schulungskurse, Tutorials und Dokumentationen, Communities und Support-Ressourcen

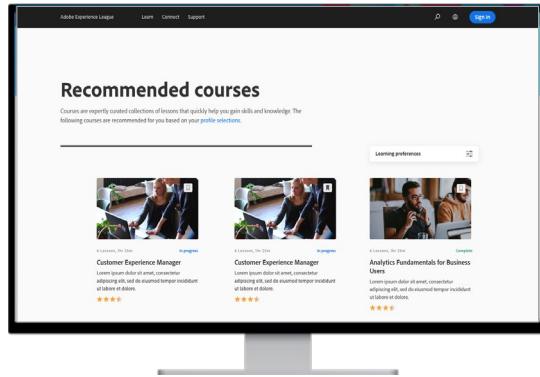
[Weitere Informationen >](#)

EXPERIENCE LEAGUE

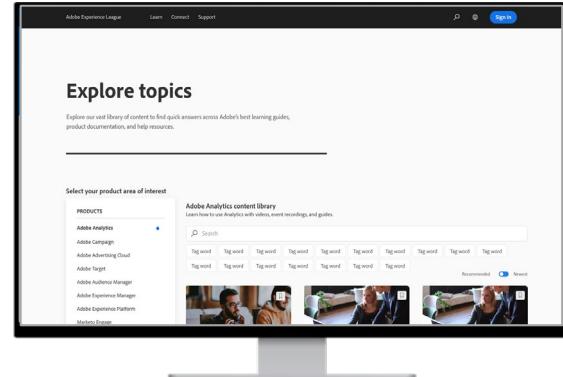
Lernen. Vernetzen. Wachsen.

 experienceleague.adobe.com/?lang=de

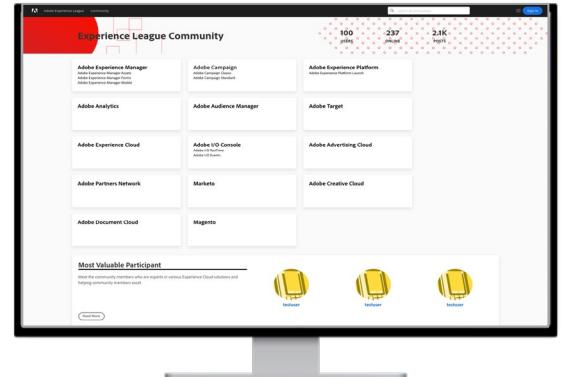
Experience League ist ein Platz, an dem unsere Kunden auf ihrem individuellen **Weg zum Erfolg Wissenswertes lernen, Kontakte knüpfen und sich weiterentwickeln**. Dafür nutzen sie Selbsthilfe-Tutorials, von Kursleitern geführte Schulungen, die Community und sonstige Support-Optionen.



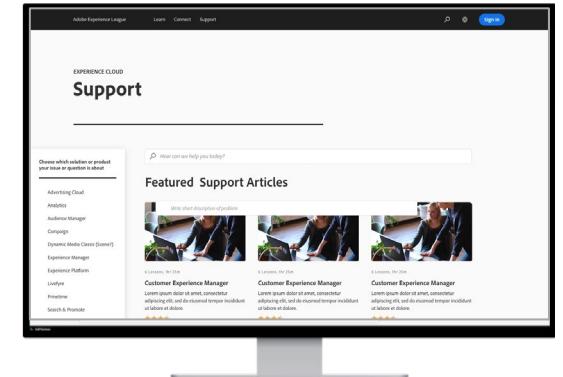
Geleitete Kurse
von Adobe-Experten konzipiert



Schnelle Antworten von Produkt-
anleitungen und Support-Artikeln



Communitys aus Experten
und Interessierten



Online Support



Experience League ist GLOBAL!
(12 Sprachen)



Experience League ist MOBIL!



Adobe

Premier Support

Angebote: [Business Support](#) | [Enterprise Support](#) | [Elite Support](#)

Business Support

Support-Team und Funktionen			Levels und Funktionen		
Zugewiesener Experte	Account Support Lead	✓	Online Support		
Support-Services	Online Support	Geschäftszeiten	Online-Foren	• 24x7 Zugriff auf Communitys	• Kontakt zu anderen Kunden
	24x7 Support für Probleme der Kategorie P1	✓		Starten Sie eine Chat-Session, um Antworten und Hilfe bei der Fallübermittlung zu erhalten.	• Fallübermittlung über das Web
	Ernannte Support-Kontakte	6		* Nicht alle Produkte verfügen über Live-Chat-Support.	
	Live-Telefon-Support	✓	Selbsthilfe	• Selbsthilfeanleitungen	• Monatliche Geschäftszeiten
	Eskalations-Management	✓	24x7 Telefon-Support für Probleme der Kategorie P1	Sprechen Sie mit einem Adobe-Experten oder Ihrem zugewiesenen Support-Techniker.	
Ernannte Support-Kontakte – Liste von 6 Benutzern, die berechtigt sind, mit dem Support zu kommunizieren					

Enterprise Support

Support-Team und Funktionen			Levels und Funktionen																												
Zugewiesener Experte	Ernannter Support-Techniker	✓	<h2>Online Support</h2> <p>Zugriff auf Online-Ressourcen für Dokumentation, Interaktion mit anderen Experten und Kunden bezüglich Best Practices sowie Webinar-Reihen (Geschäftszeiten). Für Fragen und Fallübermittlungen stehen ebenfalls verschiedene Kanäle zur Verfügung, auf denen Tipps geboten werden.</p> <table border="1"><tbody><tr><td> Online-Foren</td><td><ul style="list-style-type: none">• 24x7 Zugriff auf Communitys• Kontakt zu anderen Kunden• Fallübermittlung über das Web<p>https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=de</p></td></tr><tr><td> Live-Chat-Support*</td><td><p>Starten Sie eine Chat-Session, um Antworten und Hilfe bei der Fallübermittlung zu erhalten.</p><p>* Nicht alle Produkte verfügen über Live-Chat-Support.</p></td></tr><tr><td> Hilfe</td><td><ul style="list-style-type: none">• Selbsthilfeanleitungen• Monatliche Geschäftszeiten• Produkt- und Versionsdokumentation<p>https://experienceleague.adobe.com/?lang=de</p></td></tr><tr><td> 24x7 Telefon-Support für Probleme der Kategorie P1</td><td><p>Sprechen Sie mit einem Adobe-Experten oder Ihrem zugewiesenen Support-Techniker.</p></td></tr><tr><td colspan="3">Ernannte Support-Kontakte – Liste von 10 Benutzern, die berechtigt sind, mit dem Support zu kommunizieren</td><td><p>https://adobe.ly/enterprisesupport</p></td></tr><tr><td colspan="3"></td><td></td></tr><tr><td colspan="3"></td><td></td></tr><tr><td colspan="3"></td><td></td></tr><tr><td colspan="3"></td><td></td></tr></tbody></table>	 Online-Foren	<ul style="list-style-type: none">• 24x7 Zugriff auf Communitys• Kontakt zu anderen Kunden• Fallübermittlung über das Web <p>https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=de</p>	 Live-Chat-Support*	<p>Starten Sie eine Chat-Session, um Antworten und Hilfe bei der Fallübermittlung zu erhalten.</p> <p>* Nicht alle Produkte verfügen über Live-Chat-Support.</p>	 Hilfe	<ul style="list-style-type: none">• Selbsthilfeanleitungen• Monatliche Geschäftszeiten• Produkt- und Versionsdokumentation <p>https://experienceleague.adobe.com/?lang=de</p>	 24x7 Telefon-Support für Probleme der Kategorie P1	<p>Sprechen Sie mit einem Adobe-Experten oder Ihrem zugewiesenen Support-Techniker.</p>	Ernannte Support-Kontakte – Liste von 10 Benutzern, die berechtigt sind, mit dem Support zu kommunizieren			<p>https://adobe.ly/enterprisesupport</p>																
 Online-Foren	<ul style="list-style-type: none">• 24x7 Zugriff auf Communitys• Kontakt zu anderen Kunden• Fallübermittlung über das Web <p>https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=de</p>																														
 Live-Chat-Support*	<p>Starten Sie eine Chat-Session, um Antworten und Hilfe bei der Fallübermittlung zu erhalten.</p> <p>* Nicht alle Produkte verfügen über Live-Chat-Support.</p>																														
 Hilfe	<ul style="list-style-type: none">• Selbsthilfeanleitungen• Monatliche Geschäftszeiten• Produkt- und Versionsdokumentation <p>https://experienceleague.adobe.com/?lang=de</p>																														
 24x7 Telefon-Support für Probleme der Kategorie P1	<p>Sprechen Sie mit einem Adobe-Experten oder Ihrem zugewiesenen Support-Techniker.</p>																														
Ernannte Support-Kontakte – Liste von 10 Benutzern, die berechtigt sind, mit dem Support zu kommunizieren			<p>https://adobe.ly/enterprisesupport</p>																												
Support-Services	Online Support	24x5																													
Außen-dienst	24x7 Support für Probleme der Kategorie P1	✓																													
Ernannte Support-Kontakte	10																														
Live-Telefon-Support	✓																														
Eskalations-Management	✓																														
Jährliche Support-Prüfungen	2																														
Jährliche Experten-Sessions	2																														
Cloud-Support-Aktivitäten – Experience Manager as a Cloud Service	✓																														
Launch Advisory-Services – Erstes Jahr mit der neuen Lösung	✓																														
Außendienstaktivitäten	2																														

Elite Support

Support-Team und Funktionen		
Zugewiesener Experte	Ernannter Support-Techniker	✓
	Technical Account Manager	✓
	Online Support	24x5
	24x7 Support für Probleme der Kategorie P1	✓
	Ernannte Support-Kontakte	15
	Live-Telefon-Support	✓
	Eskalations-Management	✓
	Jährliche Service-Prüfung	4
	Jährliche Experten-Sessions	4
	Ereignis-Management	✓
Support-Services	Umgebungsprüfung, -wartung und -überwachung	✓
	Prüfung von Releases, Migration, Aktualisierung und Produkt-Roadmap	✓
	Cloud-Support-Aktivitäten – Experience Manager as a Cloud Service	✓
	Launch Advisory-Services – Erstes Jahr mit der neuen Lösung	✓
	Außendienstaktivitäten	4
Außendienst		

Levels und Funktionen

Online Support

Zugriff auf Online-Ressourcen für Dokumentation, Interaktion mit anderen Experten und Kunden bezüglich Best Practices sowie Webinar-Reihen (Geschäftszeiten). Für Fragen und Fallübermittlungen stehen ebenfalls verschiedene Kanäle zur Verfügung, auf denen Tipps geboten werden.



Online-Foren

- 24x7 Zugriff auf Communitys
- Kontakt zu anderen Kunden
- Fallübermittlung über das Web

<https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=de>



Live-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

- Selbsthilfeanleitungen
- Monatliche Geschäftszeiten
- Produkt- und Versionsdokumentation

<https://experienceleague.adobe.com/?lang=de>



24x7 Telefon-Support für Probleme der Kategorie P1

Sprechen Sie mit einem Adobe-Experten oder Ihrem zugewiesenen Support-Techniker.

Ernannte Support-Kontakte – Liste von 15 Benutzern, die berechtigt sind, mit dem Support zu kommunizieren

<https://adobe.ly/elitesupport>