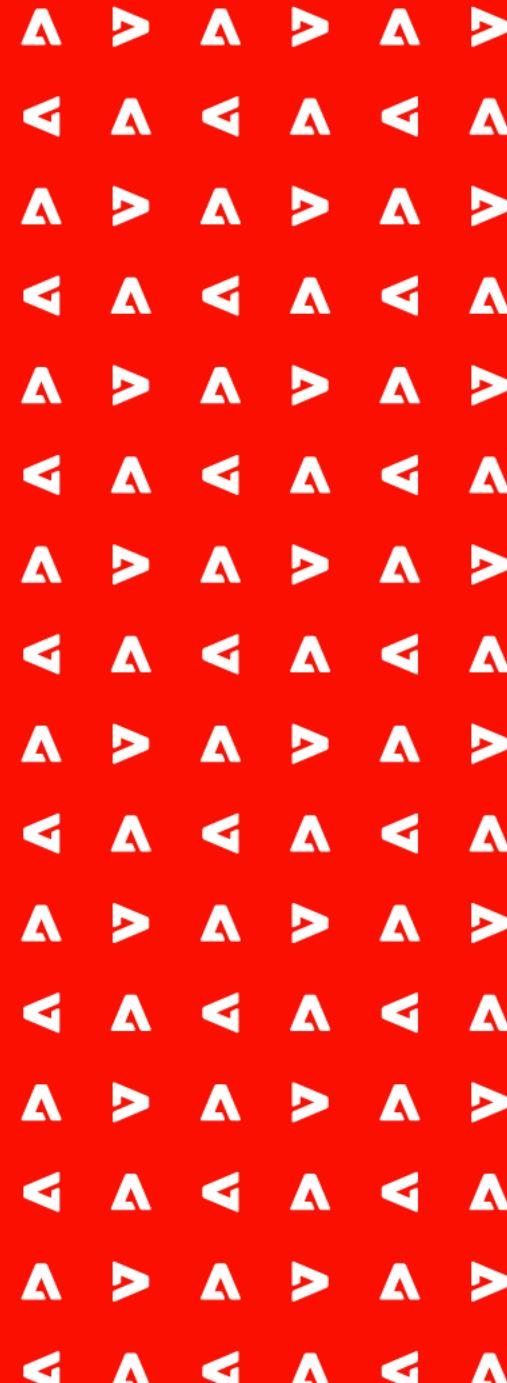




Guía de atención al cliente de Adobe Experience Cloud

Información y recursos, necesita sacar el máximo
valor a su solución de Adobe.



Información importante y recursos

1 Servicios principales de Adobe Experience

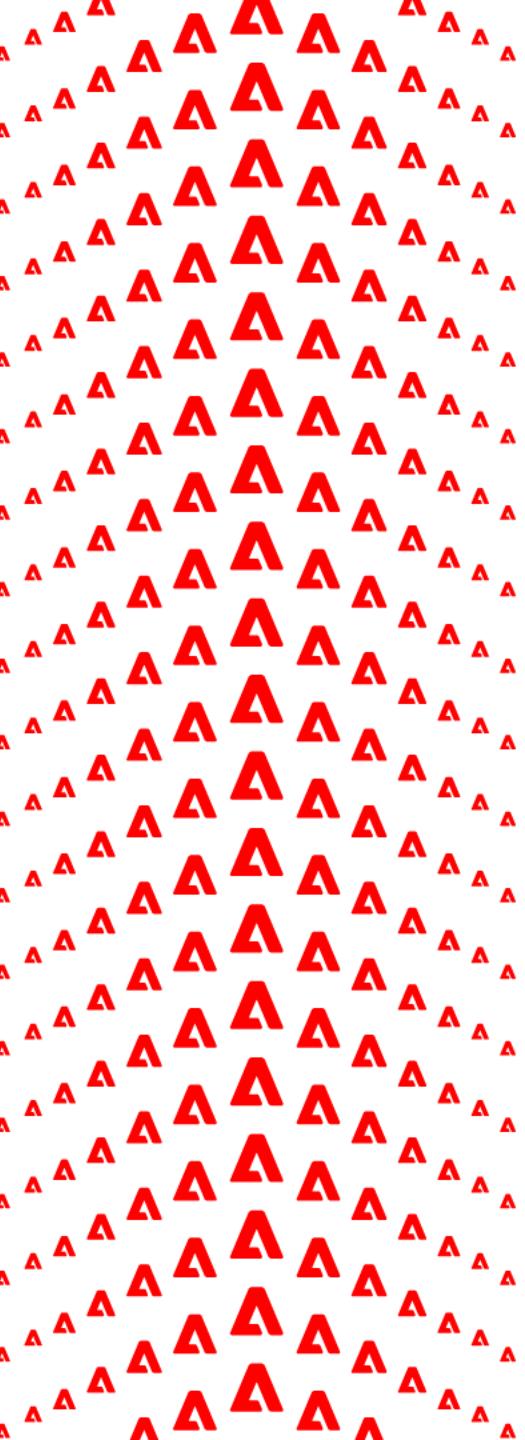
2 Servicios de atención al cliente

3 Sus soluciones de Adobe

4 Enviar un ticket de soporte

5 Contactar con el equipo de
Atención al cliente de Adobe

6 Herramientas y recursos





Adobe Experience Cloud: Un conjunto integrado de soluciones para crear campañas, administrar su publicidad y obtener datos completos sobre su negocio. [Más información](#)

[Tutoriales de
Adobe Experience Cloud](#)

Content & Commerce



Adobe Experience
Manager



Adobe Commerce

Data Insights & Audiences



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

Directrices de atención al cliente

Los portales y los alias otorgan acceso a una gran cantidad de información y recursos de soporte. Consulte sus tickets abiertos, envíe nuevos tickets y póngase en contacto con Atención al cliente.



Coberturas de Atención al cliente

- ✓ Solucionar problemas y asistencia de resolución para problemas con productos en configuraciones compatibles
- ✓ Diagnósticos remotos
- ✓ Mejoras de servicio adicionales disponibles para personalizar su paquete de soporte
- ✓ Versiones de actualizaciones de productos (local)
- ✓ Versiones de mantenimiento (local)
- ✓ Problema de integración de la aplicación*



Problemas no cubiertos por Atención al cliente

- Revisiones de arquitectura
- Revisión o solución de problemas de código personalizado
- Mejoras personalizadas (enviar como una idea a la comunidad)
- Servicios de transferencia de conocimientos y formación
- Servicios de desarrollo
- Implementación
- Productos de terceros o recomendaciones de hardware
- Solución de problemas de productos de otras empresas
- Problemas con configuraciones no compatibles (Nota: Estas solicitudes se deben enviar a los equipos y canales correspondientes)
- Ajuste de rendimiento
- Problemas no reproducibles

Formas de contactar con Atención al cliente

El equipo de Atención al cliente de Adobe ofrece soporte mediante chat, correo electrónico, teléfono y web. Para los problemas de prioridad 1, recomendamos que se ponga en contacto por teléfono para que le ayuden de inmediato.

Para que podamos administrar su problema de manera eficaz, indique todos los pasos necesarios para que podamos recrear el problema y solucionarlo, es decir, utilice el máximo nivel de detalle posible. Cuando envíe un ticket de soporte, recomendamos que prepare o tenga listo (según el método de contacto con Atención al cliente) la siguiente información (consulte la página 22 para ver un ejemplo):

Los portales y los alias otorgan acceso a una gran cantidad de información y recursos de soporte. Consulte sus tickets abiertos, envíe nuevos tickets y póngase en contacto con Atención al cliente.

SOPORTE DE ENTERPRISE CLOUD

Portal de asistencia	Asistencia telefónica	Estado de Adobe
Soporte de Adobe Experience League Soporte de Adobe Experience Manager Soporte de Adobe Campaign	Número de teléfono 1 800 497 0335 (EE. UU. y Canadá) Números de teléfono regionales	Comprobar el estado de los sistemas de Adobe Estado general de los sistemas

* No todos los productos tienen un portal ni un chat de asistencia. Consulte cada página de producto para ver las formas de ponerse en contacto con el equipo de Atención al cliente

¿Quién puede ponerse en contacto con Atención al cliente?

Adobe se toma muy en serio la seguridad y la protección de sus datos. Para garantizar esta seguridad, le recomendamos designar a algunas personas de su organización como [Personas de contacto de soporte](#), que tendrán acceso completo al producto, contarán con formación sobre el mismo y podrán responder a preguntas básicas sobre la implementación.

- Solo las Personas de contacto de soporte tendrán autorización para tratar los datos y realizar los cambios necesarios en la configuración de la cuenta.
- Las personas que no sean Personas de contacto de soporte pueden ponerse en contacto con el equipo de Soporte, sin embargo, se les redirigirá a las páginas de ayuda o foros en línea.

Modificar o añadir Personas de contacto de soporte

- Solo las Personas de contacto de soporte actuales pueden modificar la lista de Personas de contacto de soporte de la organización.
- Para eliminar o añadir usuarios, deben ponerse en contacto con Atención al cliente por teléfono o correo electrónico.

ATENCIÓN AL CLIENTE DE ADOBE: USUARIOS CUBIERTOS POR EL SOPORTE				
	Soporte Online	Soporte Business	Soporte Enterprise	Soporte Elite
# Contactos admitidos por producto	4	6	10	15

Opciones de idioma, teléfonos y horas de los equipos regionales de Atención al cliente de Adobe

El horario laboral local de Adobe está adaptado a la región de facturación del cliente.

Horario regional y asistencia en otros idiomas

América	Europa, Oriente Medio y África
06:00 h - 17:30 h	09:00 h - 17:00 h
Asia-Pacífico	Japón*
09:00 h - 17:00 h	09:00 h - 17:30 h

Excepciones:

* Solo disponible en inglés y japonés.

* Adobe Commerce no incluye soporte en japonés.

(Japón) Los casos de P2, P3 y P4 se limitan únicamente al horario laboral.

Asistencia telefónica de Marketo Engage			
América	Europa, Oriente Medio y África	APAC	Japón
Gratuito: +1 877 270 6586	Reino Unido: 0800 151 3030 Europa: +353 1 242 3030	Australia: +61 2 8031 8188	+81 3 6478 6080

Si su país o región no aparece con un número de teléfono de Atención al cliente, **utilice el número +1 800 497 0335**. Tenga en cuenta que este número está registrado en EE. UU., por lo que las llamadas podrían conllevar un coste adicional en su mercado.

América	EMEA	APAC
EE. UU.	1 800 497 0335	Dinamarca (+45) 80 20 6017 Australia (+61) 1800 358 683
Canadá	1 800 497 0335	Francia (+33) 08 05 540 755 China continental (+86) 108 004 400 548
	Alemania (+49) 0800 752 2581	RAE de Hong Kong (China) (+852) 30 713 107
	Italia (+39) 800 919 224	India (+91) 0008 004 402 107
	Suecia (+46) 0200 810 330	Malasia (de pago) (+60) 1800 220 120
	Reino Unido (+44) 0800 169 0454	Nueva Zelanda (de pago) (+64) 050 861 4264
		Filipinas (de pago) (+63) 1 800 8908 8359
		Singapur (+65) 1 800 818 5220
		Corea del Sur (+82) 080 517 0880
		Región de Taiwán (+886) 0 800 066 6381

Definiciones de las prioridades de Atención al cliente de Adobe

Basamos los tiempos de respuesta y las acciones en una evaluación del impacto notificado por su negocio. Si el impacto es más serio, la prioridad asignada será mayor. Las siguientes directrices le ayudarán a determinar el nivel de prioridad adecuado para sus problemas.

Destinatarios de nivel de servicio: Respuesta inicial y definiciones de prioridad

Definiciones de prioridad	Soporte Online	Soporte Business	Soporte Enterprise	Soporte Elite
PRIORIDAD 1 Las funciones empresariales de producción del cliente no están activadas o pierden datos o presentan una degradación del servicio significativa, por lo que se requiere atención inmediata para restaurar la funcionalidad y facilidad de uso.	24x7 / 1 hora	24x7 / 1 hora	24x7 / 30 minutos	24x7 / 15 minutos
PRIORIDAD 2 Las funciones empresariales del cliente presentan una importante degradación del servicio o hay una posible pérdida de datos, o una función clave se está viendo afectada.	Horario de trabajo / 4 horas	Horario de trabajo / 2 horas	24x5 / 1 hora	24x5 / 30 minutos
PRIORIDAD 3 Las funciones empresariales del cliente presentan una menor degradación del servicio, o ninguna degradación en absoluto, pero existe una solución que permite que las funciones empresariales sigan funcionando con normalidad.	Horario de trabajo / 6 horas	Horario de trabajo / 4 horas	Horario de trabajo / 2 horas	24x5 / 1 hora
PRIORIDAD 4 Pregunta general sobre la funcionalidad actual del producto o una solicitud de mejora.	Días laborables / 3 días	Día laborable / 1 día	Día laborable / 1 día	Día laborable / 1 día

Adobe Analytics: Una de las soluciones más importantes del sector para recopilar, organizar, analizar datos y crear informes sobre las acciones de sus clientes.

Convertir datos en resultados



Los usuarios empresariales y los encargados de la toma de decisiones pueden acceder a datos en un momento desde sus dispositivos móviles y conseguir respuestas al instante sobre consultas interactivas.

Nuevo modelo de atribución algorítmica



Los usuarios ahora pueden evaluar sus inversiones en marketing de manera más precisa entre sus medios de propiedad, de pago y de ganancias.

Customer Journey Analytics



Ayude a los equipos de Inteligencia Empresarial y Ciencia de Datos a enlazar y analizar datos multicanal gracias a un completo conjunto de herramientas de análisis.

[Guía de implementación](#)

[Comunidad de Analytics](#)

[Aprendizaje y asistencia](#)

[Analytics Exchange](#)

[Documentación de Analytics](#)

Adobe Audience Manager: Una plataforma de administración de datos que le ayudará a crear perfiles únicos de audiencia para que pueda identificar los segmentos más valiosos y usarlos en cualquier canal digital.

Comprender a sus audiencias



Conozca por completo a sus audiencias gracias a la combinación de todas sus fuentes de datos en un mismo lugar.

Crear nuevos segmentos



Descubra y organice de forma continua segmentos nuevos y valiosos para conseguir una segmentación y personalización más inteligentes.

Publicidad de manera efectiva



Mejore la productividad de sus campañas de anuncios mediante la segmentación de segmentos concretos en cualquier plataforma.

[Guía de implementación](#)[Documentación de Audience Manager](#)[Aprendizaje y asistencia](#)[Audience Manager Exchange](#)[Comunidad de Audience Manager](#)

Adobe Target: Adobe Target hace que sea sencillo identificar el mejor contenido mediante pruebas sencillas de ejecutar. Por tanto, podrá ofrecer la experiencia adecuada al cliente correcto.

Difunda la personalización en todos los canales para todo el mundo



Las mejores experiencias son las que están personalizadas de manera uniforme. Use nuestro perfil progresivo unificado para ofrecer la mejor experiencia en todos los canales.

Se acabaron los juegos de adivinanzas con las pruebas A/B y las pruebas multivariadas



Ejecutar pruebas aisladas en espacios aislados no es la mejor idea. Pruebe todo en todos los canales cada vez.

Mejore cada experiencia con la automatización y la escala con tecnologías de inteligencia artificial



Pruebe y personalice el contenido para cada visitante y aplique inteligencia artificial con solo un clic.

[Guía de implementación](#)

[Comunidad de Target](#)

[Aprendizaje y asistencia](#)

[Target Exchange](#)

[Documentación de Target](#)

Adobe Experience Manager: Adobe Experience Manager es una plataforma completa para administrar y ofrecer experiencias digitales conectadas a lo largo del recorrido del cliente, desde interacciones en línea a interacciones físicas.

Sistema de administración de contenido



Cree y administre sus experiencias digitales en todos los canales con herramientas automatizadas que simplifican el proceso de escalado.

Administración de activos digitales



Dedique más tiempo a diseñar experiencias y menos a buscar contenido y adaptarlo.

Inscripción en línea y formularios



Solución completa que conecta sus formularios y procesos de comunicación.

AEM Cloud Service



El primer sistema de administración de contenido empresarial basado nativo de la nube que ofrece un rendimiento excelente, con total seguridad y buenos SLA.

Firma digital



Conecte con facilidad las experiencias en línea y físicas con firmas interactivas que se adaptan a los datos del cliente y a otros activadores.

[Comunidad de Experience Manager](#)

[Aprendizaje y asistencia](#)

[Componentes principales](#)

[Sesiones Pregunte al experto](#)

[Actualizaciones de seguridad de Experience Manager](#)

[Guía de implementación de AEM Sites](#)

[Guía de implementación de Experience Manager Assets](#)

[Guía de implementación de Experience Manager Forms](#)

[Información general sobre Experience Manager as a Cloud Service](#)

[Documentación de Experience Manager](#)

[Guías de implementación y de usuario de Experience Manager as a Cloud Service](#)

Adobe Campaign: Se trata de una herramienta de administración de campañas multicanal que le ayudará a mejorar y personalizar campañas en todos sus medios.

Simplifique la administración de campañas



Administre sus datos y supervise el rendimiento de sus campañas desde un solo lugar.

Consiga más participación



Use mensajes personalizados, contextuales y en tiempo real para ofrecer una experiencia del cliente más llamativa.

Automatice procesos



Use la automatización de marketing para mejorar la productividad de su campaña y reducir el tiempo de comercialización.

[Guía de implementación de Campaign Classic](#)

[Comunidad de Campaign Classic](#)

[Aprendizaje y asistencia de Campaign Classic](#)

[Guía de implementación de Campaign Standard](#)

[Comunidad de Campaign Standard](#)

[Aprendizaje y asistencia de Campaign Standard](#)

[Campaign Exchange](#)

Adobe Experience Platform: Platform permite a las organizaciones centralizar y estandarizar los datos y contenidos de cualquier sistema y aplicar ciencia de datos y aprendizaje automático para mejorar significativamente el diseño y la forma de ofrecer experiencias de clientes fantásticas y personalizadas.

Customer Journey Analytics



Solución de última generación de Adobe para la creación de análisis en canales múltiples, basada en Adobe Experience Platform

Journey Orchestration



Como usuario empresarial, descubra cómo combinar actividades de eventos, organización y acciones para crear un recorrido

Real-Time CDP



Consiga una información unificada de su cliente mediante la combinación de datos de toda la empresa

[Guía de implementación](#)

[Comunidad de Experience Platform](#)

[Aprendizaje y asistencia](#)

[Experience Platform Exchange](#)

[Documentación de Experience Platform](#)

[Crear un caso de soporte](#)

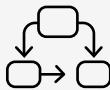
Adobe Primetime: Plataforma de TV multipantalla para ayudar a los creadores, redes por cable y proveedores de servicios a crear y monetizar contenido creando experiencias llamativas y personalizadas de TV y cine.

Ofrezca servicios de TV en todas partes



Ofrezca a los visualizadores el contenido de TV y cine que quieren en cualquier lugar, en 3,4 mil millones de dispositivos.

Cree flujos de trabajo flexibles



Añada capacidades modulares a sus flujos de trabajo de retransmisión y distribución, incluido vídeo bajo demanda, TV en directo y lineal.

Ofrezca información y resultados



La información de las integraciones de Adobe Marketing Cloud permite a los vendedores de medios optimizar las campañas y los anuncios en tiempo real.

[Documentación de Primetime](#)

[Aprendizaje y asistencia](#)

Adobe Marketo Engage: Conserve el interés de los clientes en cada paso del recorrido mediante una transformación radical de la administración de experiencias del cliente gracias a Marketo Engage.

Mejore las relaciones con los clientes



Conserve y aumente su número de clientes mediante la participación basada en datos. Mejore la experiencia del cliente. Mejore los procesos de incorporación de clientes y su éxito a largo plazo.

Amplíe sus estrategias de marketing



Amplíe su escala y su eficiencia de manera profesional. Aproveche la tecnología para ampliar su alcance, calidad y retorno de la inversión.

Controle por completo el marketing basado en cuentas



Adquiera, conserve y mejore sus cuentas más valiosas. Cree listas de cuentas objetivo rápidamente. Mida y optimice el marketing basado en cuentas de forma integral. Consiga una experiencia multicanal perfecta.

[Comunidad de Marketo](#)

[Portal de asistencia](#)

[Documentación de Marketo](#)

[Base de conocimiento](#)

[Marketo Exchange](#)

Adobe Commerce: Comercio completo que crece con su negocio, se adapta a cualquier tamaño y lugar.

Una plataforma para todas sus necesidades



Ya sea una empresa B2B preparada para tratar directamente con el cliente (D2C) o una empresa B2C, Adobe Commerce le permitirá administrar varios canales de ventas y marcas y expandirlas en nuevos países, todo ello desde una misma plataforma.

Inteligencia con las mejores tecnologías de inteligencia artificial del sector



El comercio inteligente, con la tecnología de inteligencia artificial de Adobe Sensei, permite conseguir análisis de datos procesables y automatizar los flujos de trabajo del back-end.

Extensible para que pueda incorporar tecnologías



Adobe Commerce es una plataforma ampliable y extensible, con un núcleo modular y capacidades independientes que le permitirán incorporar nuevas tecnologías en muy poco tiempo.

[Guía de implementación](#)

[Comunidad de Commerce](#)

[Base de conocimiento](#)

[Commerce Exchange](#)

[Documentación de Commerce](#)

[Crear un caso de soporte](#)

Adobe Workfront: Conecte, ejecute flujos de trabajos complejos y colabore en ellos desde cualquier lugar.

Funcionamiento de Adobe Workfront



Planifique, priorice e itere su trabajo. Conecte, colabore y termine el trabajo más rápido. Estandarice y optimice procesos. Obtenga medidas e informes sobre su progreso. Garantice que su trabajo sigue la estrategia establecida.

Funciones de Workfront



Con Workfront, la administración del trabajo empresarial ayudará a su empresa y departamentos a planificar, predecir, colaborar, evolucionar y entregar el mejor trabajo posible.

Administración empresarial



Workfront ofrece equipos creativos y de marketing que usan productos de Adobe con una plataforma empresarial adaptada a la administración del trabajo moderna, lo que aumenta la productividad general en toda la empresa.

[**Guía de implementación**](#)[**Comunidad de Workfront**](#)[**Introducción**](#)[**Workfront Exchange**](#)[**Documentación de Workfront**](#)[**Portal de asistencia de Workfront**](#)

Adobe Ad Cloud: esta función le ayudará a predecir la mejor combinación de búsquedas, muestras y anuncios dinámicos según su presupuesto. Además, automatiza la ejecución de su plan de medios.

Toda la información al alcance de su mano



Obtenga una vista completa del rendimiento de su campaña en los procesos de búsqueda, muestra y redes sociales para comprender mejor la manera en la que los clientes interactúan con su marca.

Tome decisiones con total confianza



La precisa función de creación de informes le permitirá saber cuándo y dónde debe invertir su presupuesto de publicidad en línea.

Saque el máximo partido a su presupuesto



Consiga más retorno de la inversión de su presupuesto de publicidad, ya que podrá saber que se está invirtiendo con la estrategia correcta y de manera eficiente.

[Advertising Cloud Exchange](#)

[Comunidad de Advertising Cloud](#)

[Aprendizaje y asistencia](#)

Crear un caso de soporte | Adobe Experience Manager, Adobe Experience Platform y Adobe Campaign

Siga los pasos que aparecen a continuación para crear un caso de soporte en Admin Console para las siguientes soluciones:

- Adobe Experience Manager
- Adobe Experience Platform
- Adobe Campaign

ACCIÓN

Inicie sesión en [Admin Console](#), vaya a **Soporte > Resumen de soporte**

- Haga clic en **Crear caso**
- Seleccione la categoría correspondiente a su problema:
 - *Administrar usuarios y licencias*
 - *Usar Creative Cloud y Document Cloud*
 - *Usar Experience Cloud*
- Haga clic en **Crear caso**

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.

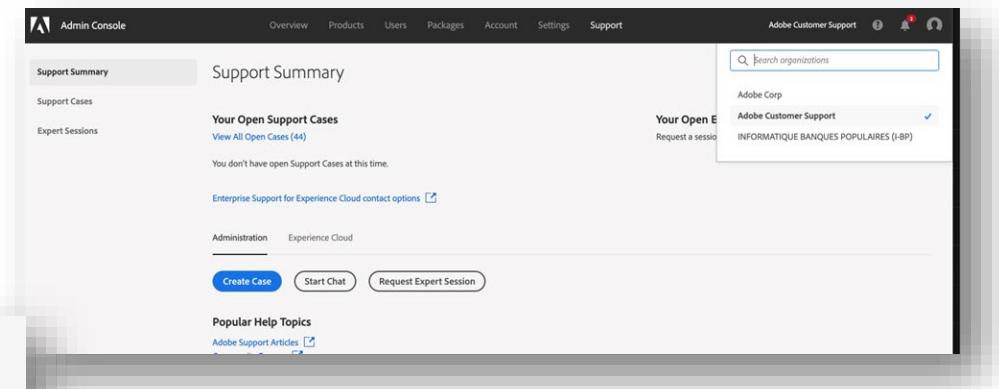
Possible issues:

- 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](#)

En el formulario que aparece, indique el nombre del producto para el que necesita ayuda. Para ver una lista de opciones, escriba las primeras letras del nombre del producto.

A screenshot of the Admin Console Support Summary page. At the top, there's a navigation bar with links for Overview, Products, Users, Packages, Account, Settings, and Support. Below that is a search bar and a dropdown menu for 'Adobe Customer Support' which is currently set to 'INFORMATIQUE BANQUES POPULAIRES (I-BP)'. The main area shows a 'Support Summary' section with tabs for 'Support Cases' and 'Expert Sessions'. Under 'Support Cases', it says 'Your Open Support Cases' and 'View All Open Cases (44)'. It also notes 'You don't have open Support Cases at this time.' There are buttons for 'Create Case', 'Start Chat', and 'Request Expert Session'. On the right side, there's a sidebar with sections for 'Administration' and 'Experience Cloud'. At the bottom, there's a 'Popular Help Topics' section with a link to 'Adobe Support Articles'.

Aquí encontrará un videotutorial sobre cómo crear y administrar un caso de soporte en Admin Console



confidencial.

Descripción del caso | Adobe Experience Manager, Adobe Experience Platform y Adobe Campaign

Cuando aparezca el formulario del caso, complete los detalles sobre el problema usando la siguiente información como guía:

Categoría	Descripción	Categoría	Descripción
Indique un producto	Indique el nombre del producto en el campo proporcionado. Para ver una lista de opciones, escriba las primeras letras del nombre del producto. Esta opción no está disponible si crea un caso para administrar usuarios y licencias.	Resuma el problema	Proporcione una descripción detallada de su problema. Mencione cuál es el problema en concreto y lo que ve en pantalla. Ejemplos de resúmenes descriptivos: Error “No se pudo procesar la respuesta entrante de SAML” con Federated ID “Cuenta no reconocida” en el panel de soporte Error 400 u otro error al intentar validar una solicitud de dominio El panel de usuarios, grupo o identidad aparece vacío Cambio de la solicitud de dominio de Enterprise ID a Federated ID (o de conversión) Aparece el error “No se ha encontrado una invitación con este código”
Seleccione la prioridad del problema.	Según el impacto del problema en sus operaciones, debe usar una de estas clasificaciones: P4 (problema menor): Seleccione esta opción si el problema no causa ningún impacto significativo ni interrumpe sus operaciones habituales. Esta opción puede incluir problemas relacionados con las API y las integraciones, instalaciones y configuraciones, solicitudes de mejoras o preguntas sobre la documentación. P3 (importante): Si el problema afecta a las operaciones habituales, seleccione esta opción. Por ejemplo, cuando el comportamiento del software no es el correcto. P2 (urgente): Seleccione esta opción si se producen interrupciones significativas en las operaciones habituales de su empresa. Por ejemplo, si el problema afecta negativamente a una instalación de toda la empresa, a plazos de entrega urgentes o si conlleva un riesgo financiero para la empresa.	Describa la naturaleza del problema	Indique sus consultas o describa detalladamente el problema, incluyendo el flujo de trabajo que lo causó y los pasos necesarios para reproducirlo. Incluya detalles sobre la primera aparición del problema.
Cuantifique el impacto del problema	De acuerdo con la escala en la que el problema afecte a su organización, seleccione una de estas opciones: Pequeño: Uno o dos usuarios afectados Medio: Un determinado grupo de usuarios afectados Grande: Mayoría de los usuarios afectados	Adjunte capturas de pantalla o archivos	Puede adjuntar archivos relevantes de menos de 20 MB al caso de soporte. Por ejemplo, una captura de pantalla del error. No se admiten archivos ejecutables ni DLL.

Nota: Para los casos de soporte de P1 (crítico), llame por teléfono al equipo de Atención al cliente de Adobe. [Aquí](#) encontrará los números de teléfono.



Crear un caso de soporte | Adobe Analytics, Adobe Audience Manager y Adobe Target

Siga los pasos que aparecen a continuación para crear un caso de soporte en Experience League Portal para las siguientes soluciones:

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

ACCIÓN

Vaya al [sitio de envío de tickets de Experience League](#)

- En la pestaña izquierda, seleccione la solución para la que necesita ayuda:

Complete el formulario con la siguiente información

- Asunto de su consulta o problema
- Nombre y apellidos
- Dirección de correo electrónico
- Nombre de la empresa
- Prioridad
 - P1 (necesita una llamada telefónica)
 - P2 (urgente)
 - P3 (importante)
 - P4 (problema menor, solo necesita información)
- Proporcione detalles sobre la consulta o problema

Can't find an answer? Open a ticket to get help from Support.

Selected Solution: General
Change solution in side nav

Subject	Write short description of problem	
Name	First Name	Last Name
Email	Enter the email you would like to be contacted with	
Company	Enter company name	
Priority	View Priority SLAs 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. 1-800-497-0335 (U.S. & Canada) Phone numbers for other regions	
Details	Write further details to help us solve your problem 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.	

Open ticket

Si se ha registrado como un usuario con soporte (generado por el sistema) recibirá un mensaje de confirmación por correo electrónico. Una vez asignado un ticket de soporte a un ingeniero de servicio técnico, se pondrán en contacto con usted.

Crear un caso de soporte | Adobe Primetime

Siga los pasos que aparecen a continuación para crear un caso de soporte en Experience League Portal para las siguientes soluciones:

- Adobe Primetime

ACCIÓN

Vaya al [sitio de envío de tickets de Experience League](#)

- En la pestaña izquierda, seleccione la solución para la que necesita ayuda:

Complete el formulario con la siguiente información

- Resumen
- Pasos para reproducir el problema
- Cambios recientes en el entorno
- Capturas de pantalla
- Mensajes de error
- Archivos de registro

Acceso directo al [Portal de asistencia de Adobe Primetime](#) y [Adobe Commerce](#)

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](#)

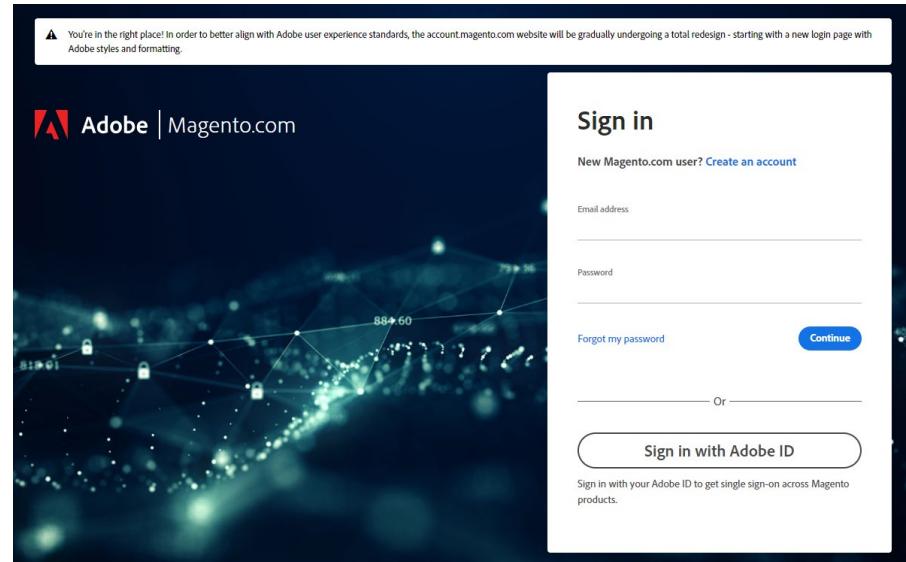
Have you emailed us? [Get a password](#)

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

Crear un caso de soporte | Adobe Commerce

Siga los pasos que aparecen a continuación para crear un caso de soporte en Experience League Portal para las siguientes soluciones:

- Adobe Commerce

ACCIÓN	<p>Vaya al sitio de envío de tickets de Experience o vaya directamente a https://support.magento.com e inicie sesión</p> <p>• En la pestaña izquierda, seleccione la solución para la que ne <small>Click Open and Manage Tickets to open support tickets and manage cases using the Magento support portal.</small></p> <p>Complete el formulario con la siguiente información</p> <ul style="list-style-type: none">• URL del proyecto• Entorno• Publicado o sin publicar• Pasos para reproducir el problema• Cambios recientes en el entorno• Capturas de pantalla• Mensajes de error• Archivos de registro <p><i>Acceso directo al portal de asistencia de Adobe Commerce</i></p>
	

Crear un caso de soporte | Adobe Marketo Engage

Siga los pasos que aparecen a continuación para crear un caso de soporte en Marketo Nation para las siguientes soluciones:

- **Marketo Engage**

ACCIÓN

Vaya al sitio de envío de tickets de Experience League o vaya directamente a [Marketo Nation](#) e inicie sesión

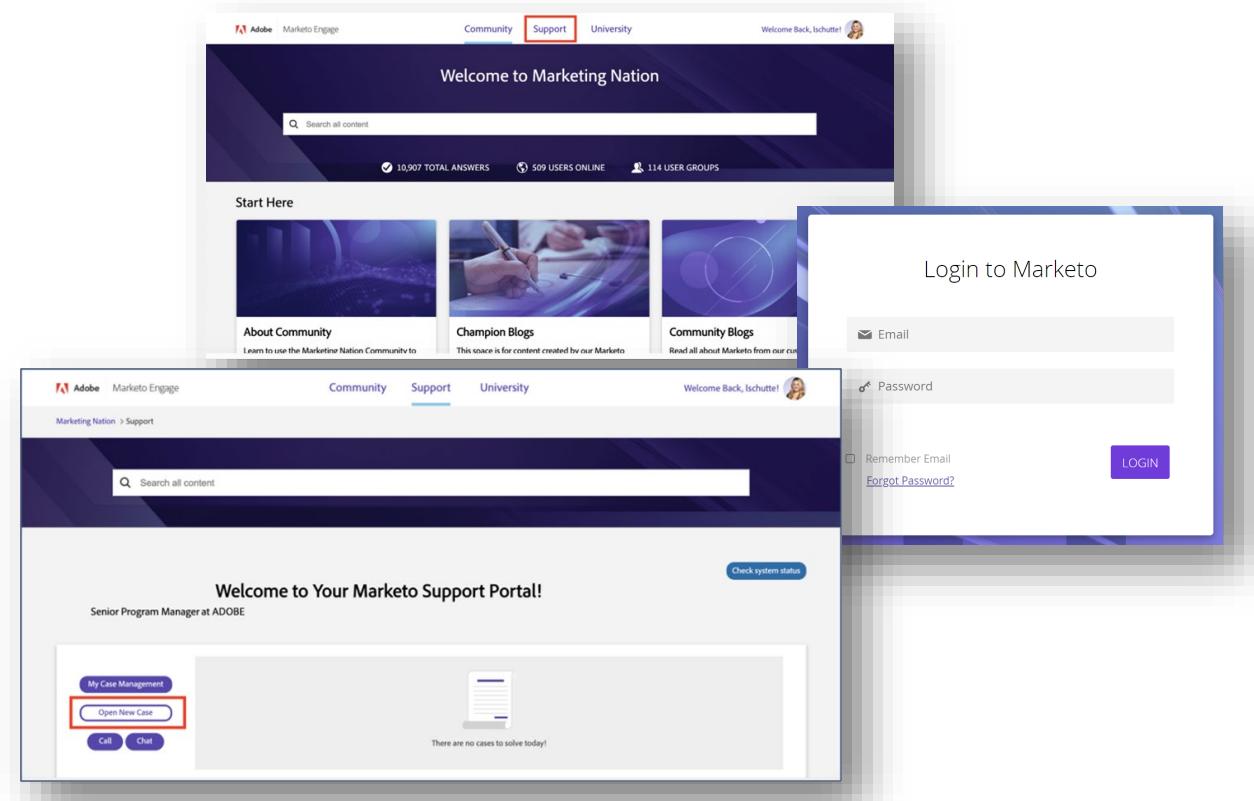
- Haga clic en la opción Soporte
- Haga clic en el botón **Abrir nuevo caso**

Complete el formulario con la siguiente información

- Asunto
- Descripción
- Prioridad
- Tipo de caso
- Problema del caso
- Subproblema del caso
- Instancia (si corresponde)
- Lista de correos electrónicos en CC
- Permisos de acceso remoto
- Capturas de pantalla

Puede encontrar un videotutorial sobre cómo usar el Portal de asistencia [aquí](#)

Acceso directo al [portal de asistencia de Marketo Engage](#)



Contactar con el equipo de Atención al cliente de Adobe

Los especialistas de Atención al cliente de Adobe cuentan con una formación completa sobre todas las soluciones de Adobe Experience Cloud. Son capaces de Ayudarle con sus dudas relacionadas con las funciones, configuraciones, problemas y pasos necesarios para completar una acción dentro de una solución.



¿Quién puede contactar con el equipo de Atención al cliente de Adobe?

Adobe se toma muy en serio la seguridad y la protección de sus datos. Para garantizar esta seguridad, le recomendamos designar a algunas personas de su organización como [Personas de contacto de soporte](#), que tendrán acceso completo al producto, contarán con formación sobre el mismo y podrán responder a preguntas básicas sobre la implementación.

- Solo las Personas de contacto de soporte tendrán autorización para tratar los datos y realizar los cambios necesarios en la configuración de la cuenta.
- Las personas que no sean Personas de contacto de soporte pueden ponerse en contacto con el equipo de Soporte, sin embargo, se les redirigirá a las páginas de ayuda o foros en línea.



Modificar o añadir Personas de contacto de soporte

Solo las Personas de contacto de soporte actuales pueden modificar la lista de Personas de contacto de soporte de la organización. Para eliminar o añadir usuarios, debe ponerse en contacto con Atención al cliente por teléfono o correo electrónico.



¿Cómo se puede contactar con el equipo de Atención al cliente de Adobe?

Soporte de Experience League:

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

Números de teléfono:

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

Herramientas y recursos

Adobe ofrece una gran cantidad de información y recursos. Para empezar, le recomendamos explorar los siguientes:



Notas de la versión de Experience Cloud: Acceso anticipado

Suscríbase para estar al día sobre las nuevas funciones y correcciones de Adobe Experience Cloud

[Más información>](#)



Servicio de notificaciones de seguridad

La información, cuando es precisa y se ofrece en el momento adecuado, puede protegerle frente a la piratería

[Más información>](#)



Servicio de actualización de productos prioritarios

Conozca las novedades y actualizaciones de mantenimiento más recientes de los productos de Adobe Experience Cloud

[Más información>](#)



Experience League

Disfrute de cursos de formación completos, tutoriales, documentación, comunidades de usuarios y recursos de soporte

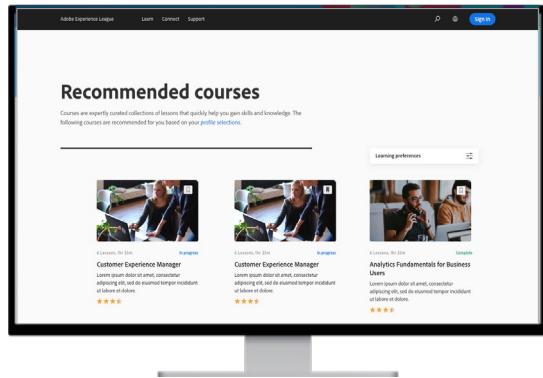
[Más información>](#)

EXPERIENCE LEAGUE

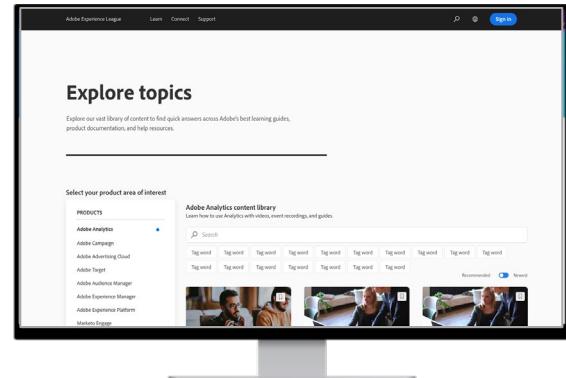
Aprenda. Conecte. Crecza.

 experienceleague.adobe.com/?lang=es

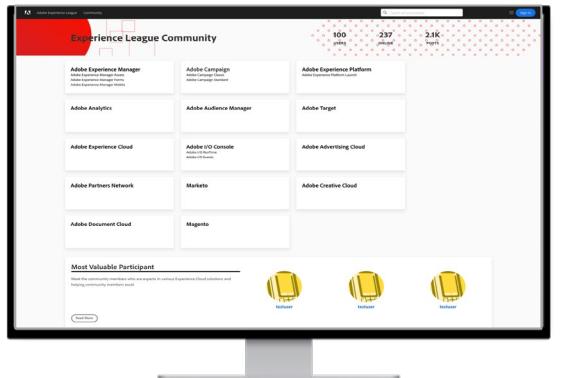
Experience League es el lugar unificado en el que los clientes pueden **aprender, conectar y crecer** siguiendo un camino personalizado hacia el éxito que incluye formaciones de autoayuda y dirigida por instructores, comunidades de usuarios y otras opciones de soporte.



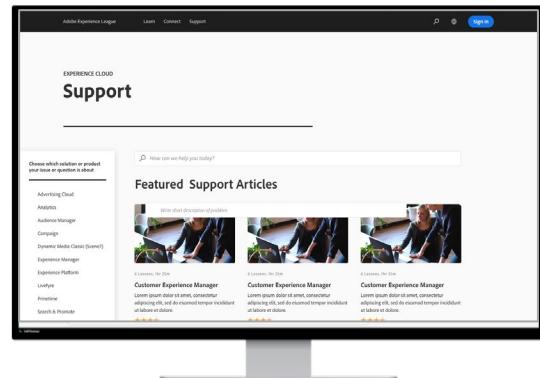
Formación guiada diseñada por expertos de Adobe



Respuestas rápidas de las guías de producto y los artículos de soporte



Comunidades de expertos y otros usuarios como usted



Soporte Online



Experience League es una plataforma global (disponible en 12 idiomas)



Experience League es una plataforma móvil



Adobe

Ofertas de

Premier Support: Soporte Business | Soporte Enterprise | Soporte Elite

Soporte Business

Funciones y equipo de entrega			Niveles y funciones
Experto asignado	Responsable de la asistencia técnica de la cuenta	✓	Soporte Online Disfrute de recursos en línea para encontrar documentación, hable con otros expertos y clientes para conocer las prácticas recomendadas y acceda a seminarios web (en horas de oficina). Para ver consejos y trucos sobre resolución de problemas, tiene a su disposición diferentes canales para enviar preguntas y casos de soporte.
	Soporte Online	Horario de trabajo	 Foros en línea <ul style="list-style-type: none">• Acceso ininterrumpido a Communities• Participación con otros clientes• Envíos de casos de soporte a través de la web <p>https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=es</p>
	Soporte ininterrumpido para problemas P1	✓	 Asistencia mediante chat en directo* <p>Inicie una sesión de chat para obtener respuestas y ayuda con el envío de casos.</p> <p><small>* No todos los productos ofrecen la opción de disfrutar de asistencia mediante chat en directo.</small></p>
Servicios de soporte	Personas de contacto de soporte	6	 Preparación <ul style="list-style-type: none">• Recorridos autoguiados• Horarios de oficina mensuales• Documentación sobre productos y versiones <p>https://experienceleague.adobe.com/?lang=es</p>
	Asistencia telefónica en directo	✓	 Soporte telefónico ininterrumpido para problemas P1 <p>Hable con un experto de Adobe o con un Ingeniero de asistencia técnica especializado</p>
	Administración de la escalabilidad	✓	Personas de contacto de soporte: lista de 6 usuarios autorizados para contactar con el equipo de Atención al cliente

Soporte Enterprise

Funciones y equipo de entrega		
Servicios de soporte	Experto asignado	Ingeniero de asistencia técnica especializado ✓
	Soporte Online	24 x 5
	Soporte ininterrumpido para problemas P1	✓
	Personas de contacto de soporte	10
	Asistencia telefónica en directo	✓
	Administración de la escalabilidad	✓
	Revisiones de soporte al año	2
	Sesiones con expertos al año	2
	Actividades de asistencia en la nube: Experience Manager as Cloud	✓
	Servicios de Launch Advisory: primer año de la nueva solución	✓
Servicios de campo	Actividades del servicio de campo	2

Niveles y funciones		
<h2>Soporte Online</h2>		
<p>Disfrute de recursos en línea para encontrar documentación, hable con otros expertos y clientes para conocer las prácticas recomendadas y acceda a seminarios web (en horas de oficina). Para ver consejos y trucos sobre resolución de problemas, tiene a su disposición diferentes canales para enviar preguntas y casos de soporte.</p>		
	Foros en línea	<ul style="list-style-type: none">• Acceso ininterrumpido a Communities• Participación con otros clientes• Envíos de casos de soporte a través de la web <p>https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=es</p>
	Asistencia mediante chat en directo*	<p>Inicie una sesión de chat para obtener respuestas y ayuda con el envío de casos.</p> <p>* No todos los productos ofrecen la opción de disfrutar de asistencia mediante chat en directo.</p>
	Preparación	<ul style="list-style-type: none">• Recorridos autoguiados• Horarios de oficina mensuales• Documentación sobre productos y versiones <p>https://experienceleague.adobe.com/?lang=es</p>
	Soporte telefónico ininterrumpido para problemas P1	<p>Hable con un experto de Adobe o con un Ingeniero de asistencia técnica especializado</p>
<p>Personas de contacto de soporte: lista de 10 usuarios autorizados para contactar con el equipo de Atención al cliente</p>		

Soporte Elite

Funciones y equipo de entrega	
Experto asignado	Ingeniero de asistencia técnica especializado ✓
	Gestor técnico de cuentas ✓
	Soporte Online 24 x 5
	Soporte ininterrumpido para problemas P1 ✓
	Personas de contacto de soporte 15
	Asistencia telefónica en directo ✓
	Administración de la escalabilidad ✓
	Revisiones de servicio al año 4
	Sesiones con expertos al año 4
	Gestión de eventos ✓
Servicios de soporte	Revisión, mantenimiento y monitorización del entorno ✓
	Lanzamiento, migración, actualización y revisión de la hoja de ruta del producto ✓
	Actividades de asistencia en la nube: Experience Manager as Cloud ✓
	Servicios de Launch Advisory: primer año de la nueva solución ✓
	Actividades del servicio de campo 4
Servicios de campo	Actividades del servicio de campo

Niveles y funciones

Soporte Online

Disfrute de recursos en línea para encontrar documentación, hable con otros expertos y clientes para conocer las prácticas recomendadas y acceda a seminarios web (en horas de oficina). Para ver consejos y trucos sobre resolución de problemas, tiene a su disposición diferentes canales para enviar preguntas y casos de soporte.



Foros en línea

- Acceso ininterrumpido a Communities
- Participación con otros clientes
- Envíos de casos de soporte a través de la web

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



Asistencia mediante chat en directo*

Inicie una sesión de chat para obtener respuestas y ayuda con el envío de casos.

* No todos los productos ofrecen la opción de disfrutar de asistencia mediante chat en directo.



Preparación

- Recorridos autoguiados
- Horarios de oficina mensuales
- Documentación sobre productos y versiones

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



Soporte telefónico ininterrumpido para problemas P1

Hable con un experto de Adobe o con un Ingeniero de asistencia técnica especializado

Personas de contacto de soporte: lista de 15 usuarios autorizados para contactar con el equipo de Atención al cliente

<https://adobe.ly/elitesupport>