

Adobe ofrece una amplia variedad de recursos técnicos para ayudar a su negocio, incluidos como parte de su suscripción de licencia de Experience Cloud y mejorados en el paquete de soporte BUSINESS. El paquete BUSINESS incluye acceso a rutas de aprendizaje personalizadas y foros de la comunidad monitorizados a través de Adobe Experience League. También puede disfrutar de documentación técnica completa y detallada sobre productos y notas de la versión actual. Los clientes del paquete BUSINESS también pueden acceder a nuestros equipos de soporte técnico si tienen alguna duda con su producto, ya sea a través del teléfono o mediante el portal de asistencia en línea, para proteger su negocio en los momentos más importantes. Los clientes del paquete BUSINESS recibirán notificaciones periódicas y actualizaciones del responsable de asistencia técnica de la cuenta para ayudar en la administración de casos de soporte de las solicitudes más esenciales.

		Soporte Standard	Soporte Business
			Soporte de pago (\$)
Expertos asignados	Responsable de la asistencia técnica de la cuenta		✓
	Ingeniero de asistencia técnica especializado		
	Gestor técnico de cuentas		
Servicios de soporte	Soporte Online	Horario de trabajo	Horario de trabajo
	Soporte con problemas P1 24 x 7 x 365	✓	✓
	Contactos de soporte particulares (por producto)	4	6
	Asistencia telefónica en directo		✓
	Administración de la escalabilidad		✓
	Revisiones de servicio al año		
	Sesiones con expertos al año		
	Reseñas de casos		
	Gestión de eventos		
	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 campo	Servicios de Launch Advisory: primer año de la nueva solución		
	Actividades del servicio de campo		

### Destinatarios de nivel de servicio: Respuesta inicial

Prioridad	Soporte Standard	Soporte Business
<b>PRIORIDAD 1</b> 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
<b>PRIORIDAD 2</b> 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
<b>PRIORIDAD 3</b> Las funciones empresariales del cliente presentan una menor degradación del servicio, pero existe una solución que permite que las funciones empresariales sigan funcionando.	Horario de trabajo / 6 horas	Horario de trabajo / 4 horas
<b>PRIORIDAD 4</b> Pregunta general sobre la funcionalidad actual del producto o una solicitud de mejora.	Días laborables / 3 días	Días laborables / 1 día

## Funciones de soporte Business



### Responsable de la asistencia técnica de la cuenta

Un responsable de la asistencia técnica de la cuenta particular para monitorizar de forma proactiva los casos, impulsar la colaboración entre equipos, ofrecer seminarios web de incorporación, ejecutar informes de servicios, proporcionar asistencia no técnica, y actuar como punto de escalación y defensor interno dentro del equipo de asistencia de Adobe.



### Asistencia telefónica en directo

Los clientes pueden enviar casos de asistencia por teléfono en lo relacionado con todos los problemas P2, P3 y P4 durante el horario de asistencia regional. No existen límites máximos en cuanto a la cantidad de veces que puede llamar al equipo de asistencia. Los clientes también pueden solicitar que el servicio de asistencia les llame por teléfono o solicitar una reunión para ver o solucionar un problema mediante una sesión de escritorio remoto compartida.



### Administración de la escalabilidad

Un punto de contacto designado de Adobe que puede proporcionar asistencia en cuanto a escalabilidad y actualizaciones frecuentes, así como garantizar que se dé prioridad a sus solicitudes de soporte abierto más críticas.



### Servicios empresariales

Un responsable de la asistencia técnica de la cuenta organizará seminarios web que abarcarán una descripción general de los servicios de asistencia empresarial.

## Funciones de soporte Standard



### Foros de la comunidad

#### Foros en línea

Acceso continuo en línea a una base de datos donde encontrará cada vez más soluciones técnicas, documentación de productos, preguntas frecuentes y mucho más. Miles de clientes se pueden conectar para compartir las prácticas recomendadas y las lecciones aprendidas.



### 24/7 P1

#### Asistencia telefónica

Los usuarios autorizados o los contactos de soporte particulares pueden enviar problemas a través de todos los canales disponibles (incluido el teléfono en el caso de los problemas P1) y hablar con nuestro equipo de asistencia en nombre de su empresa.



### Experience League

#### Recorridos autoguiados

Los experience makers se realizan con Experience League. Los clientes pueden aplicar sus conocimientos de administración de la experiencia del cliente con aprendizaje personalizado para desarrollar habilidades, interactuar con la comunidad internacional de compañeros y obtener reconocimiento en su trayectoria profesional.



### Horario de oficina

#### Seminarios web

"Horario de oficina" es una iniciativa liderada por el equipo de asistencia al cliente de Adobe. Estas sesiones están diseñadas para informar y ayudar a los participantes a solucionar problemas, y ofrecen sugerencias y trucos para usar correctamente Adobe Experience Cloud.



### Asistencia mediante chat en directo\*

#### Asistencia mediante chat

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.



### Portal de autoayuda

#### Portal de asistencia 24/7

Acceso al portal de asistencia de autoayuda en línea previa solicitud para enviar solicitudes de asistencia, revisar el estado de los casos y examinar otros recursos, como la base de conocimiento, noticias y alertas, sugerencias destacadas, y mucho más.

## Recursos

<a href="#">Experience League</a>	Experience League permite a Adobe ayudar a las empresas a alcanzar el valor que esperan de su inversión en Adobe. Es el lugar unificado en el que los clientes pueden aprender, dialogar y crecer siguiendo un camino personalizado hacia el éxito que incluye tutoriales de autoayuda, documentación de productos, formación dirigida por instructores, y asistencia técnica y comunitaria.
<a href="#">Formación</a>	Puede acceder a los cursos de Adobe Digital Learning Services desde Experience League. Los cursos de formación incluyen desde lecciones bajo demanda hasta lecciones impartidas por instructores. Aquí puede aprender habilidades con valor de mercado reconocido para impulsar el éxito en su organización.
<a href="#">Problemas de producción e interrupciones del sistema</a>	Status.adobe.com transmite la información de estado de todos los productos y servicios de Adobe implementados en entornos de varios inquilinos. Los clientes pueden elegir sus preferencias de suscripción para recibir notificaciones por correo electrónico cada vez que Adobe cree, actualice o resuelva un evento de producto. Esto puede incluir problemas de mantenimiento o servicio programados de diversos niveles de gravedad.
<a href="#">Sitio web de soporte Business</a>	Sitio web de soporte Business de Adobe.
<a href="#">Términos y condiciones</a>	Términos y condiciones de las ofertas de los servicios de soporte.

## Alcance regional del Soporte de Adobe, horas locales de trabajo y compatibilidad de idioma

El alcance regional del Soporte de Adobe se establece asignando la dirección de facturación del cliente (mediante la orden de venta o el documento de compra de Soporte de Adobe) con una de estas regiones:

América	Europa, Oriente Medio y África	Asia-Pacífico	Japón <sup>1</sup>
06:00 h - 17:30 h	09:00 h - 17:00 h	09:00 h - 17:00 h	09:00 h - 17:30 h
Compatibilidad de idioma solo disponible en inglés y japonés <i>*Adobe Commerce no incluye soporte en japonés.</i>			
<sup>1</sup> Los casos de P2, P3, P4 se limitan únicamente al horario laboral en Japón.			



Experiencia  
sin igual



Asistencia  
ágil



Asesoría  
estratégica

Para saber más sobre las ofertas de asistencia de Adobe y el nivel adecuado para usted, póngase en contacto con su administrador de cuentas (NAM) o con su Customer Success Manager (CSM)