



## Online | Business | Enterprise | Elite

Adobe ofrece una amplia variedad de recursos técnicos para ayudar a su negocio, incluidos como parte de su suscripción de licencia de Experience Cloud. El paquete ONLINE incluye acceso a rutas de aprendizaje personalizadas y foros de la comunidad monitorizados a través de Adobe Experience League. Puede encontrar documentación técnica completa y detallada sobre productos y notas de la versión actual en <http://www.adobe.com>. Nuestro paquete ONLINE también incluye el acceso a nuestros equipos de soporte técnico para problemas de producto de prioridad 1 por vía telefónica para proteger su negocio en los momentos más importantes. Además, podrá registrar solicitudes de prioridad más baja a través del portal de soporte web.

		Soporte Online	Soporte Business	Soporte Enterprise	Soporte Elite
			Niveles de 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	24x5	24x5
	Soporte con problemas P1 24 x 7 x 365	✓	✓	✓	✓
	Contactos de soporte particulares (por producto)	4	6	10	15
	Asistencia telefónica en directo		✓	✓	✓
	Administración de la escalabilidad		✓	✓	✓
	Revisiones de servicio al año			2	4
	Sesiones con expertos al año			2	4
	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			2	4

## Destinatarios de nivel de servicio: Respuesta inicial

Prioridad	Soporte Online	Soporte Business	Soporte Enterprise	Soporte Elite
<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	24x7 / 30 minutos	24x7 / 15 minutos
<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	24x5 / 1 hora	24x5 / 30 minutos
<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 con normalidad.	Horario de trabajo / 6 horas	Horario de trabajo / 4 horas	Horario de trabajo / 2 horas	24x5 / 1 hora
<b>PRIORIDAD 4</b> Pregunta general sobre la funcionalidad actual del producto o una solicitud de mejora.	Días laborables / 3 días	Día laborables / 1 día	Día laborables / 1 día	Día laborables / 1 día

## Soporte Online

El servicio de asistencia al cliente de Adobe ofrece acceso a recursos en línea para documentación, participación con otros expertos y clientes en prácticas recomendadas y series de seminarios web (horario de oficina) para obtener sugerencias y ver trucos para solucionar problemas. También hay varios canales disponibles para formular preguntas y enviar casos.



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. Hable con profesionales y otros clientes en la Comunidad de Adobe para compartir prácticas recomendadas y lecciones aprendidas.



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.



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.*



Horario de oficina

### Seminarios web

En el horario de oficina del equipo de asistencia al cliente de Adobe se incluyen sesiones diseñadas para informar y ayudar a los participantes a solucionar problemas, así como para proporcionar consejos y trucos para que los participantes logren el éxito con las soluciones de Adobe.



Portales 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.



24x7x365 en 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.

## 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="#">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  
*\*Adobe Commerce no incluye soporte en japonés.*

<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)