



## Standard | Entreprise | Elite

Adobe offre une gamme complète de ressources techniques afin d'appuyer votre entreprise. Elles sont comprises dans votre abonnement à la licence Experience Cloud. L'assistance EN LIGNE comprend un accès à des parcours de formation personnalisés et à des forums communautaires surveillés au travers d'Experience League d'Adobe. Vous pouvez tirer profit de notre documentation technique détaillée et approfondie sur les produits, ainsi que de nos notes de mise à jour actuelles publiées sur <http://www.adobe.com/fr/>. Notre pack en ligne comprend également un accès à nos équipes d'assistance technique que vous pouvez contacter par téléphone pour tout problème critique concernant un produit P1. Cette équipe vous aide à protéger votre entreprise aux moments les plus critiques et vous offre également la possibilité de saisir des requêtes dont la priorité est moins élevée afin d'obtenir une assistance via le portail Web de l'assistance.

		Assistance Standard	Assistance aux entreprises	Assistance Elite
Experts assignés	Assistance principale du compte			
	Ingénieur d'assistance nommé		✓	✓
	Gestionnaire de compte technique			✓
Services d'assistance	Assistance en ligne	Heures d'ouverture	24X5	24X5
	Assistance en cas de problèmes P1 24x7x365	✓	✓	✓
	Contacts d'assistance nommés (par produit)	4	10	15
	Assistance téléphonique en direct		✓	✓
	Gestion des remontées d'informations		✓	✓
	Examens de service par an		2	4
	Sessions d'experts par an		2	4
	Examens de cas		✓	✓
	Gestion des événements			✓
	Examen, maintenance et surveillance de l'environnement			✓
	Version, migration, mise à niveau et examen de la feuille de route du produit			✓
Services de terrain	Activités d'assistance dans le Cloud - Experience Manager as Cloud		✓	✓
	Services Launch Advisory - Première année d'une nouvelle solution		✓	✓
	Activités du service de terrain		2	4

## Cibles du niveau de service :

Priorité	Assistance Standard	Assistance aux entreprises	Assistance Elite
<b>PRIORITÉ 1</b> Les fonctions commerciales de production du client sont en panne ou présentent une perte de données ou une dégradation importante du service. Une attention immédiate est requise afin de restaurer les fonctionnalités et l'accessibilité.	24x7 / 1 heure	24x7 / 30 minutes	24x7 / 15 minutes
<b>PRIORITÉ 2</b> Les fonctions commerciales du client présentent une dégradation importante du service ou une perte potentielle de données. Il est également possible qu'une fonctionnalité majeure soit affectée	Heures d'ouverture / 4 heures	24x5 / 1 heure	24x5 / 30 minutes
<b>PRIORITÉ 3</b> Les fonctions commerciales du client présentent une dégradation mineure du service, mais il existe une solution/un moyen permettant aux fonctions commerciales de continuer de fonctionner normalement	Heures d'ouverture / 6 heures	Heures d'ouverture / 2 heures	24x5 / 1 heure
<b>PRIORITÉ 4</b> Question générale concernant les fonctionnalités actuelles du produit ou une demande d'amélioration	Jours ouvrables / 3 jours	Jours ouvrables / 1 jour	Jours ouvrables / 1 jour

## Assistance Standard

Le service clientèle Adobe donne accès à des ressources en ligne de documentation, d'engagement avec d'autres experts et clients pour connaître les bonnes pratiques ainsi qu'à une série de webinaires (Office Hours) dévoilant des conseils et des astuces de dépannage. Plusieurs moyens sont également disponibles pour poser des questions et soumettre des cas.



Forums de la communauté

### Forums en ligne

Accès en ligne permanent à une base de données croissante de solutions techniques, de documentation sur les produits, de questions fréquentes, etc. Communiquez avec des professionnels et d'autres clients de la communauté Adobe pour partager les bonnes pratiques et les leçons apprises.



Experience League

### Parcours auto-guidés

Les Experience Makers sont créées à l'aide d'Experience League. Les clients peuvent lancer leurs capacités de gestion de l'expérience client grâce à un apprentissage personnalisé permettant de développer leurs compétences, collaborer avec une communauté mondiale de pairs et gagner une reconnaissance de carrière.



Assistance de messagerie instantanée\*

### Assistance de conversation

Commencez une session de conversation pour obtenir des réponses et de l'aide lors de l'envoi du cas.

*\*Tous les produits ne bénéficient pas de l'assistance de messagerie instantanée.*



Office Hours

### Webinaires

« Office Hours », l'initiative menée par l'équipe du service clientèle Adobe, comprend des sessions conçues pour informer les participants et les aider à résoudre leurs problèmes. Elle offre également des conseils et astuces pour réussir au mieux l'intégration des solutions Adobe.



Portail d'aide automatique

### Portail d'assistance 24/7

Accès à la demande au portail d'assistance d'aide automatique en ligne pour envoyer des demandes d'assistance, examiner le statut des cas et parcourir d'autres ressources, telles que notre base de connaissances, les actualités et les alertes, les conseils présentés, etc.



24 X 7 X 365 P1

### Assistance téléphonique

Les utilisateurs autorisés ou les contacts d'assistance nommés peuvent communiquer des problèmes par l'intermédiaire de tous les canaux disponibles (y compris le téléphone pour P1) et interagir avec notre équipe d'assistance technique au nom de votre entreprise.

# Ressources

<a href="#">Experience League</a>	<p>Experience League est la manière dont Adobe aide les entreprises à atteindre la valeur qu’elles attendent de leur investissement dans Adobe. Il s’agit de l’endroit commun où les clients peuvent apprendre, se mettre en relation les uns avec les autres et grandir le long d’un chemin personnalisé vers le succès. Il comprend des tutoriels automatiques, de la documentation sur les produits, une formation dispensée par un instructeur, une communauté et une assistance technique.</p>
<a href="#">Formation</a>	<p>Les cours sur les services de formation numérique d’Adobe sont accessibles depuis Experience League. Les cours de formation regroupent des cours à la demande et des cours dispensés par un instructeur. Grâce à ces cours, vous pouvez acquérir des compétences qui présentent une valeur marchande reconnue et les disposer de manière à stimuler le succès de vos entreprises.</p>
<a href="#">Problèmes de production et panne du système</a>	<p>Status.adobe.com transmet les informations d’intégrité de tous les produits et services d’Adobe déployés dans des environnements multi-entité. Les clients peuvent choisir leurs préférences d’abonnement afin de recevoir des notifications par e-mail chaque fois qu’Adobe crée, met à jour ou résout un événement de produit. Cet événement peut inclure des problèmes de maintenance planifiée ou de service présentant différents niveaux de gravité.</p>
<a href="#">Termes et conditions</a>	<p>Il s’agit des termes et conditions détaillant les offres des services d’assistance.</p>


## Portée régionale de l’assistance Adobe, heures ouvrables locales et assistance linguistique


La portée régionale de l’assistance Adobe est définie par l’alignement de l’adresse de facturation du client (se trouvant sur le bon de commande ou tout autre document d’achat de l’assistance Adobe) avec l’une des régions suivantes :

Amériques	Europe, Moyen-Orient et Afrique	Asie-Pacifique	Japon <sup>1</sup>
6 h 00 à 17 h 30	9 h 00 à 17 h 00	9 h 00 à 17 h 00	9 h 00 à 17 h 30


L’assistance linguistique est uniquement disponible en anglais et en japonais.  
*\*Adobe Commerce exclut l’assistance linguistique japonaise.*

<sup>1</sup> Les cas P2, P3 et P4 sont limités aux heures ouvrables uniquement au Japon.






Expertise  
incomparable



Assistance  
accélérée



Conseil  
stratégique