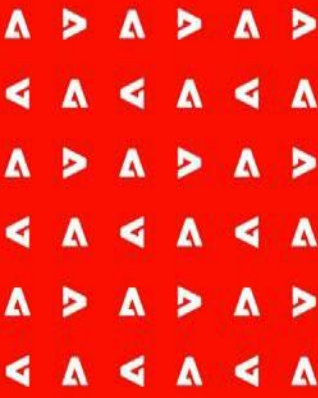


Adobe offre une gamme complète de ressources techniques afin d'appuyer votre entreprise. Elles sont comprises dans votre abonnement à la licence Experience Cloud et sont améliorées dans le pack d'assistance COMMERCIALE. L'assistance COMMERCIALE comprend un accès à des parcours de formation personnalisés et à des forums communautaires surveillés au travers d'Experience League d'Adobe. Vous pouvez également tirer profit de notre documentation technique détaillée et approfondie sur les produits, ainsi que de nos notes de mise à jour actuelles. Les clients de COMMERCIALE bénéficient également d'un accès à nos équipes d'assistance technique pour toute requête concernant un produit. Cette requête peut être effectuée par téléphone ou via le portail web de l'assistance et permet de protéger votre entreprise aux moments les plus critiques. Les clients de COMMERCIALE recevront régulièrement des informations et des mises à jour de la part de leur assistance principale du compte en plus d'une aide de gestion des remontées de cas en ce qui concerne les requêtes d'assistance les plus critiques.



		Assistance Standard	Assistance commerciale
			Assistance payante (\$)
Experts assignés	Assistance principale du compte		✓
	Ingénieur d'assistance nommé		
	Gestionnaire de compte technique		
Services d'assistance	Assistance en ligne	Heures d'ouverture	Heures d'ouverture
	Assistance en cas de problèmes P1 24x7x365	✓	✓
	Contacts d'assistance nommés (par produit)	4	6
	Assistance téléphonique en direct		✓
	Gestion des remontées d'informations		✓
	Examens de service par an		
	Sessions d'experts par an		
	Examens de cas		
	Gestion des événements		
	Examen, maintenance et surveillance de l'environnement		
Services de terrain	Version, migration, mise à niveau et examen de la feuille de route du produit		
	Activités d'assistance dans le Cloud - Experience Manager as Cloud		
	Services Launch Advisory - Première année de la nouvelle solution		
	Activités du service de terrain		

## Cibles du niveau de service : Réponse initiale

Priorité	Assistance Standard	Assistance commerciale
<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 / 1 heure
<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	Heures d'ouverture / 2 heures
<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	Heures d'ouverture / 6 heures	Heures d'ouverture / 4 heures
<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

# Fonctionnalités d'assistance commerciale



## Assistance principale du compte

Il s'agit d'une assistance principale de compte désignée permettant de surveiller de manière proactive les cas, de favoriser la collaboration entre les équipes, de diffuser des webinaires d'intégration, de conduire des rapports de service, de fournir une assistance non technique et d'agir comme porte-parole de remontée des informations et comme ambassadeur interne au sein du service d'assistance d'Adobe.



## Assistance téléphonique en direct

Les clients peuvent envoyer des cas d'assistance par téléphone pour tous les problèmes P2, P3 et P4 pendant les heures d'assistance régionales. Vous pouvez appeler l'assistance autant de fois que cela est nécessaire. Les clients peuvent également demander à l'assistance de les rappeler ou demander une réunion pour démontrer ou résoudre un problème au cours d'une session de bureau distant partagée.



## Gestion des remontées d'informations

Il s'agit d'un point de contact désigné au sein d'Adobe pouvant fournir une assistance en matière de remontées d'informations, des mises à jour régulières et s'assurant que la priorité est mise sur vos demandes d'assistance ouvertes les plus importantes.



## Services commerciaux

Une assistance de compte principale hébergera des webinaires présentant un aperçu des services d'assistance commerciale.

# Caractéristiques de l'assistance Standard



## 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. Des milliers de clients peuvent entrer en contact pour partager les bonnes pratiques et les leçons apprises.



## P1 24X7 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.



## 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.



## Office Hours Webinaires

« Office Hours » est une initiative menée par l'équipe du service clientèle d'Adobe. Ces sessions sont conçues pour informer les participants des problèmes et les aider à les résoudre. Elles fournissent des conseils et des astuces pour bien utiliser Adobe Experience Cloud.



## 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.*



## 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.

# Ressources

<a href="#">Experience League</a>	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.
<a href="#">Formation</a>	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.
<a href="#">Problèmes de production et panne du système</a>	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.
<a href="#">Site Web de l'assistance commerciale</a>	Site Web d'assistance commerciale d'Adobe.
<a href="#">Termes et conditions</a>	Il s'agit des termes et conditions détaillant les offres des services d'assistance.

## 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. <i>*Adobe Commerce exclut l'assistance linguistique japonaise.</i> <sup>1</sup> Les cas P2, P3 et P4 sont limités aux heures ouvrables uniquement au Japon.			



Expertise  
incomparable



Assistance  
accélérée



Conseil  
stratégique

Pour en apprendre plus sur les offres de l'assistance Adobe et sur le niveau qui vous convient, contactez votre gestionnaire de compte nommé (NAM) ou votre gestionnaire de Succès client (CSM).