



En ligne | Commerciale | **Entreprise** | Elite

L'assistance d'ENTREPRISE 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 du programme d'ENTREPRISE bénéficieront également d'un accès à un ingénieur d'assistance nommé jouant le rôle de contact technique désigné dans l'équipe d'assistance d'Adobe. Grâce à sa grande expérience dans vos solutions Experience Cloud, votre équipe d'assistance travaillera à vos côtés et avec vos équipes techniques afin d'assurer une résolution de toutes les requêtes d'assistance dans les temps. Votre équipe d'assistance peut également vous aider à coordonner et organiser la diffusion des avantages d'ENTREPRISE supplémentaires, garantissant ainsi

		Assistance en ligne	Assistance aux entreprises
			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	24x5
	Assistance en cas de problèmes P1 24x7x365	✓	✓
	Contacts d'assistance nommés (par produit)	4	10
	Assistance téléphonique en direct		✓
	Gestion des remontées d'informations		✓
	Examens de service par an		2
	Sessions d'experts par an		2
	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		
	Activités d'assistance dans le Cloud - Experience Manager as Cloud		✓
Services de terrain	Services Launch Advisory - Première année de la nouvelle solution		✓
	Activités du service de terrain		✓

### Cibles du niveau de service : Réponse initiale

Priorité	Assistance en ligne	Assistance aux entreprises
<b>PRIORITÉ 1</b> Les fonctions commerciales de production du client sont en panne ou présentent une perte de données importante ou une dégradation des services. Une attention immédiate est requise afin de restaurer les fonctionnalités et l'accessibilité	24x7 / 1 heure	24x7 / 30 minutes
<b>PRIORITÉ 2</b> Les fonctions commerciales du client présentent une dégradation importante des services, une perte potentielle de données ou une indisponibilité des services. Il est également possible qu'une fonctionnalité majeure soit affectée	Heures d'ouverture / 4 heures	24x5 / 1 heure
<b>PRIORITÉ 3</b> Les fonctions commerciales du client présentent une dégradation mineure, voire inexistante, des services, comprenant une solution/un moyen permettant aux fonctions commerciales de continuer de fonctionner	Heures d'ouverture / 6 heures	Heures d'ouverture / 2 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 de l'assistance aux entreprises



### Examens de cas

Il s'agit d'un examen planifié régulier des demandes d'assistance ouvertes, assurant l'alignement des clients avec la description des cas, l'impact sur l'entreprise, le statut, la priorité et l'accord concernant les prochaines étapes nécessaires pour garantir une résolution rapide.



### Ingénieur d'assistance nommé

L'ingénieur d'assistance désigné se familiarisera avec votre environnement de solution et vos objectifs commerciaux. L'ingénieur d'assistance nommé est un ingénieur d'assistance expérimenté qui vous aide à coordonner votre expérience d'assistance aux entreprises.



### Sessions d'experts

Il s'agit d'une session de 60 minutes consacrée à une fonctionnalité de produit spécifique et à son utilisation pour résoudre des problèmes d'entreprise courants.



### 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.

### ★★★ Examens de service

Il s'agit d'un examen semestriel complet des services, avantages et mesures d'assistance liés au programme pour les entreprises.

## Activités d'assistance dans le cloud - AEM



### Gouvernance d'AEM as a Cloud Service

Gouvernance technique et opérationnelle permettant d'aider les clients d'AEM as a Cloud Service à respecter les normes du secteur et les bonnes pratiques d'AEM as a Cloud Service

### Services de valeur ajoutée d'AEM as a Cloud Service

Identifiez, examinez et fournissez des recommandations sur les domaines d'adoption de solutions personnalisées qui offrent des opportunités d'optimisation

### Bonnes pratiques de personnalisation d'AEM as a Cloud Service

Encouragez l'adoption des bonnes pratiques de personnalisation et des composants principaux dans AEM as a Cloud Service

## Fonctionnalités de l'assistance en ligne



### 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



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 », 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.



### Assistance de messagerie 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.

## Launch Advisory

Pour les clients qui implémentent une **nouvelle solution Adobe Experience Cloud**, Launch Advisory est un **ensemble de base de services de conseil** et de recommandations qui s'avèrent **prendre en charge les déploiements réussis et accélérer la rentabilité**.

Lancement Définition Conception Activation Post-lancement



Les experts en solutions Adobe aident à valider les exigences, l'architecture, les processus de développement et les examens de préparation au lancement avec des **conseils basés sur les bonnes pratiques** à l'intention des clients et des partenaires de mise en œuvre.

Launch Advisory s'alignera sur le calendrier de votre projet via des jalons communs (**lancement, définition, conception, activation et post-lancement**) pour guider, valider, évaluer et faire des recommandations.

Les principaux éléments livrables sont les suivants :

- Plateforme de lancement (y compris le plan de collaboration du projet)
- Document(s) d'évaluation et de recommandations
- Résumé des engagements



## Activités du service de terrain

Les services de terrain servent à la **résolution rapide**, au succès ciblé du client et à l'**accélération de la rentabilité**. Si Launch Advisory est actif, il n'y aura **aucun service sur le terrain au cours de la première année** pour tout produit de solution couvert par un contrat d'assistance Adobe.

En tant que client d'entreprise, vous êtes éligible pour participer à **2 activités par an** à partir de ces deux suivis : **technique** et/ou **stratégique**.

**Les activités de suivi technique** s'assurent que les clients sont techniquement sûrs et maximisent l'adoption de leurs outils. Pour être plus précis, ces types d'activités incluent la prise en charge et les recommandations liées aux configurations de plateforme, aux intégrations et à la résolution des problèmes

Les types d'activités techniques disponibles sont les suivantes :

- ✓ Vérification de l'intégrité
- ✓ Vérification de la plateforme
- ✓ Activation de l'ensemble de fonctionnalités
- ✓ Intégrations et configurations de base
- ✓ Résolution des problèmes liés aux solutions client
- ✓ Assistance du service Cloud

**Les activités de suivi stratégique** localisent des opportunités pour s'assurer que les solutions Adobe d'un client génèrent de la valeur. Elles comprennent des recommandations d'assistance liées à la stratégie, à la mesure et à la maturité afin de générer de la valeur pour une ou plusieurs solutions Adobe.

Les types d'activités stratégiques disponibles sont les suivantes :

- ✓ Feuille de route de maturité
- ✓ Développement/mesure des cas d'utilisation
- ✓ Rapports et analyses
- ✓ Activation des bonnes pratiques

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

Expertise  
incomparable

Assistance  
accélérée

Conseil  
stratégique