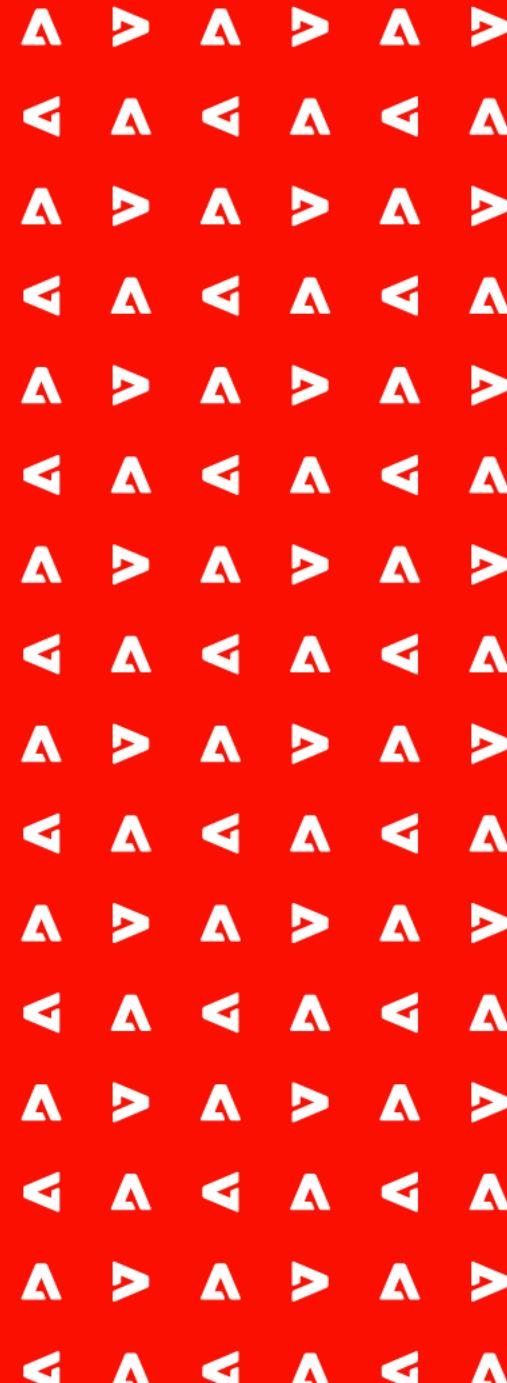




# Guide du service clientèle Adobe Experience Cloud

Les informations et ressources nécessaires pour  
optimiser la valeur de votre solution Adobe.



# Informations et ressources importantes

1 Services principaux Adobe Experience

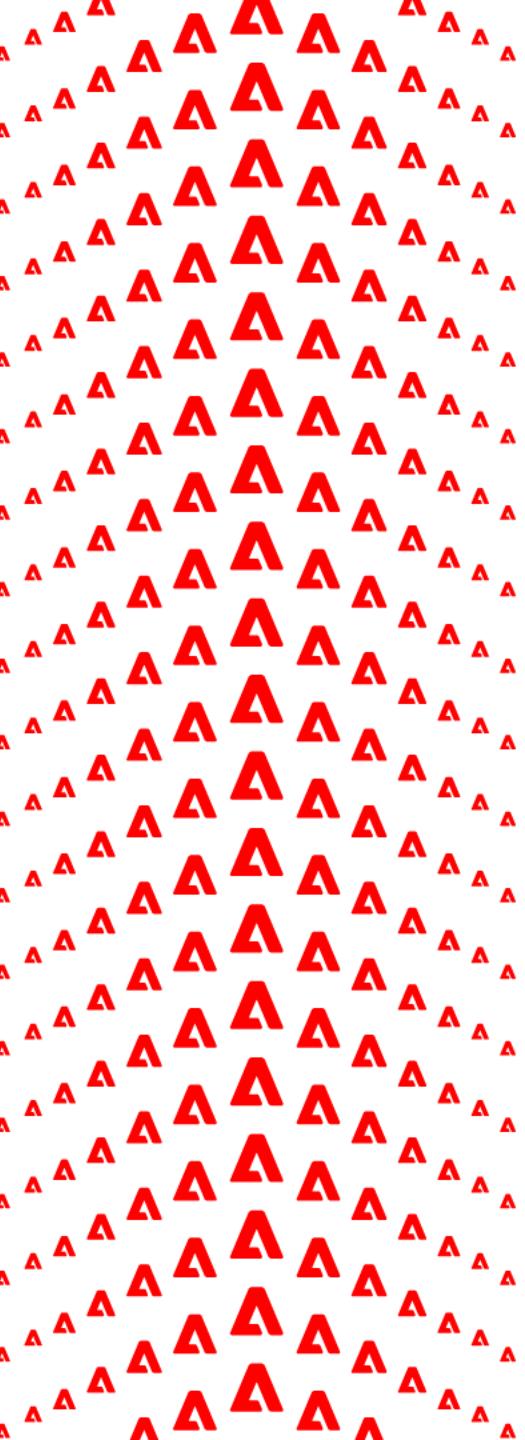
2 Services d'assistance à la clientèle

3 Vos solutions Adobe

4 Envoyer un ticket d'assistance

5 Interagir avec l'assistance Adobe

6 Outils et ressources





**Adobe Experience Cloud :** Un ensemble intégré de solutions pour créer des campagnes, gérer la publicité et obtenir des renseignements détaillés sur votre activité.  
[En savoir plus](#)

[Tutoriels Adobe Experience Cloud](#)

## Contenu et commerce



Adobe Experience  
Manager



Adobe Commerce

## Informations sur les données et audiences



Adobe  
Analytics



Adobe Customer  
Journey Analytics



Adobe Real-Time  
CDP



Adobe Audience  
Manager

## Parcours client



Adobe Target



Adobe Campaign



Adobe Journey  
Optimizer



Adobe Marketo  
Engage

## Processus de marketing



Adobe Workfront

# Instructions d'assistance à la clientèle

Les portails et les alias permettent d'accéder à une mine d'informations et de ressources d'assistance. Consultez les tickets en cours de traitement, envoyez de nouveaux tickets et contactez le service clientèle.



## Domaines de compétence du service clientèle

- ✓ Assistance en matière de dépannage et de résolution des problèmes liés aux produits sur les configurations prises en charge
- ✓ Diagnostics à distance
- ✓ Améliorations de service supplémentaires disponibles pour personnaliser le pack d'assistance
- ✓ Versions de mises à jour des produits (sur site)
- ✓ Versions de maintenance (sur site)
- ✓ Problème d'intégration des applications\*



## Domaines de compétence EXCLUS du service clientèle

- ☒ Examens d'architecture
- ☒ Dépannage ou examen de code personnalisé
- ☒ Améliorations personnalisées (soumettre comme idée à la communauté)
- ☒ Transfert des connaissances et services de formation
- ☒ Services de développement
- ☒ Implémentation
- ☒ Recommandations matérielles ou de produits de tiers
- ☒ Dépannage de produits autres qu'Adobe
- ☒ Problèmes liés à des configurations non prises en charge (Remarque : ces requêtes doivent être transférées)
- ☒ Optimisation des performances
- ☒ Problèmes non reproductibles

# Méthodes pour contacter le service clientèle

Le service clientèle Adobe propose une assistance par messagerie instantanée, e-mail, téléphone et Internet. Pour les problèmes P1, nous vous recommandons de nous contacter par téléphone pour obtenir une assistance immédiate.

Veuillez nous indiquer toutes les étapes permettant de recréer le problème de notre côté, afin que nous puissions traiter efficacement votre requête. En d'autres termes, plus les informations sont précises, plus nous serons en mesure de traiter votre requête. Lors de l'envoi d'un ticket, nous vous recommandons d'indiquer et/ou de préparer, en fonction de la méthode utilisée pour contacter le service clientèle, les informations applicables suivantes (voir page 22 pour un exemple) :

Les portails et les alias permettent d'accéder à une mine d'informations et de ressources d'assistance. Consultez les tickets en cours de traitement, envoyez de nouveaux tickets et contactez le service clientèle.

## ASSISTANCE ENTERPRISE CLOUD

Portail d'assistance	Assistance téléphonique	État d'Adobe
<a href="#">Assistance Adobe Experience League</a> <a href="#">Assistance Adobe Experience Manager</a> <a href="#">Assistance Adobe Campaign</a>	Numéro de téléphone 1 800 497 0335 (États-Unis et Canada) <a href="#">Numéros de téléphone régionaux</a>	Vérifier l'état du système Adobe <a href="#">État du système général</a>

\* Tous les produits ne disposent pas d'un portail d'assistance ou d'une messagerie instantanée. Consultez chaque page produit pour découvrir les méthodes permettant de contacter l'assistance.

# Qui peut contacter le service clientèle ?

La sécurité et la protection de vos données sont une priorité absolue pour Adobe. Nous vous encourageons donc à désigner certaines personnes de votre organisation comme contacts d'assistance nommés. Ils bénéficieront d'un accès complet et d'une formation au produit et pourront répondre aux questions de base relatives à la mise en œuvre.

- Seuls les contacts d'assistance nommés seront autorisés à discuter des données et à appliquer les modifications nécessaires aux paramètres du compte.
- Les personnes ne disposant pas des autorisations des contacts d'assistance nommés peuvent contacter l'équipe d'assistance. Toutefois, elles seront dirigées vers l'aide ou les forums en ligne.

## Modification ou ajout de contacts d'assistance nommés

- Seuls les contacts d'assistance nommés existants peuvent modifier la liste des contacts d'assistance nommés existants au sein de la même organisation.
- Contactez l'assistance clientèle par téléphone ou e-mail pour ajouter/supprimer des utilisateurs.

SERVICE CLIENTÈLE ADOBE – UTILISATEURS PRIS EN CHARGE				
	Assistance en ligne	Assistance commerciale	Assistance aux entreprises	Assistance Elite
Nombre de contacts pris en charge par produit	4	6	10	15

# Options téléphoniques, d'heures régionales et de langue du service clientèle Adobe

Les heures ouvrables locales d'Adobe s'alignent sur la région de facturation du client.

## Heures ouvrables régionales et assistance linguistique

Amériques	Europe, Moyen-Orient et Afrique
6 h à 17 h 30	9 h à 17 h
Asie-Pacifique	Japon*
9 h à 17 h	De 9 h à 17 h 30

Exceptions :

\* L'assistance linguistique est uniquement disponible en anglais et en japonais.

Adobe Commerce exclut l'assistance linguistique japonaise.

(Japon) Les cas P2, P3 et P4 sont limités aux heures ouvrables uniquement.

Assistance téléphonique Marketo Engage			
Amériques	Europe, Moyen-Orient et Afrique	APAC	Japon
Numéro gratuit : +1 877 270 6586	Royaume-Uni : 0800 151 3030 UE : +353 1 242 3030	AUS : +61 2 8031 8188	+81 3 6478 6080

Si votre région ne dispose pas d'un numéro de téléphone d'assistance clientèle spécifique, **veuillez composer le +1 800 497 0335**. Veuillez noter qu'il s'agit d'un numéro américain. Par conséquent, des frais d'appel sont susceptibles d'être appliqués dans votre pays.

Amériques	EMEA	APAC
É-U	1 800 497 0335	Danemark
Canada	1 800 497 0335	France
		(+45) 80 20 6017
		(+33) 08 05 540 755
	Allemagne	Chine continentale
	(+49) 0800 752 2581	(+86) 108 004 400 548
	Italie	Hong Kong (RAS de la Chine)
	(+39) 800 919 224	(+852) 30 713 107
	Suède	Inde
	(+46) 0200 810 330	(+91) 0008 004 402 107
	Royaume-Uni	Malaisie (numéro payant)
	(+44) 0800 169 0454	(+60) 1800 220 120
		Nouvelle-Zélande (numéro payant)
		(+64) 050 861 4264
	Philippines (numéro payant)	(+63) 1 800 8908 83 59
		Singapour
		(+65) 1 800 818 5220
		Corée du Sud
		(+82) 080 517 0880
		Région de Taïwan
		(+886) 0 800 066 6381

# Définitions des priorités du service clientèle Adobe

Nous basons les délais de réponse et les mesures à prendre sur une évaluation de l'impact par votre entreprise. Plus l'impact sur l'entreprise est sérieux, plus le niveau de priorité attribué est élevé. Les instructions suivantes vous aideront à déterminer le niveau de priorité adapté.

## Cibles du niveau de service : Réponse initiale et définitions des priorités

Priorité	Définitions	Assistance en ligne	Assistance commerciale	Assistance aux entreprises	Assistance Elite
PRIORITÉ 1	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	24x7 / 30 minutes	24x7 / 15 minutes
PRIORITÉ 2	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	24x5 / 1 heure	24x5 / 30 minutes
PRIORITÉ 3	Les fonctions commerciales du client présentent une dégradation mineure, voire inexistante, 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 / 4 heures	Heures d'ouverture / 2 heures	24x5 / 1 heure
PRIORITÉ 4	Question générale concernant les fonctionnalités actuelles du produit ou une demande d'amélioration.	Jours ouvrables / 3 jours	Jour ouvrable / 1 jour	Jour ouvrable / 1 jour	Jour ouvrable / 1 jour

# **Adobe Analytics : Solution de pointe pour la collecte, l'organisation, l'analyse et les rapports sur toutes les activités des clients.**

## **Des informations aux résultats**



Les utilisateurs professionnels et les décideurs seniors peuvent désormais accéder aux informations facilement et rapidement sur leurs appareils mobiles et obtenir des réponses instantanées à leurs questions interactives.

## **Nouveau modèle d'attribution algorithme**



Les utilisateurs peuvent désormais évaluer plus précisément leurs investissements en marketing sur des supports propriétaires, acquis et payants.

## **Customer Journey Analytics**



Donnez aux équipes de Business Intelligence et de science des données les moyens de regrouper et d'analyser les données de plusieurs canaux grâce à une boîte à outils offrant de puissantes capacités d'analyse.

[\*\*Guide de mise en œuvre\*\*](#)

[\*\*Communauté Analytics\*\*](#)

[\*\*Formation et assistance\*\*](#)

[\*\*Analytics Exchange\*\*](#)

[\*\*Documentation Analytics\*\*](#)

# **Adobe Audience Manager : Plateforme de gestion de données vous permettant de créer des profils d'audience uniques qui vous aideront à déterminer quels sont les segments les plus profitables afin de les utiliser à l'échelle d'un canal numérique.**

## **Connaître l'audience**



Obtenez une vue complète de l'audience en centralisant au même emplacement toutes vos sources de données.

## **Créer des segments**



Découvrez et organisez continuellement de nouveaux segments précieux pour un ciblage et une personnalisation plus judicieux.

## **Publicité efficace**



Renforcez la productivité de vos campagnes publicitaires en ciblant des segments spécifiques sur n'importe quelle plateforme.

[Guide de mise en œuvre](#)

[Documentation Audience Manager](#)

[Formation et assistance](#)

[Audience Manager Exchange](#)

[Communauté Audience Manager](#)

# **Adobe Target : Solution permettant de déterminer facilement le contenu le plus adapté grâce à des tests faciles à réaliser. Ainsi, vous pouvez offrir une expérience adaptée à chaque client.**

## Offrir la personnalisation omnicanal au grand public



Les meilleures expériences sont toujours personnelles. Utilisez notre profil unifié et progressif pour offrir la meilleure expérience possible sur tous les canaux.

## Cesser de deviner grâce aux tests A/B et multivariés



L'exécution de tests isolés en silos ne suffit pas. Réalisez toujours des tests sur tous les canaux, en toute simplicité.

## Améliorer chaque expérience grâce à l'automatisation et l'évolutivité basées sur l'IA



Effectuez des tests et des personnalisations pour chaque visiteur, en appliquant l'intelligence artificielle en un seul clic.

[Guide de mise en œuvre](#)

[Communauté Target](#)

[Formation et assistance](#)

[Target Exchange](#)

[Documentation Target](#)

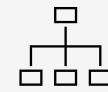
# Adobe Experience Manager : Une plateforme performante pour gérer et offrir des expériences numériques connectées tout au long du parcours client, des interactions en ligne aux interactions physiques.

## Système de gestion de contenu



Créez et gérez votre expérience numérique sur tous les canaux à l'aide d'outils automatisés simplifiant la mise à l'échelle.

## Gestion des actifs numériques



Consacrez plus de temps aux expériences et moins de temps à la recherche et à l'adaptation du contenu.

## Inscription et formulaires numériques



Solution de bout en bout connectant vos formulaires et vos processus de communication.

## AEM Cloud Service



Le premier système de gestion de contenu professionnel basé sur le cloud offrant des performances optimales, avec des contrats de niveau de service et une sécurité exceptionnelles.

## Affichage dynamique



Associez facilement les expériences en ligne et en magasin grâce à un affichage interactif adapté aux données des clients et aux déclencheurs externes.

## [Communauté Experience Manager](#)

## [Formation et assistance](#)

## [Composants principaux](#)

## [Sessions de questions aux experts](#)

## [Mises à jour de sécurité d'Experience Manager](#)

## [Guide de mise en œuvre d'AEM Sites](#)

## [Guide de mise en œuvre d'Experience Manager Assets](#)

## [Guide de mise en œuvre d'Experience Manager Forms](#)

## [Présentation d'Experience Manager as a Cloud Service](#)

## [Documentation Experience Manager](#)

## [Guides de mise en œuvre et de l'utilisateur d'Experience Manager as a Cloud Service](#)

# **Adobe Campaign : Outil de gestion de campagnes cross-canal vous permettant d'améliorer et de personnaliser les campagnes sur tous les supports.**

## **Simplifier la gestion de campagnes**



Gérez les données et surveillez les performances des campagnes depuis un même endroit.

## **Améliorer le niveau d'engagement**



Utilisez des messages personnalisés, contextuels et en temps réel pour offrir une expérience client convaincante.

## **Automatiser**



Augmentez la productivité des campagnes et réduisez les délais de commercialisation à l'aide de l'automatisation du marketing.

[Guide de mise en œuvre de Campaign Classic](#)

[Guide de mise en œuvre de Campaign Standard](#)

[Campaign Exchange](#)

[Communauté Campaign Classic](#)

[Communauté Campaign Standard](#)

[Formation et assistance Campaign Classic](#)

[Formation et assistance Campaign Standard](#)

**Adobe Experience Platform : Platform permet aux entreprises de centraliser et de normaliser les données et le contenu des clients à partir de n'importe quel système et d'appliquer la science des données et le machine learning afin d'améliorer considérablement la conception et la diffusion d'expériences client riches et personnalisées.**

### Customer Journey Analytics



Solution nouvelle génération d'Adobe pour l'analyse cross-canal, basée sur Adobe Experience Platform.

### Journey Orchestration



En tant qu'utilisateur professionnel, apprenez à combiner les événements, les orchestrations et les activités d'action pour créer un parcours.

### Real-time CDP



Obtenez un aperçu unique du client en combinant les données de l'ensemble de l'entreprise.

[Guide de mise en œuvre](#)

[Communauté Experience Platform](#)

[Formation et assistance](#)

[Experience Platform Exchange](#)

[Documentation Experience Platform](#)

[Créer un cas d'assistance](#)

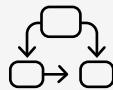
# **Adobe Primetime : Plateforme télévisée multiécran permettant aux diffuseurs, réseaux câblés et fournisseurs de créer et de monétiser des expériences télévisuelles et cinématographiques attrayantes et personnalisées.**

## Contenu télévisuel sur tous les supports



Proposez aux utilisateurs les contenus télévisuels et cinématographiques qui les intéressent, où qu'ils soient, sur 3,4 milliards d'appareils.

## Créer un workflow flexible



Ajoutez des capacités modulaires à vos workflows de diffusion et de distribution existants, y compris la VOD, la télévision en direct et linéaire.

## Offrir des informations et des résultats



Les informations fournies par les intégrations Adobe Marketing Cloud permettent aux diffuseurs multimédias d'optimiser la diffusion des campagnes et des publicités en temps réel.

[Documentation Primetime](#)

[Formation et assistance](#)

# **Adobe Marketo Engage : Maintenez l'engagement des clients à chaque étape en transformant radicalement la gestion de l'expérience client avec Marketo Engage.**

## Développer les relations clients



Conservez et développez votre clientèle grâce à un engagement axé sur les données. Améliorez l'expérience client. Favorisez l'intégration et la réussite client à long terme.

## Améliorer le marketing



Augmentez l'échelle et l'efficacité comme un véritable professionnel. Exploitez la technologie pour augmenter la portée, la qualité et le retour sur investissement.

## Maîtriser le marketing basé sur les comptes



Obtenez, conservez et développez vos comptes à forte valeur ajoutée. Créez rapidement des listes de comptes cibles. Mesurez et optimisez le marketing basé sur les comptes de manière holistique. Bénéficiez d'une expérience cross-canal en toute simplicité.

[Communauté Marketo](#)

[Portail d'assistance](#)

[Documentation Marketo](#)

[Base de connaissances](#)

[Marketo Exchange](#)

# Adobe Commerce : Un commerce de bout en bout qui évolue avec vous, quelle que soit la taille et le lieu.

## Une plateforme unique pour tous vos besoins



Que vous soyez un B2B prêt à passer à la vente directe aux consommateurs (D2C) ou un B2C, Adobe Commerce vous permet de gérer plusieurs canaux de vente et marques, mais également de vous développer dans de nouveaux pays, simplement, à partir d'une seule plateforme.

## Intelligence d'une IA de pointe



Le commerce intelligent, optimisé par l'IA Adobe Sensei, offre des analyses de données activables et automatise les workflows dorsaux.

## Extensible pour intégrer la technologie



Adobe Commerce est entièrement évolutif et extensible. Son noyau modulaire et ses fonctionnalités sans affichage vous permettent d'intégrer rapidement de nouvelles technologies.

[Guide de mise en œuvre](#)

[Communauté Commerce](#)

[Base de connaissances](#)

[Commerce Exchange](#)

[Documentation Commerce](#)

[Créer un cas d'assistance](#)

# Adobe Workfront : Communiquez, collaborez et exécutez des workflows complexes, où que vous soyez.

## Adobe Workfront dans la pratique



Planifiez, établissez des priorités et itérez votre travail. Communiquez, collaborez et terminez le travail plus rapidement. Simplifiez et optimisez les processus. Mesurez la progression et créez des rapports à ce sujet. Alignez le travail sur la stratégie.

## Fonctionnalités de Workfront



La gestion du travail d'entreprise de Workfront permet à votre société et à vos services de planifier, prévoir, collaborer, évoluer et donner le meilleur d'eux-mêmes.

## Gestion d'entreprise



Workfront offre une plateforme d'entreprise aux équipes de marketing et de création qui utilisent les produits Adobe. Cette plateforme permet une gestion moderne du travail et augmente la productivité globale de l'entreprise.

[Guide de mise en œuvre](#)

[Communauté Workfront](#)

[Prise en main](#)

[Workfront Exchange](#)

[Documentation Workfront](#)

[Portail d'assistance Workfront](#)

# **Adobe Ad Cloud : Solution vous permettant de prévoir la meilleure combinaison de recherche, d'affichage et de publicités dynamiques en fonction de votre budget. L'exécution de votre plan média est également automatisée.**

## **Vue d'ensemble**



Bénéficiez d'une vue d'ensemble sur les performances de la campagne au niveau de la recherche, de l'affichage et des réseaux sociaux afin de déterminer plus précisément la manière dont les clients interagissent avec votre marque.

## **Agir avec assurance**



La fonctionnalité de rapports de précision vous indique quand et où investir votre budget de publicité en ligne.

## **Optimiser le budget**



Rentabilisez davantage votre budget publicitaire, puisque celui-ci est investi avec une stratégie et une efficacité optimales.

[\*\*Advertising Cloud Exchange\*\*](#)

[\*\*Communauté Advertising Cloud\*\*](#)

[\*\*Formation et assistance\*\*](#)

# Créer un cas d'assistance | Adobe Experience Manager, Adobe Experience Platform et Adobe Campaign

Suivez les étapes ci-dessous pour créer un cas d'assistance dans l'Admin Console pour les solutions suivantes :

- Adobe Experience Manager
- Adobe Experience Platform
- Adobe Campaign

ACTION

Connectez-vous à l'[Admin Console](#) et accédez à Assistance > Résumé de l'assistance

- Cliquez sur **Créer un cas**
- Sélectionnez la catégorie dont relève votre problème :
  - *Gestion des utilisateurs et des licences*
  - *Utilisation de Creative Cloud et de Document Cloud*
  - *Utilisation d'Experience Cloud*
- Cliquez sur **Créer un cas**

What kind of problem are you trying to solve?  
This will help us connect you with someone who can help.

**Managing users and licenses**  
Issues related to deployment, adding or authenticating users, activating licenses or questions about using the Admin Console.  
**Possible issues:**

- Activation
- Authenticating identities
- Configure SSO
- Provisioning
- Licensing and packaging apps

**Using Creative Cloud and Document Cloud**  
Issues related to troubleshooting, error messages and questions about using Creative Cloud and Document Cloud.  
**Possible issues:**

- Product features not working
- Can't access app assets
- Error updating apps
- Installing app add-ins
- App is crashing frequently

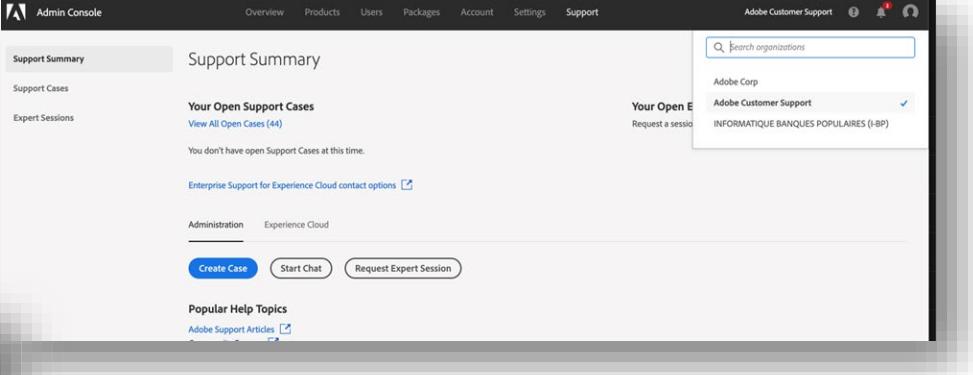
**Using Experience Cloud**  
Issues related to troubleshooting, error messages and questions about Experience Cloud.  
**Possible issues:**

- Configure Campaign
- Campaign delivery performance
- Server performance
- Workflow troubleshooting
- Adobe Experience Manager Service issues

*None of the above. Continue to create case.*

**Create Case**

Dans le formulaire affiché, indiquez le nom du produit pour lequel vous avez besoin d'aide. Saisissez les premières lettres du nom du produit pour afficher la liste des options.



Vous trouverez [ici](#) une présentation vidéo expliquant comment créer et gérer un cas d'assistance dans l'Admin Console.

# Description des cas | Adobe Experience Manager, Adobe Experience Platform et Adobe Campaign

Lorsque le formulaire de cas s'affiche, renseignez les informations relatives au problème en utilisant les informations ci-dessous pour vous guider :

Catégorie	Description
Spécifier un produit	Indiquez le nom du produit dans le champ donné. Saisissez les premières lettres du nom du produit pour afficher la liste des options. Cette option n'est pas disponible si vous créez un cas relatif à la gestion des utilisateurs et des licences.
Selectionner le niveau de priorité du problème	<p>Classez le problème en fonction de son impact sur les opérations, comme suit :</p> <p>P4 (mineur) : Sélectionnez cette option si le problème ne provoque pas d'interruptions importantes des opérations normales. Cette option englobe les problèmes liés aux API et à l'intégration, les demandes d'installation et de configuration, les requêtes d'amélioration et les questions relatives à la documentation.</p> <p>P3 (important) : Sélectionnez cette option si le problème interrompt les opérations normales. Par exemple, un dysfonctionnement ou un comportement incorrect du logiciel.</p> <p>P2 (urgent) : Choisissez cette option en cas d'interruptions importantes des opérations normales de votre entreprise. Par exemple, si le problème affecte négativement une installation à l'échelle de l'entreprise, des échéances urgentes ou engendre un risque financier pour l'entreprise.</p>
Mesurer l'impact du problème	<p>Sélectionnez une des options ci-dessous en fonction du niveau d'impact du problème sur l'organisation :</p> <p>Faible : un ou deux utilisateurs sont affectés.</p> <p>Moyen : un groupe spécifique d'utilisateurs est affecté.</p> <p>Elevé : la plupart des utilisateurs sont affectés.</p>

Catégorie	Description
Résumer le problème	<p>Fournissez un résumé descriptif du problème. Décrivez le problème spécifique et vos observations.</p> <p>Exemples de résumés descriptifs :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Erreur « Impossible de traiter la réponse SAML entrante » avec Federated ID</li><li>« Compte non reconnu » dans le panneau d'assistance</li><li>Erreur 400 ou autre lors de la tentative de validation d'une revendication de domaine</li><li>Le panneau des utilisateurs, des groupes ou des identités est vide</li><li>Modification de la revendication de domaine d'Enterprise ID à Federated (ou inversement)</li><li>Réception de l'erreur : « Invitation avec ce code introuvable »</li></ul>
Décrire la nature du problème	Énoncez vos requêtes ou décrivez votre problème en détail, y compris le workflow à l'origine du problème et les étapes à suivre pour le reproduire. Précisez le moment auquel le problème est survenu.
Joindre des captures d'écran ou des fichiers	Vous pouvez joindre des fichiers pertinents de moins de 20 Mo au cas. Par exemple, une capture d'écran de l'erreur. Les fichiers exécutables et DLL ne sont pas pris en charge.

Remarque : pour les problèmes d'assistance P1 (critique), veuillez appeler le service clientèle Adobe. Les numéros de téléphone sont indiqués [ici](#).



# Créer un cas d'assistance | Adobe Analytics, Adobe Audience Manager, Adobe Target

Suivez les étapes ci-dessous pour créer un cas d'assistance dans le portail Experience League pour les solutions suivantes :

- Adobe Analytics
- Adobe Audience Manager
- Adobe Target
- Adobe Social

## ACTION

Accédez au [site d'envoi de tickets d'Experience League](#)

- Sélectionnez la solution pour laquelle vous avez besoin d'aide dans l'onglet de gauche :

Remplissez le formulaire avec les informations/détails suivants

- Objet de votre demande ou question
- Prénom et nom
- Adresse e-mail
- Nom de la société
- Saisissez le niveau de priorité
  - P1 requiert un appel téléphonique
  - P2 urgent
  - P3 important
  - P4 mineur (informations supplémentaires)
- Détaillez la demande ou le problème

Can't find an answer? Open a ticket to get help from Support.

Selected Solution: General  
Change solution in side nav

<b>Subject</b>	Write short description of problem	
<b>Name</b>	First Name	Last Name
<b>Email</b>	Enter the email you would like to be contacted with	
<b>Company</b>	Enter company name	
<b>Priority</b>	<a href="#">View Priority SLAs</a> <b>Where is P1 - Critical?</b> If the issue results in outages or extremely serious interruptions to a production system, please call us so we can serve you immediately. <b>1-800-497-0335 (U.S. &amp; Canada)</b> Phone numbers for other regions	
<b>Details</b>	Write further details to help us solve your problem	
<b>Details to Include for most efficient resolution:</b> Steps to reproduce the issue. Provide instructions with as much detail as possible, including any URLs needed to duplicate the issue and what your expected experience should be. Please be specific enough that someone unfamiliar with the workflow could easily reproduce the problem.		
<b>Open ticket</b>		

*Vous recevez un e-mail de confirmation si votre adresse e-mail est enregistrée en tant qu'utilisateur pris en charge (généré par le système). Dès qu'un ticket est attribué à un ingénieur du bureau de service, celui-ci vous renvoie un e-mail.*

# Créer un cas d'assistance | Adobe Primetime

Suivez les étapes ci-dessous pour créer un cas d'assistance dans le portail Experience League pour les solutions suivantes :

- **Adobe Primetime**

ACTION	<p>Accédez au <a href="#">site d'envoi de tickets d'Experience League</a></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sélectionnez la solution pour laquelle vous avez besoin d'aide dans l'onglet de gauche :</li></ul> <p>Remplissez le formulaire avec les informations/détails suivants</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Résumé</li><li>• Étapes à suivre pour reproduire le problème</li><li>• Modifications récentes de l'environnement</li><li>• Captures d'écran</li><li>• Messages d'erreur</li><li>• Fichiers journaux</li></ul> <p><i>Accès direct à <a href="#">Adobe Primetime</a> et accès direct au <a href="#">portail d'assistance Adobe Commerce</a></i></p>
--------	---

Send Primetime support requests to support@adobeprimetime.zendesk.com, or click Open and Manage Tickets to access the Primetime Support Portal.

[Open and Manage Tickets](#)

Sign in to Adobe Primetime

[Twitter](#) Sign in with Twitter

Email

Password

[Sign in](#)

I am an Agent  
[Forgot my password](#)

New to Adobe Primetime? [Sign up](#)  
Have you emailed us? [Get a password](#)  
If you've communicated with our support staff through email previously, you're already registered. You probably don't have a password yet, though.

# Créer un cas d'assistance | Adobe Commerce

Suivez les étapes ci-dessous pour créer un cas d'assistance dans le portail Experience League pour les solutions suivantes :

- Adobe Commerce

Accédez au [site d'envoi de tickets d'Experience League](#) ou accédez directement à <https://support.magento.com> et connectez-vous.

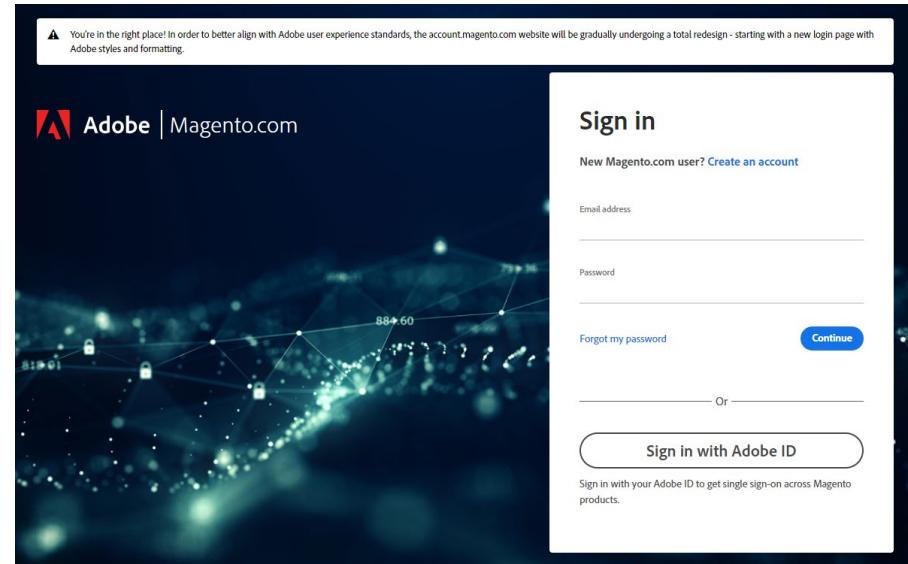
- Sélectionnez la solution pour laquelle vous avez besoin d'aide dans l'onglet de gauche :

Click Open and Manage Tickets to open support tickets and manage cases using the Magento support portal.

[Open and Manage Tickets](#)

Remplissez le formulaire avec les informations/détails suivants

- URL du projet
- Environnement
- Actif ou inactif
- Étapes à suivre pour reproduire le problème
- Modifications récentes de l'environnement
- Captures d'écran
- Messages d'erreur
- Fichiers journaux



ACTION

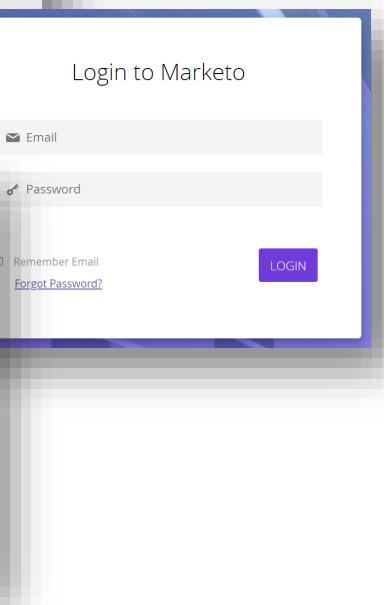
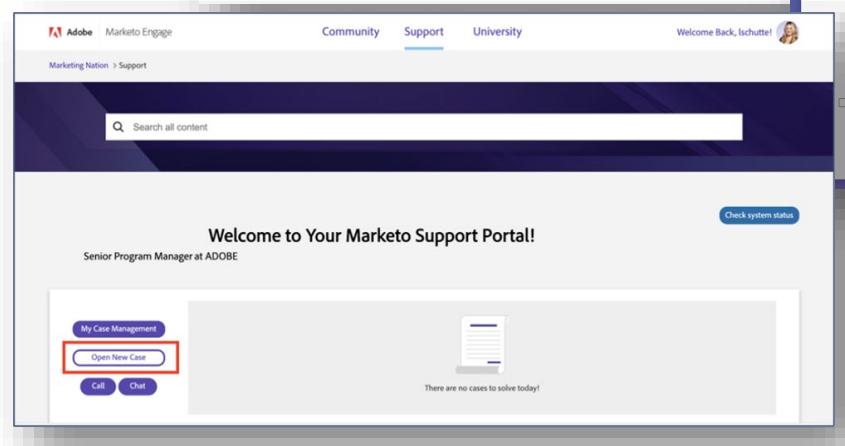
[Accès direct au portail d'assistance Adobe Commerce](#)

# Créer un cas d'assistance | Adobe Marketo Engage

Suivez les étapes ci-dessous pour créer un cas d'assistance dans Marketo Nation pour les solutions suivantes :

- **Marketo Engage**

ACTION	
	<p>Accédez au site d'envoi de tickets d'Experience League ou accédez directement à <a href="#">Marketing Nation</a> et connectez-vous.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cliquez sur l'option Assistance</li><li>• Cliquez sur le bouton Ouvrir un <b>nouveau cas</b></li></ul> <p>Remplissez le formulaire avec les informations/détails suivants</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Objet</li><li>• Description</li><li>• Priorité</li><li>• Type de cas</li><li>• Problème du cas</li><li>• Sous-problème du cas</li><li>• Instance (le cas échéant)</li><li>• Liste de cc de l'e-mail</li><li>• Autorisation d'accès à distance</li><li>• Captures d'écran</li></ul> <p>Une présentation vidéo expliquant comment utiliser le portail d'assistance est disponible <a href="#">ici</a>.</p> <p><i>Accès direct au <a href="#">portail d'assistance Adobe Marketo Engage</a></i></p>



# Interagir avec le service clientèle Adobe

Les spécialistes du service clientèle Adobe ont reçu une formation approfondie sur toutes les solutions Adobe Experience Cloud. Ils possèdent les compétences nécessaires pour vous assister en ce qui concerne les fonctionnalités, les configurations, les problèmes et les modes d'emploi généraux des solutions.



## Qui peut contacter l'assistance Adobe ?

La sécurité et la protection de vos données sont une priorité absolue pour Adobe. Nous vous encourageons donc à désigner certaines personnes de votre organisation comme [contacts d'assistance nommés](#). Ils bénéficieront d'un accès complet et d'une formation au produit et pourront répondre aux questions de base relatives à la mise en œuvre.

- Seuls les contacts d'assistance nommés seront autorisés à discuter des données et à appliquer les modifications nécessaires aux paramètres du compte.
- Les personnes ne disposant pas des autorisations des contacts d'assistance nommés peuvent contacter l'équipe d'assistance. Toutefois, elles seront dirigées vers l'aide ou les forums en ligne.



## Modification ou ajout de contacts d'assistance nommés

Seuls les contacts d'assistance nommés existants peuvent modifier la liste des contacts d'assistance nommés existants au sein de la même organisation. Contactez l'assistance clientèle par téléphone ou e-mail pour ajouter/supprimer des utilisateurs.



## Comment contacter l'assistance Adobe ?

Assistance Experience League :  
<https://experienceleague.adobe.com/?support-solution=General#support>

Numéros de téléphone :  
[https://helpx.adobe.com/contact/dma\\_external/DMACustomCareRegionalPhoneNumbers.html](https://helpx.adobe.com/contact/dma_external/DMACustomCareRegionalPhoneNumbers.html)

# Outils et ressources

Adobe vous offre une mine d'informations et de ressources. Pour commencer, nous vous recommandons de consulter les points suivants :



## Notes de mise à jour d'Experience Cloud – Accès anticipé

Abonnez-vous pour recevoir des informations sur les nouvelles fonctionnalités et les correctifs d'Adobe Experience Cloud

[En savoir plus>](#)



## Service de notification de sécurité

Des informations opportunes et précises pouvant contribuer à la protection contre le piratage malveillant

[En savoir plus>](#)



## Service de mise à jour prioritaire des produits

Suivez les dernières mises à jour et versions de maintenance des produits Adobe Experience Cloud

[En savoir plus>](#)



## Experience League

Cours de formation, tutoriels, documentation, communautés et ressources d'assistance sélectionnés par des experts

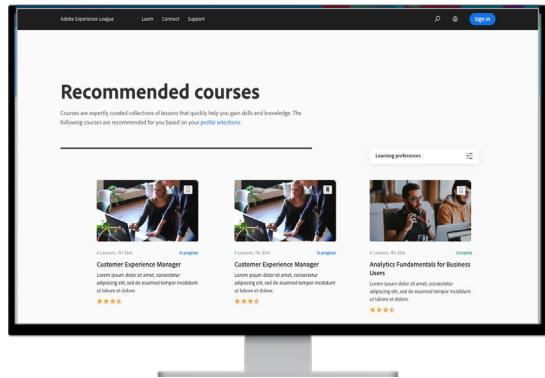
[En savoir plus>](#)

# EXPERIENCE LEAGUE

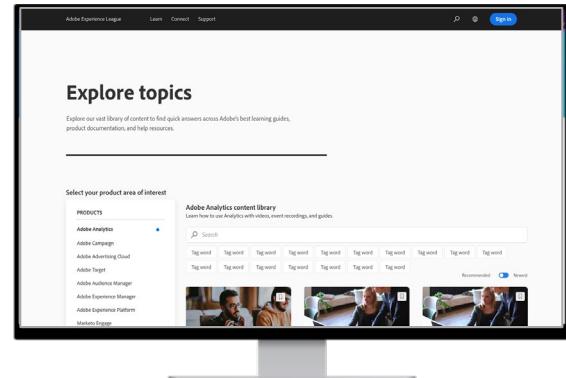
Apprendre. Communiquer. Évoluer.

 [experienceleague.adobe.com/?lang=fr](https://experienceleague.adobe.com/?lang=fr)

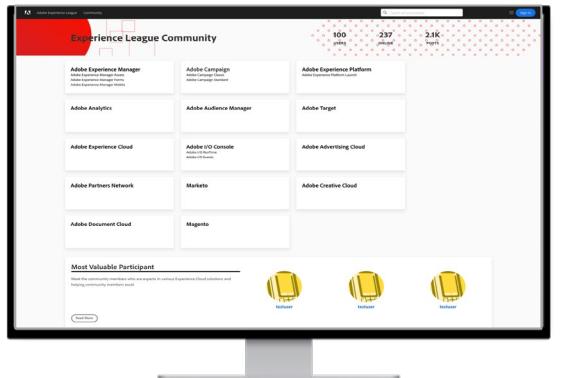
Experience League représente un endroit commun où les clients peuvent **apprendre, communiquer et évoluer** en suivant un parcours personnalisé menant au succès. Il comprend des formations autonomes et dispensées par des instructeurs, une communauté et d'autres options d'assistance.



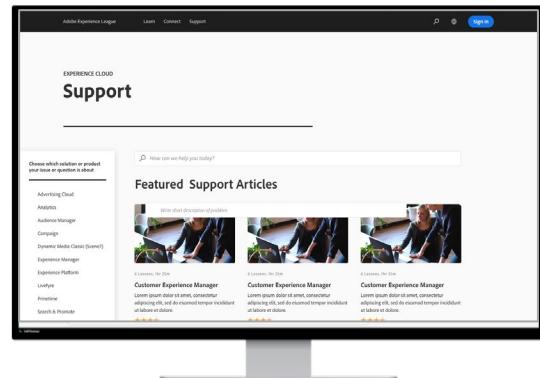
Formation assistée conçue par des experts Adobe



Réponses rapides provenant des guides de produits et des articles d'assistance



Communautés d'experts et d'apprenants



Assistance en ligne



Experience League est disponible à l'échelle MONDIALE (12 langues)



Experience League est disponible sur MOBILE



Adobe

# Premier Support

Offres : [Assistance commerciale](#) | [Assistance aux entreprises](#) | [Assistance Elite](#)

# Assistance commerciale

Équipe dédiée et fonctionnalités			Niveaux et fonctionnalités
Services d'assistance	Expert assigné	Assistance principale du compte	✓
	Assistance en ligne	Heures d'ouverture	
	Assistance 24x7 en cas de problème P1	✓	
	Contacts d'assistance nommés	6	
	Assistance téléphonique en direct	✓	
	Gestion des remontées d'informations	✓	
Assistance en ligne			Accédez aux ressources en ligne de documentation et d'engagement avec d'autres experts et clients pour connaître les bonnes pratiques et suivre 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 en ligne			<ul style="list-style-type: none"><li>• Accès 24x7 à Communities</li><li>• Engagement avec d'autres clients</li><li>• Envoi de cas en ligne</li></ul> <p><a href="https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=fr">https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=fr</a></p>
 Assistance de messagerie instantanée*			Commencez une session de conversation pour obtenir des réponses et de l'aide lors de l'envoi du cas. <small>* Tous les produits ne bénéficient pas de l'assistance de messagerie instantanée.</small>
 Activation			<ul style="list-style-type: none"><li>• Parcours autoguidés</li><li>• Heures d'ouverture mensuelles</li><li>• Documentation de produit et de version</li></ul> <p><a href="https://experienceleague.adobe.com/?lang=fr">https://experienceleague.adobe.com/?lang=fr</a></p>
 Assistance téléphonique 24x7 en cas de P1			Adressez-vous à un expert Adobe ou à votre ingénieur d'assistance nommé.
Contacts d'assistance nommés – Liste de 6 utilisateurs autorisés à interagir avec le service clientèle			

# Assistance aux entreprises

Équipe dédiée et fonctionnalités			Niveaux et fonctionnalités	
Expert assigné	Ingénieur d'assistance nommé	✓		
	Assistance en ligne	<b>24x5</b>		
	Assistance 24x7 en cas de problème P1	✓		
	Contacts d'assistance nommés	<b>10</b>		
	Assistance téléphonique en direct	✓		
	Gestion des remontées d'informations	✓		
	Examens d'assistance par an	<b>2</b>		
	Sessions d'experts par an	<b>2</b>		
	Activités d'assistance dans le Cloud - Experience Manager as Cloud	✓		
	Services Launch Advisory - Première année de la nouvelle solution	✓		
Services d'assistance	Activités des services de terrain	<b>2</b>		
Services de terrain	Activités des services de terrain	<b>2</b>		
Assistance en ligne				
Accédez aux ressources en ligne de documentation et d'engagement avec d'autres experts et clients pour connaître les bonnes pratiques et suivre 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.				
	<b>Forums en ligne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Accès 24x7 à Communities</li><li>Engagement avec d'autres clients</li><li>Envoi de cas en ligne</li></ul> <p><a href="https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=fr">https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=fr</a></p>		
	 <b>Assistance de messagerie instantanée*</b>	<p>Commencez une session de conversation pour obtenir des réponses et de l'aide lors de l'envoi du cas.</p> <p>* Tous les produits ne bénéficient pas de l'assistance de messagerie instantanée.</p>		
	 <b>Activation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Parcours autoguidés</li><li>Heures d'ouverture mensuelles</li><li>Documentation de produit et de version</li></ul> <p><a href="https://experienceleague.adobe.com/?lang=fr">https://experienceleague.adobe.com/?lang=fr</a></p>		
	 <b>Assistance téléphonique 24x7 en cas de P1</b>	<p>Adressez-vous à un expert Adobe ou à votre ingénieur d'assistance nommé.</p>		
Contacts d'assistance nommés – Liste de 10 utilisateurs autorisés à interagir avec le service clientèle				
<a href="https://adobe.ly/enterprisesupport">https://adobe.ly/enterprisesupport</a>				

# Assistance Elite

Équipe dédiée et fonctionnalités		
Expert assigné	Ingénieur d'assistance nommé	✓
	Gestionnaire de compte technique	✓
	Assistance en ligne	<b>24x5</b>
	Assistance 24x7 en cas de problème P1	✓
	Contacts d'assistance nommés	<b>15</b>
	Assistance téléphonique en direct	✓
	Gestion des remontées d'informations	✓
Services d'assistance	Examens de service par an	<b>4</b>
	Sessions d'experts par an	<b>4</b>
	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 des services de terrain	<b>4</b>

## Niveaux et fonctionnalités

### Assistance en ligne

Accédez aux ressources en ligne de documentation et d'engagement avec d'autres experts et clients pour connaître les bonnes pratiques et suivre 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 en ligne

- Accès 24x7 à Communities
- Engagement avec d'autres clients
- Envoi de cas en ligne

<https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=fr>



#### Assistance de messagerie instantanée\*

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.



#### Activation

- Parcours autoguidés
- Heures d'ouverture mensuelles
- Documentation de produit et de version

<https://experienceleague.adobe.com/?lang=fr>



#### Assistance téléphonique 24x7 en cas de P1

Adressez-vous à un expert Adobe ou à votre ingénieur d'assistance nommé.

**Contacts d'assistance nommés – Liste de 15 utilisateurs autorisés à interagir avec le service clientèle**

<https://adobe.ly/elitesupport>