



Standard | Commerciale | Entreprise | **Elite**

Adobe offre une gamme complète de ressources techniques afin d'appuyer votre entreprise. Elles sont comprises dans votre abonnement à la licence pour les entreprises d'Adobe. Amélioré avec le plan d'assistance ELITE. Les clients ELITE ont également accès à un ingénieur d'assistance nommé, ainsi qu'à un gestionnaire de compte technique qui travaillent en collaboration avec vous afin de vous offrir la meilleure assistance proactive et réactive de sa catégorie. Parallèlement, ils jouent le rôle de contacts techniques désignés dans l'équipe d'assistance d'Adobe. Grâce à sa grande expérience dans vos solutions Creative Cloud et Document Cloud applicables, votre équipe d'assistance travaille dans le but de s'assurer que, peu importe la complexité de vos besoins en matière d'assistance, l'équipe d'assistance d'Adobe sera à vos côtés du début à la fin. Elle s'assurera ainsi que vous maximisiez votre investissement dans les solutions Adobe applicables et vous permettra d'éviter tout problème avant même qu'il ne survienne. 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.

		Assistance standard	Assistance Elite
			Assistance payante (\$)
Experts assignés	Assistance principale du compte		
	Ingénieur d'assistance nommé		✓
	Gestionnaire de compte technique		✓
Services d'assistance	Assistance en libre-service 24h/24 et 7j/7	✓	✓
	Assistance 24h/24 et 7j/7 via chat/téléphone	✓	✓
	Envoi de cas en ligne	✓	✓
	Acheminement prioritaire des cas		✓
	Accélération du traitement des problèmes		✓
	Gestion des remontées d'informations		✓
	Surveillance des cas proactive		✓
	Option d'assistance régionale		✓
	Examens de service		4/an
	Examens de cas		2/mois
	Examen des solutions		✓
	Examen de la feuille de route		✓
	Contacts d'assistance nommés supplémentaires		✓
	Planification des mises à niveau/de la migration		✓
	Préparation et planification des versions		✓
	Parrain du projet		✓

Cibles du niveau de service : Réponse initiale

Priorité	Assistance standard	Assistance commerciale	Assistance aux entreprises	Assistance Elite
PRIORITÉ 1		Les clients qui achètent un plan d'assistance pour les produits et services Adobe concernés bénéficient de l'acheminement prioritaire des cas qui accélère leur résolution par les ingénieurs d'assistance Adobe.		
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 / 30 minutes			
PRIORITÉ 2				
Les fonctions commerciales du client présentent une dégradation importante des services ou une perte potentielle de données. Il est également possible qu'une fonctionnalité majeure soit affectée.	24x7 / 1 heure			
PRIORITÉ 3				
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.	Jour ouvrable / 4 heures			
PRIORITÉ 4				
Question générale concernant les fonctionnalités actuelles du produit ou une demande d'amélioration.	Jour ouvrable / 1 jour			

Fonctionnalités de l'assistance Elite



Gestionnaire de compte technique

Le gestionnaire de compte technique désigné supervise votre expérience d'assistance Elite, et fournit des services proactifs afin de maximiser la valeur de votre entreprise.



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 Elite.



Acheminement prioritaire des cas et accélération du traitement des problèmes

Bénéficiez d'un acheminement prioritaire pour garantir une connexion rapide à des ressources d'assistance senior supplémentaires sur les cas envoyés, ainsi que d'une accélération du traitement des cas d'assistance grâce à une interaction simple avec l'équipe d'ingénierie.



Surveillance des cas proactive et gestion des remontées d'informations

Il s'agit d'un point de contact désigné au sein d'Adobe qui surveillera les cas ouverts de manière active et pourra 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 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.



Examens de service

Il s'agit d'un examen trimestriel complet des services, avantages et performances d'assistance liés au programme Elite. Peut être associé à d'autres examens commerciaux stratégiques effectués par Adobe.



Option d'assistance régionale

Recevez l'aide des membres de notre équipe d'assistance Adobe qui se trouve dans votre région. Peut comprendre une assistance dans le pays et/ou dans la langue.



Examen de la solution et de la feuille de route

Il s'agit d'un examen proactif du déploiement, de la configuration et de l'architecture globale de votre solution, notamment les intégrations. Alignez votre feuille de route de projet et votre solution Adobe afin de réduire les risques et de préparer l'avenir.



Préparation et planification des versions

Profitez d'informations personnalisées sur les versions en fonction de la configuration des produits et des cas d'utilisation.



Planification des mises à niveau/de la migration

Recevez des conseils personnalisés et profitez d'un examen proactif à des fins de planification des mises à niveau et de la migration. Demandez à des experts Adobe d'examiner la version et le plan de mise à niveau.



Parrain du projet

Profitez du partenariat d'un parrain du projet de l'équipe de direction d'assistance Adobe.



Contacts d'assistance nommés supplémentaires

Les contacts d'assistance nommés supplémentaires peuvent exploiter les canaux disponibles pour interagir avec notre équipe d'assistance technique au nom de votre entreprise.

Fonctionnalités de l'assistance Standard



Forums de la communauté

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



Portail d'aide automatique

Accès à la demande au portail d'assistance automatique en ligne pour 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.



Assistance de conversation

Les utilisateurs autorisés (admin) peuvent commencer une session de conversation avec l'assistance Adobe pour obtenir des réponses et de l'aide lors de l'envoi des cas.
Soumis aux heures locales



Assistance téléphonique

Les utilisateurs autorisés (admin) peuvent appeler l'assistance Adobe pour obtenir des réponses et de l'aide lors de l'envoi des cas.
Soumis aux heures locales



Envoi de cas en ligne

Les utilisateurs autorisés (admin) peuvent envoyer un nombre illimité de cas en ligne à tout moment pour que les problèmes soient examinés par notre équipe d'assistance technique.

Ressources

Formation et support aux entreprises	Formation et support aux entreprises est un endroit où les clients Adobe peuvent trouver des tutoriels automatiques, de la documentation sur les produits, une formation dispensée par un instructeur, une communauté et une assistance technique pour les produits Creative Cloud et Document sélectionnés.
Communauté d'assistance Adobe	La communauté d'assistance Adobe est l'endroit où poser des questions, trouver des réponses, apprendre des experts et partager vos connaissances.
Problèmes de production et panne du système	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.
Termes et conditions	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

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

Amériques ¹	Europe, Moyen-Orient et Afrique	Asie-Pacifique	Japon
24x7	9 h 00 à 17 h 00	9 h 00 à 17 h 00	9 h 00 - 17 h 30
¹ Assistance linguistique pour les Amériques en anglais uniquement.			



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).