

Standard | Commercial | 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. L'assistance standard offre un accès 24h/24 et 7j/7 à nos ressources d'aide en libre-service, notamment à des articles sur HelpX, et la possibilité d'échanger avec d'autres clients sur la communauté 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/>. Notre assistance standard permet également aux utilisateurs autorisés (admin) d'accéder 24h/24 et 7/7 à nos équipes d'assistance technique par chat ou téléphone, et également d'envoyer des requêtes depuis notre portail web d'assistance pour obtenir de l'aide.



		Assistance standard	Assistance commerciale	Assistance aux entreprises	Assistance Elite
			Niveaux de l'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			2/an	4/an
	Examens de cas			1/mois	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 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	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.		
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			

Assistance standard

L'assistance clientèle Adobe offre un accès aux ressources de documentation, et permet d'interagir avec d'autres experts et clients pour découvrir les bonnes pratiques. Plusieurs moyens sont également disponibles pour poser des questions et soumettre des cas.



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.



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



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.



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 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

Ressources

Experience League	Experience League 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.

Heures ouvrables régionales principales 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).