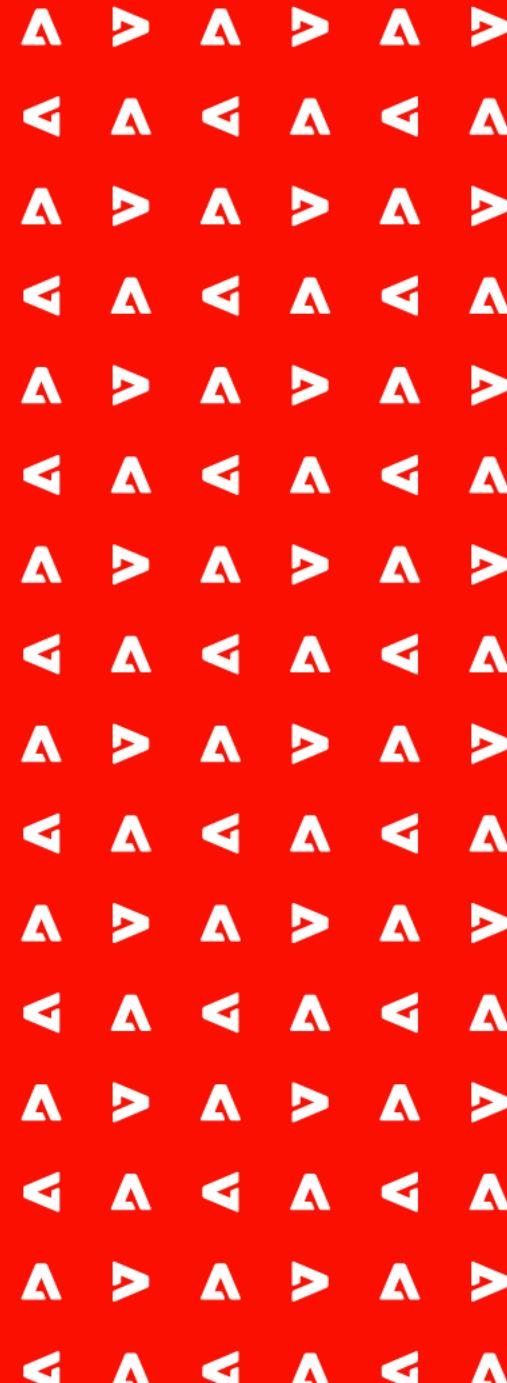




Adobe Experience Cloud

Guida all'assistenza clienti

**Informazioni e risorse necessarie per massimizzare
il valore della tua soluzione Adobe.**



Informazioni e risorse importanti

1 Servizi principali di Adobe Experience

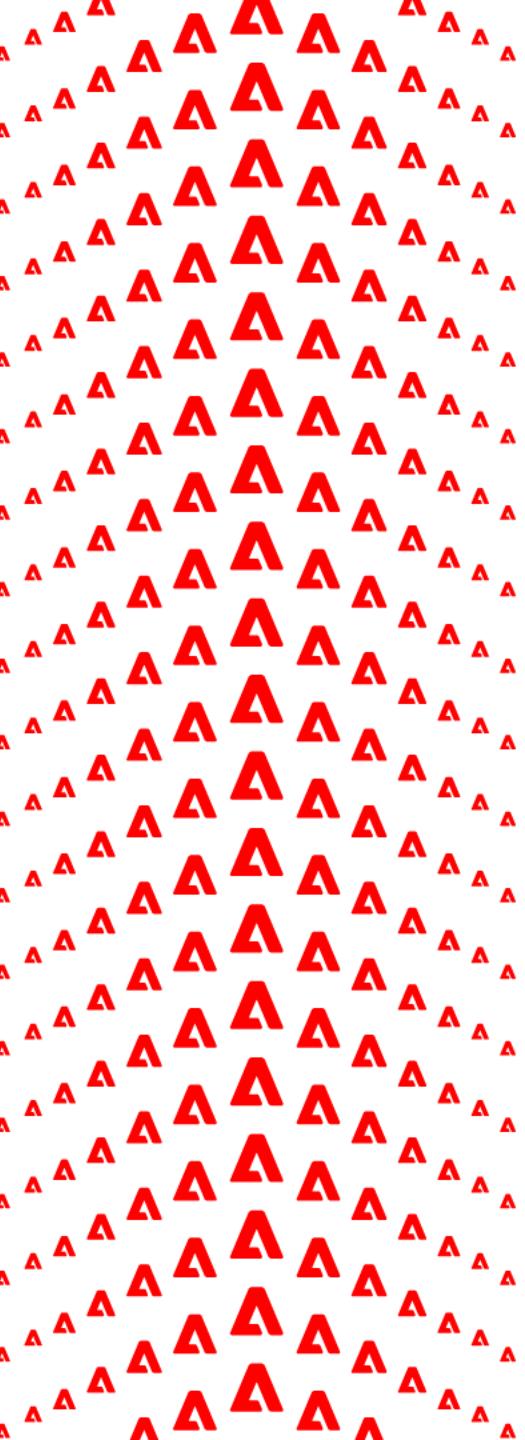
2 Servizi di assistenza clienti

3 Le tue soluzioni Adobe

4 Come inviare un ticket di supporto

5 Come interagire con
l'Assistenza Adobe

6 Strumenti e risorse





Adobe Experience Cloud: un set integrato di soluzioni per sviluppare campagne, gestire inserzioni e ottenere informazioni approfondite sul tuo business. [Per saperne di più](#)

[Tutorial su Adobe Experience Cloud](#)

Contenuti e commerce



Adobe Experience
Manager



Adobe Commerce

Insights sui dati e pubblico



Adobe
Analytics



Adobe Customer
Journey Analytics



Adobe Real-Time
CDP



Adobe Audience
manager

Percorsi del cliente



Adobe Target



Adobe Campaign



Adobe Journey
Optimizer



Adobe Marketo
Engage

Flusso di lavoro del marketing



Adobe Workfront

Linee guida dell'Assistenza clienti

I portali e gli alias forniscono l'accesso a un'ampia gamma di informazioni e risorse di supporto.
Visualizza i tuoi ticket aperti, invia nuovi ticket e contatta l'Assistenza clienti.



Di cosa si occupa l'Assistenza clienti

- ✓ Assistenza per l'individuazione e la risoluzione dei problemi del prodotto sulle configurazioni supportate
- ✓ Diagnostica remota
- ✓ Miglioramenti dei servizi aggiuntivi disponibili per personalizzare il pacchetto di supporto
- ✓ Rilasci di aggiornamenti del prodotto (on premise)
- ✓ Rilasci di manutenzioni (on premise)
- ✓ Problema di integrazione delle applicazioni*



Di cosa non si occupa l'Assistenza clienti

- ☒ Controlli dell'architettura
- ☒ Revisione del codice personalizzato o risoluzione dei problemi
- ☒ Miglioramenti personalizzati (presentare un'idea alla community)
- ☒ Trasferimento di conoscenze e servizi di formazione
- ☒ Servizi di sviluppo
- ☒ Implementazione
- ☒ Raccomandazioni di prodotti o hardware di terzi
- ☒ Risoluzione dei problemi di prodotti non-Adobe
- ☒ Problemi dovuti a configurazioni non supportate
(Nota: tali richieste devono essere incanalate)
- ☒ Messa a punto delle prestazioni
- ☒ Problemi non riproducibili

Modi per contattare l'Assistenza clienti

L'Assistenza clienti Adobe offre supporto via chat, e-mail, telefono e web. Per i problemi P1 si consiglia di telefonare per ottenere un'assistenza immediata.

Per permetterci di gestire la tua richiesta efficientemente, ti preghiamo di fornirci tutti i passaggi per ricrearla lato nostro; cioè, più chiari sono i dettagli, più facile sarà risolverla. Al momento di inviare un ticket, ti consigliamo di fornire e/o tenere a disposizione, a seconda del metodo con cui contatti l'Assistenza clienti, le seguenti informazioni applicabili (vedi pagina 22 per un esempio):

I portali e gli alias forniscono l'accesso a un'ampia gamma di informazioni e risorse di supporto. Visualizza i tuoi ticket aperti, invia nuovi ticket e contatta l'Assistenza clienti.

SUPPORTO PER ENTERPRISE CLOUD

Portale di supporto	Supporto telefonico	Stato di Adobe
Supporto per Adobe Experience League	Numero di telefono 1 800 497 0335 (Stati Uniti e Canada)	Controllare lo stato del sistema Adobe
Supporto per Adobe Experience Manager	Numeri di telefono regionali	Stato generale del sistema
Supporto per Adobe Campaign		

*Non tutti i prodotti hanno un portale di supporto o una chat, vedi la pagina di ogni prodotto per informazioni sui metodi per contattare l'assistenza

Chi può contattare l'Assistenza clienti?

Adobe attribuisce la massima priorità alla sicurezza e alla protezione dei tuoi dati. Per garantire ciò, ti incoraggiamo a designare alcune persone della tua organizzazione come Contatti di supporto designati che avranno pieno accesso al prodotto, siano formati su di esso e possano rispondere alle domande di base specifiche dell'implementazione.

- Solo i Contatti di supporto designati saranno autorizzati a discutere i dati e ad apportare le modifiche necessarie alle impostazioni dell'account.
- Le persone non autorizzate come Contatti di supporto designati possono contattare il team di supporto, tuttavia, saranno indirizzate all'aiuto online/ai forum.

Modificare o aggiungere Contatti di supporto designati

- Solo i Contatti di supporto designati esistenti possono apportare modifiche all'elenco dei Contatti di supporto designati esistenti nella stessa organizzazione.
- Contatta l'Assistenza clienti via telefono o e-mail per aggiungere/rimuovere utenti.

ASSISTENZA CLIENTI ADOBE - UTENTI SUPPORTATI				
	Supporto Online	Supporto Business	Supporto Enterprise	Supporto Elite
N. di contatti supportati per prodotto	4	6	10	15

Orari, lingua e opzioni telefoniche dell'Assistenza clienti Adobe

Gli orari operativi di Adobe dipendono dall'area di fatturazione del cliente.

Orario operativo per area geografica e lingue

Americhe	Europa, Medio Oriente e Africa
06:00 – 17:30	09:00 – 17:00
Asia-Pacifico	Giappone*
09:00 – 17:00	09:00 – 17:30

Eccezioni:

*Il supporto è disponibile solo in inglese e giapponese.

Adobe Commerce non prevede il supporto in lingua giapponese.

(Giappone) I casi P2, P3 e P4 sono limitati al solo orario operativo.

Supporto telefonico di Marketo Engage			
Americhe	Europa, Medio Oriente e Africa	APAC	Giappone
Numero verde: +1 877 270 6586	Regno Unito: 0800 151 3030 UE: +353 1 242 3030	AUS: +61 2 8031 8188	+81 3 6478 6080

Se la tua area geografica non è rappresentata da un numero di telefono specifico per l'assistenza clienti, usa il numero **+1 800 497 0335**. Si prega di notare che questo è un numero negli Stati Uniti, quindi potrebbero essere applicati i costi di chiamata previsti nel tuo mercato.

Americhe	EMEA	APAC
STATI UNITI	1 800 497 0335	Danimarca (+45) 80 20 6017 Australia (+61) 1800 358 683
Canada	1 800 497 0335	Francia (+33) 08 05 540 755 Cina continentale (+86) 108 004 400 548
	Germania (+49) 0800 752 2581	Hong Kong SAR della Cina (+852) 30 713 107
	Italia (+39) 800 919 224	India (+91) 0008 004 402 107
	Svezia (+46) 0200 810 330	Malesia (numero verde) (+60) 1800 220 120
	Regno Unito (+44) 0800 169 0454	Nuova Zelanda (numero verde) (+64) 050 861 4264
		Filippine (numero verde) (+63) 1 800 8908 8359
		Singapore (+65) 1 800 818 5220
		Corea del Sud (+82) 080 517 0880
		Regione di Taiwan (+886) 0 800 066 6381

Definizioni di priorità dell'Assistenza clienti Adobe

Basiamo i tempi di risposta e le azioni su una valutazione dell'impatto riportato dalla tua azienda. Più grave è l'impatto aziendale, più alta è la priorità assegnata. Le seguenti linee guida ti aiuteranno a determinare il livello di priorità appropriato.

Obiettivi del livello di servizio: Risposta iniziale e definizioni di priorità

Priorità	Definizioni	Online Supporto	Business Supporto	Enterprise Supporto	Elite Supporto
PRIORITÀ 1 (P1)	Le funzioni operative nell'ambiente di produzione del cliente non sono disponibili oppure si verificano problemi significativi di perdita di dati o deterioramento del servizio ed è richiesto un intervento immediato per ripristinare funzionalità e usabilità.	24x7/ 1 ora	24x7/ 1 ora	24x7/ 30 minuti	24x7/ 15 minuti
PRIORITÀ 2 (P2)	Le funzioni operative del cliente hanno subìto un notevole deterioramento del servizio o potenziale perdita di dati, oppure un problema interessa una funzione importante.	Orario operativo/ 4 ore	Orario operativo/ 2 ore	24x5/ 1 ora	24x5/ 30 minuti
PRIORITÀ 3 (P3)	Le funzioni operative del cliente sono interessate da un deterioramento lieve del servizio (o nessun deterioramento), tuttavia è possibile procedere normalmente mediante una soluzione temporanea.	Orario operativo/ 6 ore	Orario operativo/ 4 ore	Orario operativo/ 2 ore	24x5/ 1 ora
PRIORITÀ 4 (P4)	Domande generali sulle attuali funzionalità del prodotto o richiesta di miglioramento.	Giorni lavorativi/ 3 giorni	Giorni lavorativi/ 1 giorno	Giorni lavorativi/ 1 giorno	Giorni lavorativi/ 1 giorno

Adobe Analytics: soluzione leader del settore per la raccolta, l'organizzazione, l'analisi e la reportistica di tutto ciò che fanno i tuoi clienti.

Approfondimenti sui risultati



Gli utenti aziendali e i decisori senior possono ora accedere facilmente e rapidamente agli approfondimenti sui loro dispositivi mobili e ottenere risposte istantanee alle domande interattive.

Nuovo modello di attribuzione algoritmico



Gli utenti possono ora valutare i loro investimenti di marketing in modo più preciso attraverso i media pagati, guadagnati e posseduti.

Customer Journey Analytics



Consenti ai team di business intelligence e data science di raccogliere e analizzare i dati cross-channel con un potente toolkit di analisi.

[**Guida all'implementazione**](#)

[**Community di Analytics**](#)

[**Informazioni e supporto**](#)

[**Analytics Exchange**](#)

[**Documentazione su Analytics**](#)

Adobe Audience Manager: piattaforma di gestione dei dati che ti aiuta a costruire profili di pubblico unici in modo da poter identificare i tuoi segmenti più preziosi e utilizzarli su qualsiasi canale digitale.

Capire il tuo pubblico



Ottieni una visione completa del tuo pubblico combinando tutte le tue fonti di dati in un unico posto.

Creare nuovi segmenti



Scopri e organizza continuamente nuovi segmenti di valore per un targeting e una personalizzazione più intelligenti.

Pubblicizzare efficacemente



Rendi le tue campagne pubblicitarie più produttive mirando a segmenti specifici su qualsiasi piattaforma.

[Guida all'implementazione](#)

[Documentazione su Audience Manager](#)

[Informazioni e supporto](#)

[Audience Manager Exchange](#)

[Community di Audience Manager](#)

Adobe Target: identifica i tuoi contenuti migliori attraverso test facili da eseguire. Così puoi offrire l'esperienza giusta al cliente giusto.

Porta la personalizzazione omni-channel alle masse



Le migliori esperienze sono costantemente personali. Usa il nostro profilo unificato e progressivo per offrire la migliore esperienza attraverso ogni canale.

Basta tirare a indovinare con i test A/B e multivariati



L'esecuzione di test isolati in silos non è sufficiente. Testa facilmente tutto attraverso ogni canale, ogni volta.

Migliora ogni esperienza con l'automazione e la scala basate sull'AI



Testa e offri esperienze personalizzate per ogni visitatore, applicando l'intelligenza artificiale con un solo clic.

[Guida all'implementazione](#)[Community di Target](#)[Informazioni e supporto](#)[Target Exchange](#)[Documentazione su Target](#)

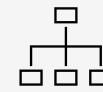
Adobe Experience Manager: potente piattaforma per gestire e fornire esperienze digitali connesse attraverso il percorso del cliente, dalle interazioni online a quelle fisiche.

Sistema di gestione dei contenuti



Crea e gestisci la tua esperienza digitale su tutti i canali con strumenti automatizzati che semplificano la scalabilità.

Gestione delle risorse digitali



Dedica più tempo alle esperienze e meno tempo alla ricerca e all'adattamento dei contenuti.

Iscrizione digitale e moduli



Soluzione end-to-end che collega i tuoi moduli e i tuoi processi di comunicazione.

AEM Cloud Service



Il primo sistema di gestione dei contenuti cloud-native enterprise-grade con prestazioni ottimali, con SLA e sicurezza elevati.

Segnaletica digitale



Collega facilmente le esperienze online e in-store con una segnaletica interattiva che risponde ai dati dei clienti e ai trigger on-side.

[Community di Experience Manager](#)

[Aggiornamenti di sicurezza di Experience Manager](#)

[Guida all'implementazione di Experience Manager Forms](#)

[Documentazione su Experience Manager](#)

[Informazioni e supporto](#)

[Guida all'implementazione dei AEM Sites](#)

[Panoramica su Experience Manager come servizio cloud](#)

[Utente di Experience Manager come servizio cloud e guide all'implementazione](#)

[Sessioni di Chiedi all'esperto](#)

[Guida all'implementazione di Experience Manager Assets](#)

Adobe Campaign: strumento di gestione di campagne cross-channel che ti aiuta a migliorare e personalizzare le campagne su tutti i tuoi media.

Semplificare la gestione delle campagne



Gestisci i tuoi dati e monitora le performance delle tue campagne da un unico posto.

Aumentare il coinvolgimento



Usa messaggi personalizzati, contestuali e in tempo reale per offrire un'esperienza cliente stimolante.

Automatizzare



Usa l'automazione del marketing per aumentare la produttività delle tue campagne e ridurre il time to market.

[**Guida all'implementazione di Campaign Classic**](#)

[**Guida all'implementazione di Campaign Standard**](#)

[**Campaign Exchange**](#)

[**Campaign Community Classic**](#)

[**Campaign Community Standard**](#)

[**Informazioni e supporto per Campaign Classic**](#)

[**Informazioni e supporto per Campaign Standard**](#)

Adobe Experience Platform: piattaforma che consente alle organizzazioni di centralizzare e standardizzare i dati e i contenuti dei clienti da qualsiasi sistema e di applicare la data science e l'apprendimento automatico per migliorare notevolmente la progettazione e la fornitura di esperienze dei clienti ricche e personalizzate.

Customer Journey Analytics



La soluzione di nuova generazione di Adobe per l'analisi cross-channel, basata su Adobe Experience Platform

Journey Orchestration



Come utente business, scopri come combinare eventi, orchestrazione e attività di azione per costruire un percorso

Real-time CDP



Ottieni una visione unica del cliente combinando i dati di tutta l'azienda

[Guida all'implementazione](#)

[Community di Experience Platform](#)

[Informazioni e supporto](#)

[Experience Platform Exchange](#)

[Documentazione di Experience Platform](#)

[Come creare un caso di supporto](#)

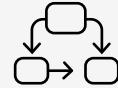
Adobe Primetime: piattaforma TV multischermo che aiuta emittenti, reti via cavo e fornitori di servizi a creare e monetizzare esperienze TV e cinematografiche coinvolgenti e personalizzate.

Fornire la TV ovunque



Offri agli spettatori i contenuti televisivi e cinematografici che vogliono ovunque, su 3,4 miliardi di dispositivi.

Creare flussi di lavoro flessibili



Aggiungi capacità modulari ai tuoi flussi di lavoro di trasmissione e distribuzione esistenti, compresi VOD, TV dal vivo e lineare.

Offrire insights e risultati



Gli insights delle integrazioni di Adobe Marketing Cloud permettono ai venditori di media di ottimizzare la distribuzione di campagne e annunci in tempo reale.

[Documentazione su Primetime](#)

[Informazioni e supporto](#)

Adobe Marketo Engage: mantieni i clienti coinvolti ad ogni passo trasformando radicalmente la gestione dell'esperienza del cliente con Marketo Engage.

Far crescere le relazioni con i clienti



Fidelizza e fai crescere i clienti attraverso un coinvolgimento guidato dai dati. Migliora l'esperienza del cliente. Migliora l'onboarding e ottieni successo a lungo termine con i clienti.

Ampliare il marketing



Aumenta la scala e l'efficienza come un professionista. Sfrutta la tecnologia per aumentare la portata, la qualità e il ROI.

Marketing basato su account master



Acquisisci, mantieni e fai crescere i tuoi account di alto valore. Costruisci rapidamente liste di account di destinazione. Misura e ottimizza ABM in modo olistico. Ottieni un'esperienza cross-channel senza soluzione di continuità.

[**Comunità Marketo**](#)

[**Portale di supporto**](#)

[**Documentazione su Marketo**](#)

[**Knowledgebase**](#)

[**Marketo Exchange**](#)

Adobe Commerce: il commercio end-to-end che cresce con te, qualsiasi sia la tua dimensione, qualsiasi sia il luogo in cui lavori.

Un'unica piattaforma per tutte le tue esigenze



Che tu sia un B2B pronto a passare direttamente al consumatore (D2C) o un B2C, Adobe Commerce ti permette di gestire più canali di vendita e marchi e di espanderti in nuovi Paesi, semplicemente, da una sola piattaforma.

Intelligence da AI leader del settore



Il commercio intelligente, alimentato da Adobe Sensei AI, fornisce analisi dei dati utilizzabili e automatizza i flussi di lavoro back-end

Estensibile per incorporare la tecnologia



Adobe Commerce è completamente scalabile ed estensibile, con un nucleo modulare e capacità headless che ti permettono di incorporare rapidamente nuove tecnologie

[**Guida all'implementazione**](#)

[**Community di Commerce**](#)

[**Knowledgebase**](#)

[**Commerce Exchange**](#)

[**Documentazione su
Commerce**](#)

[**Come creare un caso
di supporto**](#)

Adobe Workfront: connettiti, collabora ed esegui flussi di lavoro complessi da qualsiasi luogo.

Adobe Workfront in azione



Pianifica, assegna priorità e itera il tuo lavoro. Connottiti, collabora e finisci il lavoro più velocemente. Semplifica e ottimizza i processi. Misura e riferisci i progressi. Mantieni il lavoro allineato alla strategia.

Caratteristiche di Workfront



Con Workfront, la gestione del lavoro aziendale può aiutare i reparti della tua azienda a pianificare, prevedere, collaborare, evolvere e consegnare il loro lavoro migliore.

Gestione aziendale



Workfront fornisce ai team di marketing e creativi che usano i prodotti Adobe una piattaforma aziendale per la gestione moderna del lavoro, aumentando la produttività complessiva dell'azienda.

[Guida all'implementazione](#)[Community di Workfront](#)[Come iniziare](#)[Workfront Exchange](#)[Documentazione su Workfront](#)[Portale di supporto di Workfront](#)

Adobe Ad Cloud: ti aiuta a prevedere il miglior mix di ricerca, display e annunci dinamici in base al tuo budget. Automatizza anche l'esecuzione del tuo piano media.

Vedere il quadro generale



Ottieni una visione completa delle prestazioni della tua campagna su ricerca, display e social per capire meglio come i clienti interagiscono con il tuo marchio.

Agire con fiducia



La funzione di reporting di precisione ti aiuta a sapere quando e dove investire il tuo budget pubblicitario online.

Massimizzare il budget



Ottieni più ritorno dal tuo budget pubblicitario, sapendo che viene speso nel modo più strategico ed efficiente.

[Advertising Cloud Exchange](#)

[Community di Advertising Cloud](#)

[Informazioni e supporto](#)

Creare un caso di supporto | Adobe Experience Manager, Adobe Experience Platform e Adobe Campaign

Segui i passaggi seguenti per creare un caso di supporto nell'Admin Console per le seguenti soluzioni:

- Adobe Experience Manager
- Adobe Experience Platform
- Adobe Campaign

AZIONE

Accedi all'[Admin Console](#), vai a **Supporto > Riepilogo supporto**

- Fai clic su **Crea caso**
- Seleziona la categoria in cui rientra il tuo problema:
 - *Gestione di utenti e licenze*
 - *Utilizzo di Creative Cloud e Document Cloud*
 - *Utilizzo di Experience Cloud*
- Fai clic su **Crea caso**

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

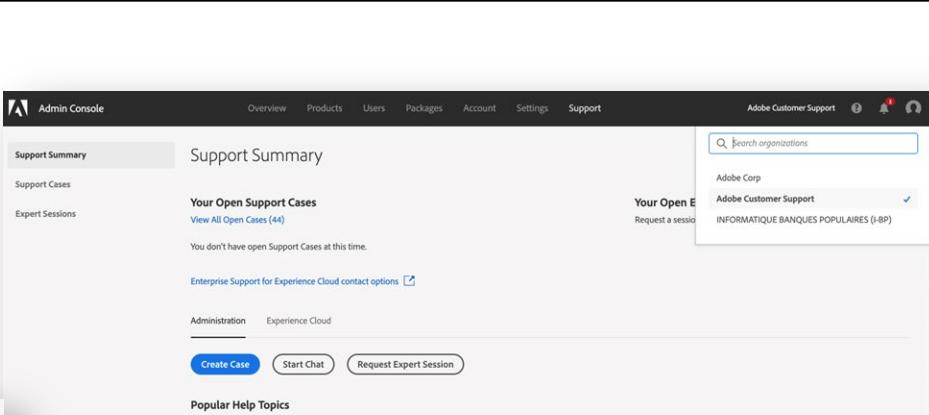
Using Experience Cloud
Issues related to troubleshooting, error messages and questions about Experience Cloud.
Possible issues:

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

None of the above. Continue to create case.

[Cancel](#) [Create Case](#)

Nel modulo che appare, specifica il nome del prodotto per il quale hai bisogno di assistenza. Per vedere un elenco di opzioni, digita le prime lettere del nome del prodotto.



[Qui](#) trovi un video che spiega come sollevare e gestire un caso di supporto in Admin Console



confidential.

Descrizione del caso | Adobe Experience Manager, Adobe Experience Platform e Adobe Campaign

Quando appare il modulo del caso, completa i dettagli del problema usando le informazioni sottostanti come guida:

Categoria	Descrizione	Categoria	Descrizione
Specificare un prodotto	Specifica il nome del prodotto nel campo fornito. Per vedere un elenco di opzioni, digita le prime lettere del nome del prodotto. Questa opzione non è disponibile se si crea un caso per la gestione degli utenti e delle licenze.	Riassumere il problema	Fornisci un riassunto descrittivo del problema. Menziona qual è il problema specifico e cosa stai vedendo. Esempi di riassunti descrittivi: Errore "Impossibile elaborare la risposta SAML in entrata" con Federated ID "Account non riconosciuto" nel pannello di supporto Errore 400 o altro errore quando si cerca di convalidare una richiesta di dominio Il pannello utenti, gruppi o identità è vuoto Cambio della rivendicazione del dominio da Enterprise ID a Federato (o viceversa) Ricezione dell'errore "Un invito con questo codice non è stato trovato".
Selezionare la priorità del problema	A seconda di come il problema influisce sulle tue operazioni, classificalo come segue: P4 (minore): seleziona questa opzione se il problema non causa interruzioni significative delle normali operazioni. Questa opzione può includere problemi relativi alle API e all'integrazione, richieste di installazione e configurazione, richieste di miglioramento o domande sulla documentazione. P3 (importante): se il problema interrompe le normali operazioni, seleziona questa opzione. Per esempio, malfunzionamento o comportamento errato del software. P2 (urgente): scegli questa opzione quando si verificano gravi interruzioni delle normali operazioni della tua azienda. Per esempio, se il problema ha un impatto negativo su un'installazione a livello aziendale, su scadenze urgenti o causa un rischio finanziario per il business.	Descrivere la natura del problema	Dichiara le tue richieste o descrivi il tuo problema in dettaglio, includendo il flusso di lavoro che ha causato il problema e i passaggi da riprodurre. Includi dettagli su quando è successo per la prima volta.
Quantificare l'impatto del problema	In base alla scala in cui il problema colpisce la tua organizzazione, seleziona una delle seguenti opzioni: Piccolo: uno o due utenti colpiti Medio: un gruppo specifico di utenti colpiti Grande: la maggior parte degli utenti colpiti	Allegare screenshot o file	Puoi allegare al caso file rilevanti fino a 20 MB. Per esempio, uno screenshot dell'errore. I file eseguibili e DLL non sono supportati.

Nota: per problemi di supporto P1 (Critico), chiama l'Assistenza clienti Adobe. I numeri di telefono sono elencati [qui](#).



Creare un caso di supporto | Adobe Analytics, Adobe Audience Manager e Adobe Target

Segui i passaggi seguenti per creare un caso di supporto nel portale Experience League per le seguenti soluzioni:

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

Vai a [Sito di invio dei ticket per Experience League](#)

- Seleziona dalla scheda di sinistra la soluzione per la quale hai bisogno di aiuto:

Completa il modulo con le seguenti informazioni/dettagli

- Oggetto della richiesta o del problema
- Il tuo nome e cognome
- Il tuo indirizzo e-mail
- Il nome della tua azienda
- Inserisci la priorità
 - P1 richiede una telefonata
 - P2 (urgente)
 - P3 importante
 - P4 minore (solo informazioni)
- Fornire i dettagli della richiesta o del problema

AZIONE

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

Selected Solution: General
Change solution in side nav

Subject: Write short description of problem

Name: First Name Last Name

Email: Enter the email you would like to be contacted with

Company: Enter company name

Priority: View Priority SLA's Where is P1 - Critical?
If the issue results in outages or extremely serious interruptions to a production system, please call us so we can serve you immediately.
1-800-497-0335 (U.S. & Canada)
Phone numbers for other regions

Details: Write further details to help us solve your problem

Details to include for most efficient resolution:
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.

[Open ticket](#)

La conferma via e-mail dovrebbe arrivare se la tua e-mail è registrata come utente supportato (generato dal sistema) e una volta che un ticket è assegnato a un ingegnere del Service Desk, ti risponderà via e-mail.

Creare un caso di supporto | Adobe Primetime

Segui i passaggi seguenti per creare un caso di supporto nel portale Experience League per le seguenti soluzioni:

- Adobe Primetime

Vai a [Sito di invio dei ticket per Experience League](#)

- Seleziona dalla scheda di sinistra la soluzione per la quale hai bisogno di aiuto:

Completa il modulo con le seguenti informazioni/dettagli

- Riassunto
- Passaggi per riprodurre il problema
- Recenti cambiamenti dell'ambiente
- Screenshot
- Messaggi di errore
- File di registro

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

 [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.

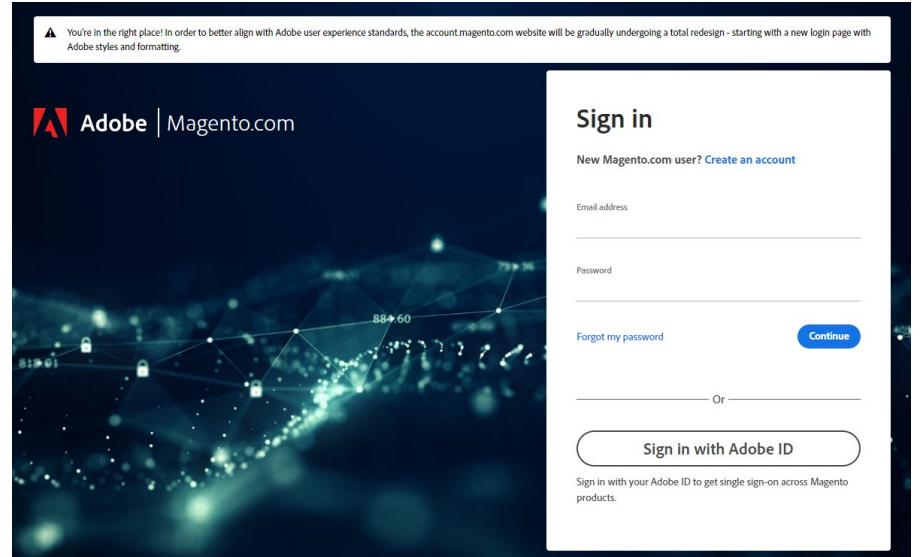
AZIONE

Accesso diretto ad [Adobe Primetime](#) e accesso diretto al [portale di supporto di Adobe Commerce](#)

Creare un caso di supporto | Adobe Commerce

Segui i passaggi seguenti per creare un caso di supporto nel portale Experience League per le seguenti soluzioni:

- Adobe Commerce

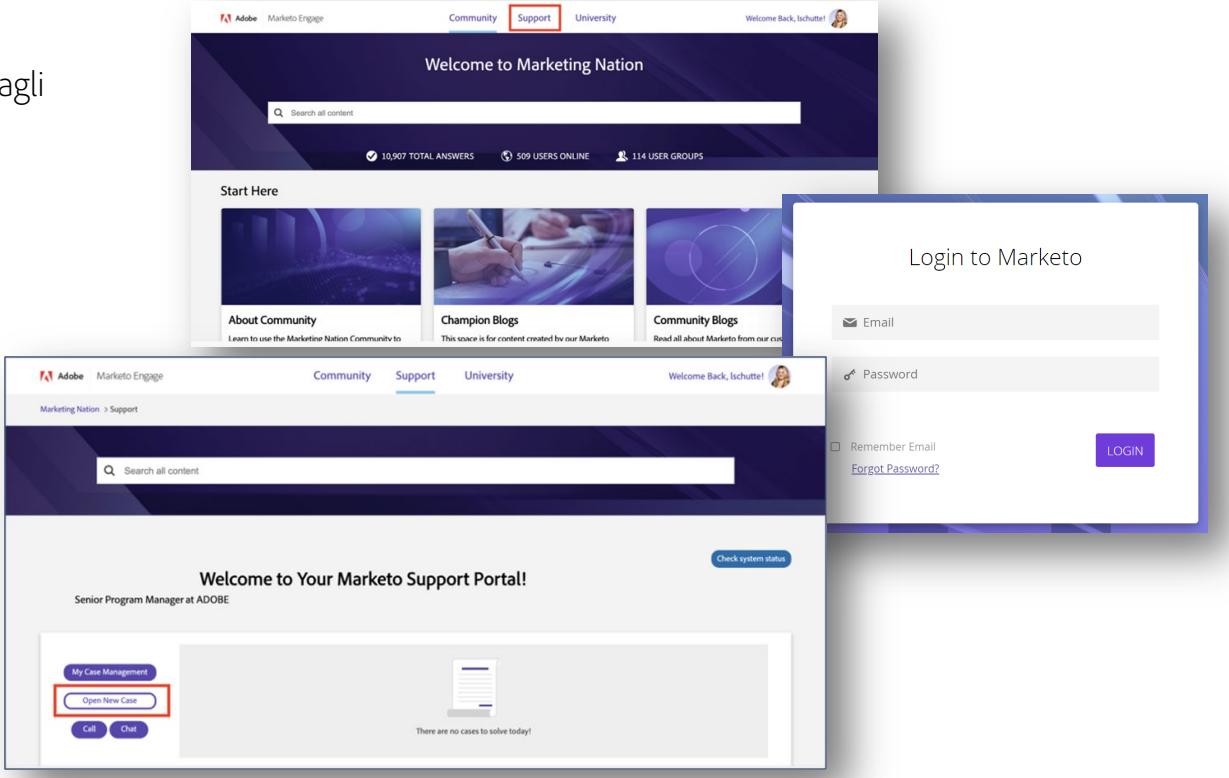
AZIONE	
	<p>Vai al Sito di invio dei ticket per Experience League o direttamente su https://support.magento.com ed effettua l'accesso</p> <ul style="list-style-type: none">• Seleziona dalla scheda di sinistra la soluzione per la quale hai bisogno di aiuto: Completa il modulo con le seguenti informazioni/dettagli<ul style="list-style-type: none">• URL del progetto• Ambiente• Live o non live• Passaggi per riprodurre il problema• Recenti cambiamenti dell'ambiente• Screenshot• Messaggi di errore• File di registro
	<p><i>Accesso diretto al portale di supporto di Adobe Commerce</i></p> 

Creare un caso di supporto | Adobe Marketo Engage

Segui i passaggi seguenti per creare un caso di supporto nel portale Marketo Nation per le seguenti soluzioni:

- Marketo Engage

AZIONE	DIRETTIVE
	<p>Vai al Sito di invio dei ticket per Experience League o direttamente su Marketing Nation ed effettua l'accesso</p> <ul style="list-style-type: none">• Fai clic sull'opzione Supporto• Fai clic sul pulsante Apri nuovo caso <p>Completa il modulo con le seguenti informazioni/dettagli</p> <ul style="list-style-type: none">• Oggetto• Descrizione• Priorità• Tipo di caso• Problema del caso• Problema secondario del caso• Istanza (se applicabile)• Lista cc delle e-mail• Permesso di accesso remoto• Screenshot <p>Qui trovi un video che spiega come usare il Portale di supporto</p> <p>Accesso diretto al portale di supporto di Adobe Marketo Engage</p>



Come interagire con l'Assistenza clienti Adobe

Gli specialisti dell'Assistenza clienti Adobe sono ampiamente formati in tutte le soluzioni Adobe Experience Cloud.

Sono qualificati per aiutarti con domande relative alle capacità della soluzione, alle configurazioni e ai problemi e per fornire spiegazioni generiche.



Chi può contattare il Supporto Adobe?

Adobe attribuisce la massima priorità alla sicurezza e alla protezione dei tuoi dati. Per garantire ciò, ti incoraggiamo a designare alcune persone della tua organizzazione come [Contatti di supporto designati](#) che avranno pieno accesso al prodotto, siano formati su di esso e possano rispondere alle domande di base specifiche dell'implementazione.

- Solo i Contatti di supporto designati saranno autorizzati a discutere i dati e ad apportare le modifiche necessarie alle impostazioni dell'account.
- Le persone non autorizzate come Contatti di supporto designati possono contattare il team di supporto, tuttavia, saranno indirizzate all'aiuto online/ai forum.



Modificare o aggiungere Contatti di supporto designati

Solo i Contatti di supporto designati esistenti possono apportare modifiche all'elenco dei Contatti di supporto designati esistenti nella stessa organizzazione. Contatta l'Assistenza clienti via telefono o e-mail per aggiungere/rimuovere utenti.



Come contattare il Supporto Adobe?

Supporto per Experience League:

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

Numeri di telefono:

https://helpx.adobe.com/contact/dma_external/DMACustomCareRegionalPhoneNumbers.html

Strumenti e risorse

Adobe offre un'ampia gamma di informazioni e risorse. Per iniziare, ti consigliamo di esplorare quanto segue:



Note di rilascio di Experience Cloud - Accesso anticipato

Iscriviti per rimanere aggiornato sulle nuove funzionalità e correzioni di Adobe Experience Cloud

[Per saperne di più>](#)



Servizio di notifiche di sicurezza

Informazioni tempestive e accurate che possono aiutarti a proteggerti da attacchi dannosi

[Per saperne di più>](#)



Servizio di aggiornamento prioritario del prodotto

Rimani al passo con gli ultimi aggiornamenti dei prodotti Adobe Experience Cloud e delle versioni di manutenzione

[Per saperne di più>](#)



Experience League

Corsi di apprendimento curati da esperti, tutorial e documentazione, communities e risorse di supporto

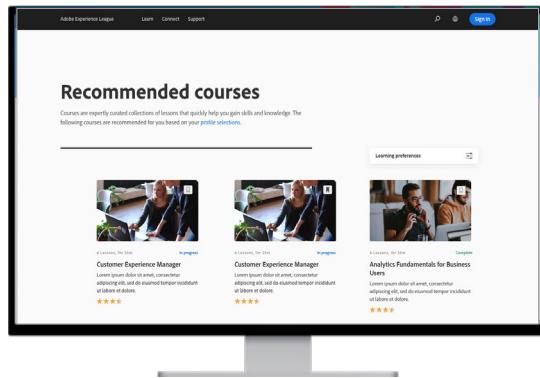
[Per saperne di più>](#)

EXPERIENCE LEAGUE

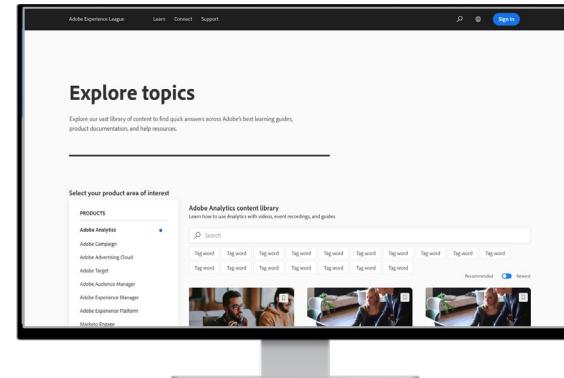
Impara. Connottiti. Cresci.

 experienceleague.adobe.com/?lang=it

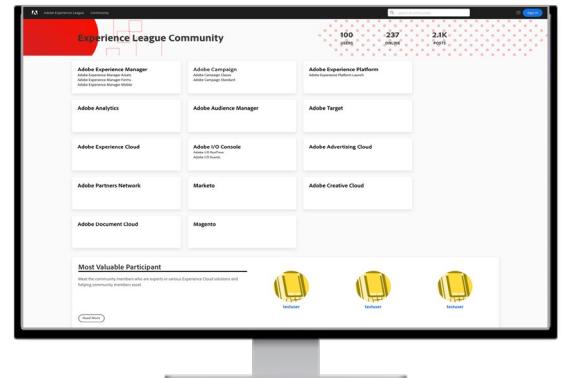
Experience League è un portale unificato in cui i nostri clienti **possono imparare, connettersi e crescere** seguendo un percorso personalizzato verso il successo che include risorse di auto-aiuto, formazione fornita da istruttori, community e altre opzioni di supporto.



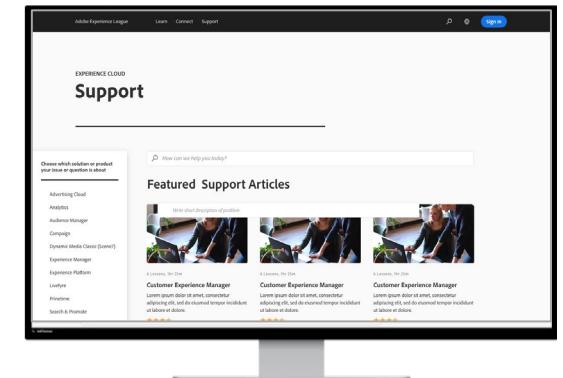
Apprendimento guidato
progettato dagli esperti di Adobe



Risposte rapide dalle guide
del prodotto e dagli articoli
di supporto



Comunità di esperti e pari



Supporto online



Experience League è GLOBALE!
(12 lingue)



Experience League è MOBILE!



Adobe

Premier Support

Opzioni: [Supporto Business](#) | [Supporto Enterprise](#) | [Supporto Elite](#)

Supporto Business

Team di consegna e caratteristiche			Livelli e caratteristiche
Esperto assegnato	Account Support Lead	✓	<h3>Supporto Online</h3> <p>Accesso a risorse online per la documentazione, acquisizione delle best practice con l'aiuto di altri esperti e clienti e disponibilità della serie di webinar Office Hours. Sono disponibili diversi canali per l'inoltro di domande e richieste di assistenza e per ricevere consigli per la risoluzione dei problemi.</p>
	Supporto Online	Orario operativo	
	Supporto per problemi P1 24x7	✓	
	Contatti di supporto designati	6	
	Supporto telefonico in diretta	✓	
	Gestione delle escalation	✓	
Servizi di assistenza			 Forum online <ul style="list-style-type: none">Accesso 24x7 alle communitiesConfronto con altri clientiPresentazione del caso sul web <p>https://experienceleaguecommunities.adobe.com/</p> <hr/>  Supporto Chat dal vivo* <p>Avvia una sessione di chat per ottenere risposte e assistenza nell'invio di un caso.</p> <p>* Il supporto chat in diretta non è disponibile per tutti i prodotti.</p> <hr/>  Abilitazione <ul style="list-style-type: none">Percorsi autoguidatiOrari operativi mensiliDocumentazione di prodotto e di rilascio <p>https://experienceleague.adobe.com/?lang=it</p> <hr/>  Supporto telefonico per problemi P1 24x7 <p>Parla con un esperto Adobe o con il tuo Named Support Engineer</p>

Supporto Enterprise

Team di consegna e caratteristiche		
Esperto assegnato	Named Support Engineer	✓
	Supporto Online	24x5
	Supporto per problemi P1 24x7	✓
	Contatti di supporto designati	10
	Supporto telefonico in diretta	✓
	Gestione delle escalation	✓
Servizi di assistenza	Valutazioni dell'assistenza all'anno	2
	Sessioni con esperti all'anno	2
	Attività di supporto cloud - Experience Manager as Cloud	✓
Servizi sul campo	Launch Advisory – Nel primo anno di nuove soluzioni	✓
	Attività di servizi sul campo	2

Livelli e caratteristiche

Supporto Online

Accesso a risorse online per la documentazione, acquisizione delle best practice con l'aiuto di altri esperti e clienti e disponibilità della serie di webinar Office Hours. Sono disponibili diversi canali per l'inoltro di domande e richieste di assistenza e per ricevere consigli per la risoluzione dei problemi.



Forum online

- Accesso 24x7 alle communities
- Confronto con altri clienti

<https://experienceleaguecommunities.adobe.com/>



Supporto Chat dal vivo*

Avvia una sessione di chat per ottenere risposte e assistenza nell'invio di un caso.

* Il supporto chat in diretta non è disponibile per tutti i prodotti.



Abilitazione

- Percorsi autoguidati
- Orari operativi mensili
- Documentazione di prodotto e di rilascio

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



Supporto telefonico per problemi P1 24x7

Parla con un esperto Adobe o con il tuo Named Support Engineer

Contatti di supporto designati - Elenco di 10 utenti autorizzati a interagire con l'Assistenza clienti

<https://adobe.ly/enterprisesupport>

Supporto Elite

Team di consegna e caratteristiche		
Esperto assegnato	Named Support Engineer	✓
	Technical Account Manager	✓
	Supporto Online	24x5
	Supporto per problemi P1 24x7	✓
	Contatti di supporto designati	15
	Supporto telefonico in diretta	✓
	Gestione delle escalation	✓
	Valutazioni dei servizi all'anno	4
	Sessioni con esperti all'anno	4
	Gestione degli eventi	✓
Servizi di assistenza	Valutazione ambiente, manutenzione e monitoraggio	✓
	Valutazione della roadmap di prodotti, versioni, migrazione e aggiornamento	✓
	Attività di supporto cloud – Experience Manager as Cloud	✓
	Launch Advisory - Nel primo anno di nuove soluzioni	✓
	Attività di servizi sul campo	4
Servizi sul campo		

Livelli e caratteristiche

Supporto Online

Accesso a risorse online per la documentazione, acquisizione delle best practice con l'aiuto di altri esperti e clienti e disponibilità della serie di webinar Office Hours. Sono disponibili diversi canali per l'inoltro di domande e richieste di assistenza e per ricevere consigli per la risoluzione dei problemi.



Forum online

- Accesso 24x7 alle communities
- Confronto con altri clienti
- Presentazione del caso sul web

<https://experienceleaguecommunities.adobe.com/>



Supporto Chat dal vivo*

Avvia una sessione di chat per ottenere risposte e assistenza nell'invio di un caso.

* Il supporto chat in diretta non è disponibile per tutti i prodotti.



Abilitazione

- Percorsi autoguidati
- Orari operativi mensili
- Documentazione di prodotto e di rilascio

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



Supporto telefonico per problemi P1 24x7

Parla con un esperto Adobe o con il tuo Named Support Engineer

Contatti di supporto designati - Elenco di 15 utenti autorizzati a interagire con l'Assistenza clienti

<https://adobe.ly/elitesupport>