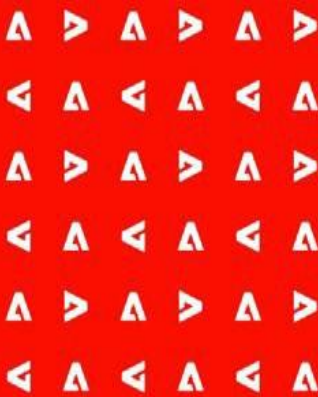


Standard | Business | **Enterprise** | Elite

Adobe offre una gamma completa di risorse tecniche per assistere la tua azienda, incluse nell'abbonamento Adobe Enterprise. Questa offerta è rafforzata con il piano di supporto ENTERPRISE. I clienti ENTERPRISE beneficeranno del nostro servizio Named Support Engineer, in cui un contatto tecnico designato nel team di supporto Adobe con una profonda esperienza nella soluzione scelta dai clienti lavorerà in collaborazione con questi ultimi e i loro team tecnici per garantire la risoluzione tempestiva di tutte le richieste di supporto. Inoltre, può assistere nel coordinare l'erogazione di ulteriori benefici ENTERPRISE, riducendo al minimo il disagio nei momenti più critici. I clienti del piano di supporto ENTERPRISE possono inoltre usufruire di documentazione tecnica dettagliata e note sulla versione sempre aggiornate.



		Supporto Standard	Supporto Enterprise
			Supporto a pagamento (\$)
Esperti assegnati	Account Support Lead		
	Named Support Engineer		✓
	Technical Account Manager		
Servizi di assistenza	Supporto di assistenza autonoma 24x7	✓	✓
	Supporto 24x7 via chat/telefono	✓	✓
	Presentazioni dei casi sul web	✓	✓
	Instradamento dei casi prioritari		✓
	Prioritizzazione accelerata dei problemi		✓
	Gestione delle escalation		✓
	Monitoraggio proattivo dei casi		✓
	Opzione di assistenza nell'area geografica		✓
	Valutazioni dei servizi		2/anno
	Valutazioni dei casi		1/mese
	Valutazione delle soluzioni		
	Valutazione delle roadmap		
	Contatti di supporto designati aggiuntivi		
	Pianificazione dell'aggiornamento/migrazione		
	Preparazione e pianificazione del rilascio		
	Sponsor esecutivo		

## Obiettivi del livello di servizio: risposta iniziale

Priorità	Supporto Standard	Supporto Business	Supporto Enterprise	Supporto Elite
<b>PRIORITÀ 1</b> 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/ 30 minuti	I clienti che acquistano un piano di supporto per i prodotti e i servizi Adobe applicabili ricevono l'instradamento prioritario dei casi, che consente di trasmetterli rapidamente ai tecnici del supporto Adobe.		
<b>PRIORITÀ 2</b> Le funzioni operative del cliente hanno subito notevoli deterioramenti del servizio o potenziale perdita di dati, oppure un problema interessa una funzione importante.	24x7/ 1 ora			
<b>PRIORITÀ 3</b> Le funzioni operative del cliente sono interessate da deterioramento lieve del servizio, tuttavia è possibile procedere mediante una soluzione temporanea.	Giorni lavorativi/ 4 ore			
<b>PRIORITÀ 4</b> Domande generali sulle attuali funzionalità del prodotto o richiesta di miglioramento.	Giorni lavorativi/ 1 giorno			

## Caratteristiche del supporto Enterprise



### Named Support Engineer

Un tecnico del supporto dedicato che acquisisce familiarità con l'ambiente della soluzione e gli obiettivi di business del cliente. Il Named Support Engineer è un tecnico esperto che aiuta a coordinare la tua esperienza di assistenza Enterprise.



### Instradamento dei casi prioritari

Possibilità di ricevere un instradamento prioritario per garantire una connessione più rapida alle risorse di supporto più datate sui casi presentati.



### Gestione delle escalation

Un contatto Adobe dedicato che può fornire assistenza e aggiornamenti regolari in merito ai casi che richiedono escalation, e assicurarsi che venga data priorità alle richieste di supporto aperte più critiche.



### Prioritizzazione accelerata dei problemi

Possibilità di ricevere una maggiore priorità sul lavoro dei casi di supporto attraverso un coinvolgimento facilitato con il personale tecnico.



### Monitoraggio proattivo dei casi

Un punto di contatto designato all'interno di Adobe monitorerà attivamente i casi aperti e intraprenderà azioni proattive e preventive per garantire una risoluzione tempestiva.



### Valutazioni dei casi

Valutazioni periodiche programmate delle richieste di supporto aperte, per garantirne l'allineamento in termini di descrizione dei casi, impatto sul business, stato, priorità e accordi sulle azioni successive necessarie a garantire una risoluzione tempestiva.



### Valutazioni dei servizi

Valutazione semestrale completa dei servizi erogati dal programma Enterprise, dei vantaggi che offrono e delle prestazioni del supporto. Può essere combinata con altre valutazioni aziendali strategiche organizzate con Adobe.



### Opzione di assistenza nell'area geografica

Possibilità di ricevere supporto dai membri del team di supporto Adobe situati nella propria area geografica globale. Questo può includere un supporto nel paese e/o in lingua.

## Caratteristiche del supporto Standard



### Forum della community

Accesso online continuo a un database in continua crescita di soluzioni tecniche, documentazione del prodotto, risposte alle domande più frequenti e altro ancora. Possibilità di relazionarsi con altri clienti della Community Adobe per condividere best practice ed esperienze.



### Portale di assistenza autonoma

Accesso on-demand al portale di assistenza autonoma per esaminare lo stato dei casi e sfogliare altre risorse, come la knowledge base, notizie e avvisi, suggerimenti e altro ancora.



### Supporto chat

Gli utenti autorizzati (Admin) possono avviare una sessione di chat con l'assistenza Adobe per ottenere risposte e aiuto con l'invio del caso.  
*Soggetto agli orari locali*



### Supporto telefonico

Gli utenti autorizzati (Admin) possono contattare il supporto Adobe tramite telefono per ottenere risposte e aiuto con l'invio del caso.  
*Soggetto agli orari locali*



### Presentazione del caso sul web

Gli utenti autorizzati (Admin) possono presentare un numero illimitato di casi web in qualsiasi momento per problemi di supporto da sottoporre all'esame del nostro team di supporto tecnico.

# Risorse

<a href="#">Informazioni e supporto Enterprise</a>	Informazioni e supporto Enterprise è un luogo dove i clienti Adobe possono trovare tutorial di assistenza autonoma, documentazione dei prodotti, formazione con istruttore, community e supporto per alcuni prodotti Adobe Creative Cloud e Document.
<a href="#">Community di supporto Adobe</a>	La Community di supporto Adobe è il luogo in cui porre domande, trovare risposte, imparare dagli esperti e condividere le proprie conoscenze.
<a href="#">Problemi di produzione e interruzioni del sistema</a>	Status.adobe.com trasmette informazioni sullo stato di tutti i prodotti e i servizi Adobe implementati in ambienti multi-tenant. Puoi scegliere se ricevere notifiche e-mail ogni volta che Adobe segnala, aggiorna o risolve un problema relativo a un prodotto. Vengono segnalate ad esempio le interruzioni per manutenzione programmata o problemi relativi ai servizi con diversi livelli di gravità.
<a href="#">Termini e condizioni</a>	Termini e condizioni che descrivono i servizi di supporto disponibili.

## Supporto Adobe: aree geografiche, orari operativi e lingue

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

Americhe <sup>1</sup>	Europa, Medio Oriente e Africa	Asia-Pacifico	Giappone
24x7	09:00 – 17:00	09:00 – 17:00	09:00 – 17:30
<sup>1</sup> Americhe Supporto linguistico disponibile solo in inglese.			

Eccellenza tecnica

Supporto rapido

Consulenza strategica