

Online | **Business** | Enterprise | Elite

Adobe offre una gamma completa di risorse tecniche per assistere la tua azienda, incluse nell'abbonamento Experience Cloud e ampliabili con un pacchetto di supporto BUSINESS. Il supporto BUSINESS include l'accesso a percorsi di apprendimento personalizzati e forum della community monitorati tramite Adobe Experience League. Puoi inoltre usufruire di documentazione tecnica dettagliata e note sulla versione sempre aggiornate. I clienti BUSINESS possono anche contattare, tramite telefono o portale web, i team addetti al supporto tecnico, per ricevere assistenza nei momenti più critici. I clienti BUSINESS riceveranno comunicazioni e aggiornamenti regolari dal proprio Account Support Lead, nonché la gestione delle escalation per le richieste di supporto più critiche.



		Supporto Online	Supporto Business
			Supporto a pagamento (\$)
Esperti assegnati	Account Support Lead		✓
	Named Support Engineer		
	Technical Account Manager		
Servizi di assistenza	Supporto Online	Orario operativo	Orario operativo
	Supporto per problemi P1 24x7x365	✓	✓
	Contatti interni per il supporto (per prodotto)	4	6
	Supporto telefonico in diretta		✓
	Gestione delle escalation		✓
	Valutazioni dei servizi all'anno		
	Sessioni con esperti all'anno		
	Valutazione dei casi		
	Gestione degli eventi		
	Valutazione ambiente, manutenzione e monitoraggio		
Servizi sul campo	Launch Advisory - Nel primo anno di nuove soluzioni		
	Attività di servizio sul campo		

## Obiettivi del livello di servizio: risposta iniziale

Priorità	Supporto Online	Supporto Business
<b>PRIORITÀ 1 (P1)</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 / 1 ora	24x7 / 1 ora
<b>PRIORITÀ 2 (P2)</b> Le funzioni operative del cliente hanno subito 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
<b>PRIORITÀ 3 (P3)</b> Le funzioni operative del cliente sono interessate da deterioramento lieve del servizio, tuttavia è possibile procedere mediante una soluzione temporanea.	Orario operativo / 6 ore	Orario operativo / 4 ore
<b>PRIORITÀ 4 (P4)</b> Domande generali sulle attuali funzionalità del prodotto o su una richiesta di miglioramento	Giorni lavorativi / 3 giorni	Giorni lavorativi / 1 giorno

## Caratteristiche del supporto Business



### Account Support Lead

Un Account Support Lead dedicato per il monitoraggio proattivo dei casi e per promuovere la collaborazione tra team, fornire webinar introduttivi, eseguire rapporti sui servizi e fornire assistenza non tecnica. Inoltre funge da riferimento per l'escalation dei problemi e da rappresentante del cliente all'interno del supporto Adobe.



### Supporto telefonico in diretta

I clienti possono segnalare telefonicamente i problemi P2, P3 e P4 durante l'orario operativo per la propria area geografica. Non vi è alcun limite al numero di chiamate di supporto consentite. I clienti possono anche chiedere di essere richiamati dal supporto, o richiedere una sessione con desktop remoto condiviso a scopo di dimostrazione o risoluzione di un problema.



### 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.



### Servizi Business

Un Account Support Lead terrà dei webinar per illustrare i servizi di supporto Business.

## Caratteristiche del supporto online



### Forum della community

#### Forum online

Accesso online continuo a un database in continua crescita di soluzioni tecniche, documentazione del prodotto, risposte alle domande più frequenti e altro ancora. Migliaia di clienti possono condividere best practice ed esperienze.



### 24x7 P1

#### Supporto telefonico

Gli utenti autorizzati o i contatti interni per il supporto possono segnalare i problemi tramite tutti i canali disponibili (compreso il supporto telefonico per casi P1) e interagire con il team Adobe di assistenza tecnica per conto della tua azienda.



### Experience League

#### Percorsi autoguidati

Diventa un Experience Maker con Experience League. Puoi acquisire rapidamente le capacità necessarie nella gestione della customer experience seguendo un percorso di apprendimento personalizzato per sviluppare nuove competenze, partecipare a una comunità globale di professionisti e guadagnare riconoscimenti di valore sul piano professionale.



### Office Hours

#### Webinar

Office Hours è un'iniziativa nata dal team del Servizio clienti di Adobe. Queste sessioni sono progettate per informare e aiutare i partecipanti a risolvere problemi e fornire suggerimenti e trucchi utili per le soluzioni Adobe Experience Cloud.



### Supporto chat in diretta\*

#### Supporto chat

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.*



### Portale di assistenza autonoma

#### Portale di supporto 24/7

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

## Risorse

<a href="#">Experience League</a>	Con Experience League, Adobe aiuta le aziende a conseguire il valore che si aspettano dalle soluzioni Adobe in cui hanno investito. In questo portale unificato, puoi imparare, relazionarti con altri professionisti e crescere seguendo un percorso personalizzato con tutorial, documentazione dei prodotti, formazione con istruttori, supporto tecnico e il sostegno dell'intera community.
<a href="#">Formazione</a>	I corsi Adobe Digital Learning Services sono accessibili da Experience League. I corsi di apprendimento comprendono lezioni sia on-demand che guidate da istruttori. Potrai acquisire nuove competenze particolarmente ricercate nel settore e metterle in pratica nella tua organizzazione, per favorirne il successo.
<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="#">Sito del supporto Business</a>	Sito del supporto Business di Adobe
<a href="#">Termini e condizioni</a>	Termini e condizioni che descrivono i servizi di supporto disponibili

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

L'ambito del supporto Adobe è definito allineando l'indirizzo di fatturazione del cliente (in base all'ordine di vendita o altro documento di acquisto del servizio di supporto Adobe) a una delle seguenti aree geografiche:

Americhe	Europa, Medio Oriente e Africa	Asia-Pacifico	Giappone <sup>1</sup>
06:00 – 17:30	09:00 – 17:00	09:00 – 17:00	09:00 – 17:30
<p>Il supporto è disponibile solo in inglese e giapponese.</p> <p><i>* Adobe Commerce non prevede il supporto in lingua giapponese.</i></p> <p><sup>1</sup> In Giappone, i casi P2, P3 e P4 sono limitati al solo orario operativo.</p>			



Eccellenza  
tecnica



Supporto  
rapido



Consulenza  
strategica

Per saperne di più sulle opzioni di Supporto Adobe e capire quale sia il livello più adatto alle tue esigenze, contatta il tuo Named Account Manager (NAM) o Customer Success Manager (CSM).