

Online | Business | Enterprise | **Elite**

Adobe offre una gamma completa di risorse tecniche per assistere la tua azienda, incluse nell'abbonamento Experience Cloud e ampliabili ulteriormente con un pacchetto di supporto ELITE. Il supporto ELITE 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. Ai clienti ELITE vengono assegnati un Named Support Engineer e un Technical Account Manager che saranno i tuoi contatti di riferimento all'interno del team Adobe Support. Inoltre, insieme e in partnership con la tua azienda, ti offrono un servizio di supporto d'eccellenza, proattivo e reattivo. Conoscendo a fondo le tue specifiche soluzioni Experience Cloud, il team Adobe Support sarà sempre al tuo fianco per ogni esigenza di supporto, per aiutarti a trarre il massimo dalle soluzioni Adobe Experience Cloud in cui hai investito e prevenire eventuali problemi.



| | | Supporto Online | Supporto Elite |
|-----------------------|---|------------------|---------------------------|
| | | | Supporto a pagamento (\$) |
| Esperti assegnati | Account Support Lead | | |
| | Named Support Engineer | | ✓ |
| | Technical Account Manager | | ✓ |
| Servizi di assistenza | Supporto Online | Orario operativo | 24x5 |
| | Supporto per problemi P1 24x7x365 | ✓ | ✓ |
| | Contatti interni per il supporto (per prodotto) | 4 | 15 |
| | Supporto telefonico in diretta | | ✓ |
| | Gestione delle escalation | | ✓ |
| | Valutazioni dei servizi all'anno | | 4 |
| | Sessioni con esperti all'anno | | 4 |
| | Valutazione dei casi | | ✓ |
| | Gestione degli eventi | | ✓ |
| | Valutazione ambiente, manutenzione e monitoraggio | | ✓ |
| | Valutazione della roadmap di prodotti, versioni, migrazione e aggiornamento | | ✓ |
| | Attività di supporto cloud - Experience Manager as Cloud | | ✓ |
| Servizi sul campo | Launch Advisory - Nel primo anno di nuove soluzioni | | ✓ |
| | Attività di servizio sul campo | | 4 |

Obiettivi del livello di servizio: risposta iniziale

| Priorità | Supporto Online | Supporto Elite |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 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 / 15 minuti |
| PRIORITÀ 2 (P2) 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 | 24x5 / 30 minuti |
| PRIORITÀ 3 (P3) Le funzioni operative del cliente sono interessate da deterioramento lieve del servizio (o nessun deterioramento), tuttavia è possibile procedere normalmente mediante una soluzione temporanea. | Orario operativo / 6 ore | 24x5 / 1 ora |
| PRIORITÀ 4 (P4) Domande generali sulle attuali funzionalità del prodotto o su una richiesta di miglioramento | Giorni lavorativi / 3 giorni | Giorni lavorativi / 1 giorno |

Caratteristiche del supporto Elite



Technical Account Manager

Un Technical Account Manager dedicato per monitorare l'esperienza Elite, coordinare le attività di supporto e servizi sul campo, e fornire servizi proattivi volti a massimizzare il valore aziendale.



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.



Valutazione dei casi

Valutazione periodica programmata 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 rapida risoluzione.



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.



Valutazione dei servizi

Valutazione periodica dei servizi del programma Elite, delle metriche di supporto e dei materiali da consegnare, incluso un piano proattivo.



Sessioni con esperti

Una sessione di 60 minuti incentrata su una specifica funzionalità di prodotto e come utilizzarla per risolvere le problematiche più comuni.



Valutazione dell'ambiente

Valutazione proattiva dell'implementazione, della configurazione e dell'architettura complessiva della soluzione, incluse le integrazioni.



Valutazione della roadmap della soluzione

Confronta e allinea la roadmap della soluzione Adobe con quella del progetto del cliente, per mitigare i rischi e prepararsi per il futuro.



Manutenzione e monitoraggio

Best practice di manutenzione e ultime correzioni (SP, MR, patch, FP) per rimanere sempre aggiornati su tutte le verifiche di manutenzione.



Valutazione delle nuove versioni e preparazione

Indicazioni personalizzate sulle nuove funzioni dei prodotti, per sfruttare le ultime innovazioni, con valutazione del piano di aggiornamento eseguita da esperti di Adobe.



Trasferimento delle conoscenze

Trasferimento continuo delle conoscenze dal team di supporto Adobe, per fornire best practice sull'utilizzo delle soluzioni.



Gestione degli eventi

Gestione degli eventi chiave per garantire il giusto livello di supporto, copertura e piano di mitigazione durante le fasi principali a livello di progetto e obiettivi di 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. Possibilità di relazionarsi con professionisti e altri clienti della Community Adobe per 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

Le sessioni Office Hours, guidate dal team di Assistenza clienti di Adobe, sono pensate per informare e aiutare i partecipanti a risolvere eventuali problemi e forniscono suggerimenti utili per ottenere il massimo dalle soluzioni Adobe.



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.



Portali 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.



Attività di supporto cloud - AEM

Governance per AEM as a Cloud Service

Governance operativa e tecnica per assistere i clienti di AEM as a Cloud Service a rispettare gli standard di settore e le best practice per AEM as a Cloud Service.

Servizi a valore aggiunto per AEM as a Cloud Service

Individuare, valutare e fornire raccomandazioni su aree specifiche, relative all'adozione delle soluzioni, che offrono opportunità di ottimizzazione.

Best practice per la personalizzazione di AEM as a Cloud Service

Promuovere l'adozione di best practice per la personalizzazione e componenti core di AEM as a Cloud Service.

Launch Advisory

Per i clienti che implementano una **nuova soluzione Adobe Experience Cloud**, Launch Advisory offre un set principale di servizi di consulenza e raccomandazioni consolidate, utili per il successo dell'implementazione e per velocizzare il time-to-value.

Avvio Definizione Progettazione Lancio Post-lancio

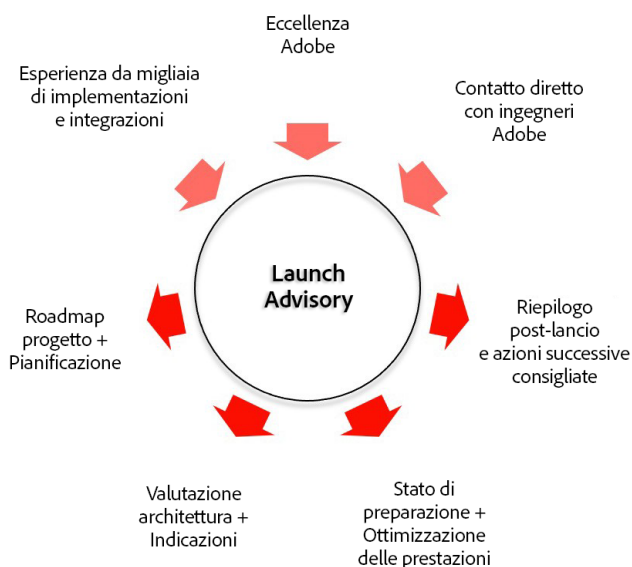
Implementazione

Gli esperti delle soluzioni Adobe aiutano a convalidare i requisiti, l'architettura, il processo di sviluppo e lo stato di preparazione, con indicazioni basate su best practice rivolte ai clienti e ai partner di implementazione.

Launch Advisory si allinea alla pianificazione del progetto del cliente, con obiettivi intermedi comuni (avvio, definizione, progettazione, lancio e post-lancio) per guidare, convalidare, valutare e formulare raccomandazioni.

Il servizio include i seguenti materiali:

- Piano di lancio (incluso il piano di collaborazione al progetto)
- Documentazione relativa a valutazione e raccomandazioni
- Riepilogo dell'ambito delle attività di consulenza



Attività di servizio sul campo

I servizi sul campo sono utilizzati per la **risoluzione rapida** e si incentrano sul successo dei clienti e la velocizzazione del **time-to-value**. Se Launch Advisory è attivo, **nel primo anno non sono previsti servizi sul campo** per i prodotti coperti da un contratto di supporto Adobe.

4 attività all'anno

Esecuzione e utilizzo

I clienti Elite hanno diritto a **4 attività all'anno** di tipo **tecnico** e/o **strategico**.

Le attività tecniche supportano le competenze tecniche dei clienti e sono volte a massimizzare l'adozione degli strumenti. In particolare, includono supporto e raccomandazioni in merito a configurazioni della piattaforma, integrazioni e risoluzione di problemi.

Attività tecniche disponibili:

- ✓ Audit sullo stato del sistema
- ✓ Audit della piattaforma
- ✓ Abilitazione del set di funzioni
- ✓ Integrazioni e configurazioni di base
- ✓ Risoluzione di problemi inerenti la soluzione del cliente
- ✓ Supporto dei servizi cloud

Le attività strategiche rilevano le opportunità che consentono di trarre maggior valore dalle soluzioni Adobe del cliente. Includono raccomandazioni di supporto relative a strategia, misurazione e livello di preparazione per favorire la realizzazione di valore tramite una o più soluzioni Adobe.

Attività strategiche disponibili:

- ✓ Roadmap sul livello di preparazione
- ✓ Sviluppo e misurazione di casi d'uso
- ✓ Reporting e analisi
- ✓ Abilitazione delle best practice

Risorse

| | |
|---|--|
| Experience League | 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. |
| Formazione | 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. |
| Problemi di produzione e interruzioni del sistema | 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. |
| Termini e condizioni | 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 ¹ |
|--|--------------------------------|---------------|-----------------------|
| 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>¹ 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).