



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 ELITE. 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 soluzioni Creative Cloud e Document Clouds applicabili, il team del supporto sarà sempre al tuo fianco per ogni esigenza di supporto, per aiutarti a trarre il massimo dalle soluzioni Adobe applicabili in cui hai investito e prevenire eventuali problemi. Puoi inoltre usufruire di documentazione tecnica dettagliata e note sulla versione sempre aggiornate.

		Supporto Standard	Supporto Elite
			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		4/anno
	Valutazioni dei casi		2/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 Elite



### Technical Account Manager

Un Technical Account Manager dedicato per monitorare e sostenere l'esperienza Elite 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 l'esperienza di supporto Elite del cliente.



### Instradamento dei casi prioritari e prioritizzazione accelerata dei problemi

Possibilità di ricevere un instradamento prioritario per garantire una connessione più rapida alle risorse di supporto più datate sui casi presentati, nonché una prioritizzazione maggiore sui casi di supporto gestiti attraverso un coinvolgimento agevolato con il personale tecnico.



### Monitoraggio proattivo dei casi e gestione delle escalation

Un contatto Adobe dedicato che monitora attivamente i casi aperti e 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.



### 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 trimestrale completa dei servizi del programma Elite, dei benefici e delle prestazioni di 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.



### Soluzione e tabella di marcia Valutazione

Valutazione proattiva dell'implementazione, della configurazione e dell'architettura complessiva della soluzione, incluse le integrazioni. Allineamento della roadmap della soluzione con quella del progetto per mitigare i rischi e prepararsi per il futuro.



### Preparazione e pianificazione del rilascio

Possibilità di beneficiare di informazioni di rilascio su misura basate sulla configurazione del prodotto e sui casi d'uso.



### Pianificazione dell'aggiornamento/migrazione

Possibilità di ricevere una guida personalizzata e una verifica proattiva per gli obiettivi di pianificazione dell'aggiornamento e della migrazione. Possibilità di beneficiare della verifica da parte di esperti Adobe del piano di rilascio e di aggiornamento.



### Sponsor esecutivo

Possibilità di beneficiare della partnership di un Executive Sponsor del Support Leadership Team di Adobe.



### Contatti di supporto designati aggiuntivi

Ulteriori contatti di supporto nominativi hanno il vantaggio di sfruttare canali disponibili per interagire con il nostro team di supporto tecnico a nome dell'azienda.

## 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

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).