



Standard | Enterprise | Elite

Adobe offre una gamma completa di risorse tecniche per assistere la tua azienda, incluse nell'abbonamento Experience Cloud. Il supporto Online include l'accesso a percorsi di apprendimento personalizzati e forum della community monitorati tramite Adobe Experience League. Puoi usufruire di documentazione tecnica dettagliata e note sulla versione sempre aggiornate pubblicate sul sito <http://www.adobe.com>. Il pacchetto Online include inoltre l'accesso telefonico ai team addetti al supporto tecnico per eventuali problemi di livello P1, per ricevere assistenza nei momenti più critici. Per problemi di minore criticità, è possibile inviare richieste di supporto tramite il portale web.

		Supporto Standard	Supporto Enterprise	Supporto Elite
Esperti assegnati	Account Support Lead			
	Named Support Engineer		✓	✓
	Technical Account Manager		✓	
Servizi di assistenza	Supporto online	Orario operativo	24x5	24x5
	Supporto per problemi P1 24x7x365	✓	✓	✓
	Contatti interni per il supporto (per prodotto)	4	10	15
	Supporto telefonico in diretta		✓	✓
	Gestione delle escalation		✓	✓
	Valutazioni dei servizi all'anno		2	4
	Sessioni con esperti all'anno		2	4
	Valutazione dei casi		✓	✓
	Gestione degli eventi			✓
	Valutazione ambiente, manutenzione e monitoraggio			✓
	Valutazione della roadmap di prodotti, versioni, migrazione e aggiornamento			✓
Servizi sul campo	Attività di supporto cloud - Experience Manager as Cloud		✓	✓
	Launch Advisory - Nel primo anno di nuove soluzioni		✓	✓
			2	4

Obiettivi del livello di servizio:

Priorità	Supporto Standard	Supporto Enterprise	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	24x7/30 minuti	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	24x5/1 ora	24x5/30 minuti
PRIORITÀ 3 (P3) 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/2 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	Giorni lavorativi/1 giorno

Supporto Standard

Grazie all'Assistenza clienti di Adobe, è possibile accedere a risorse online per la documentazione, acquisire le best practice con l'aiuto di altri esperti e clienti e seguire la serie di webinar Office Hours con suggerimenti utili per la risoluzione di eventuali problemi. Sono disponibili diversi canali per l'inoltro di domande e richieste di assistenza.



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.



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.



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.*



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.



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.



24x7x365 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.

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

Il supporto è disponibile solo in inglese e giapponese.
** Adobe Commerce non prevede il supporto in lingua giapponese.*

¹In Giappone, i casi P2, P3 e P4 sono limitati al solo orario operativo.



**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).