



Online | Business | **Enterprise** | Elite

Il supporto ENTERPRISE 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 ENTERPRISE viene assegnato un Named Support Engineer che sarà il tuo contatto tecnico di riferimento all'interno del team Adobe Support. Conoscendo a fondo le tue specifiche soluzioni Experience Cloud, il team Adobe Support affiancherà i tuoi team tecnici per garantire la rapida risoluzione 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.

		Supporto Online	Supporto Enterprise
			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	10
	Supporto telefonico in diretta		✓
	Gestione delle escalation		✓
	Valutazioni dei servizi all'anno		2
	Sessioni con esperti all'anno		2
	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 Enterprise
PRIORITÀ 1 (P1) Le funzioni operative di produzione del cliente non sono disponibili oppure si verificano problemi significativi di perdita di dati o deterioramento dei servizi ed è richiesto un intervento immediato per ripristinare funzionalità e usabilità	24x7 / 1 ora	24x7 / 30 minuti
PRIORITÀ 2 (P2) Le funzioni operative del cliente hanno subito un notevole deterioramento o mancata disponibilità dei servizi, potenziale perdita di dati, oppure un problema interessa una funzione importante	Orario operativo / 4 ore	24x5 / 1 ora
PRIORITÀ 3 (P3) Le funzioni operative del cliente sono interessate da deterioramento lieve dei servizi (o nessun deterioramento), tuttavia è possibile procedere mediante una soluzione temporanea.	Orario operativo / 6 ore	Orario operativo / 2 ore
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 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.



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.



Sessioni con esperti

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



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 semestrale completa dei servizi erogati dal programma Enterprise, dei vantaggi che offrono e delle metriche di adottate.

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

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 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.

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.



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.

I clienti Enterprise hanno diritto a **2 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
Il supporto è disponibile solo in inglese e giapponese.			
¹ In Giappone, i casi P2, P3 e P4 sono limitati al solo orario operativo.			

Eccellenza tecnica

Supporto rapido

Consulenza strategica