



## ビジネスサポートの特長



### アカウントサポートリード

担当アカウントサポートリードは、ケースの進捗を監視し、お客様のエスカレーションポイントおよびアドビサポートの社内担当としての役割を果たします。



### 優先的なケースルーティング

提出されたケースについて、より上級のサポートリソースに迅速に繋がるための優先的なルーティングが提供されます。



### エスカレーション管理

アドビ内の専任連絡窓口が、エスカレーション支援や定期的なアップデートを提供し、お客様の最も重要なオープン中のサポートリクエストに優先的に対応します。



### 迅速な問題の優先度設定

エンジニアリングとの連携が促進されてサポートケースの優先度が高くなります。

## 標準サポートの特長



### コミュニティフォーラム

テクニカルソリューション、製品ドキュメント、FAQなどの増大するデータベースにオンラインで継続的にアクセスできます。また、アドビコミュニティで他のお客様と繋がり、ベストプラクティスや学習した内容を共有できます。



### セルフサービスポータル

オンラインのセルフサービスサポートポータルにオンデマンドでアクセスして、ケースのステータスを確認したり、その他のリソース（ニュースとアラート、ナレッジベース、注目すべきヒントなど）を参照したりできます。



### チャットサポート

承認済みユーザー（管理者）は、アドビサポートとのチャットセッションを開始して、回答やケース申請による支援を受けることができます。

現地時間に準じます



### 電話サポート

承認済みユーザー（管理者）は、アドビサポートに電話して、回答やケース申請による支援を受けることができます。

現地時間に準じます



### Web ケース申請

承認済みユーザー（管理者）は、サポートの問題に対して、いつでも無制限のweb ケースを申請して、アドビのテクニカルサポートチームによるレビューを受けることができます。

# リソース

エンタープライズ版のラーニングとサポート	エンタープライズ版のラーニングとサポートは、アドビのお客様が、選択された Adobe Creative Cloud および Document 製品に対するセルフサービスのチュートリアル、製品ドキュメント、講師によるトレーニング、コミュニティおよびサポートを見つけることができる場所です。
アドビサポートコミュニティ	アドビサポートコミュニティは、質問をしたり、回答を見つけたり、エキスパートから学んだり、お客様の知識を共有したりする場所です。
本番環境の問題とシステム障害	status.adobe.com では、マルチテナント環境にデプロイされたすべてのアドビ製品およびサービスのシステムステータス情報が表示されます。お客様は、アドビが製品イベントを作成、更新、解決した際に電子メール通知を受け取るようサブスクリプション設定を選択できます。イベントには、定期的なメンテナンスや、様々な重大度レベルの問題が含まれています。
利用条件	提供するサポートサービスについて詳しく説明されています。

## 地域の営業時間と言語サポート

アドビの現地営業時間は、お客様の請求先の地域に準じます。

アメリカ <sup>1</sup>	ヨーロッパ、中東、 アフリカ	アジア太平洋	日本
24 時間年中無休	午前 9:00 ～午後 5:00	午前 9:00 ～午後 5:00	午前 9:00 ～午後 5:30

<sup>1</sup>アメリカでのサポートで対応している言語は、英語のみです。

卓越した専門知識

迅速なサポート

戦略的  
アドバイス

アドビサポートのサービスやお客様に最適なレベルについて詳しくは、専任アカウントマネージャー（NAM）またはカスタマーサクセスマネージャー（CSM）にお問い合わせください。