

Adobe アドビサポートのプラン

Adobe Adobe Experience Cloud

オンライン | **ビジネス** | エンタープライズ | エリート

アドビでは、お客様のビジネスをサポートするために、包括的なテクニカルリソースを提供しています。これらのリソースは Experience Cloud のライセンスサブスクリプションに含まれており、ビジネスサポートではさらに充実したリソースを利用可能です。ビジネスサポートでは、Adobe Experience League のパーソナライズされたラーニングパスやモニタリングされているコミュニティフォーラムへのアクセスが提供されます。アドビ製品に関する詳細なテクニカルドキュメントや最新のリリースノートは、いつでも参照可能です。また、ビジネスサポートのお客様は、製品に関するあらゆる質問を、必要なときに電話またはサポート web ポータルを使用して、テクニカルサポートチームに問い合わせることができます。さらに、アカウントサポートリードからの定期的な連絡や更新通知のほか、最も重要なサポートリクエストに対するケースエスカレーション管理のサポートも受けることができます。



		オンラインサポート	ビジネスサポート
			有償サポート (S)
担当エキスパート	アカウントサポートリード 専任サポートエンジニア テクニカルアカウントマネージャー		✓
サポートサービス	オンラインサポート 24 時間年中無休の P1 の問題のサポート サポート対象ユーザー（製品単位） 電話サポート（ライブ） エスカレーション管理 年間のサービスレビュー 年間のエキスパートセッション ケースレビュー イベント管理 環境レビュー、メンテナンスと監視 リリース、移行、アップグレード、製品ロードマップのレビュー クラウドサポートアクティビティ – Experience Manager as Cloud	営業時間内 ✓ 4	営業時間内 ✓ 6 ✓ ✓
フィールドサービス	Launch Advisory サービス – 製品導入の初年度 フィールドサービスアクティビティ		

サービスレベルターゲット：初期対応

優先度	オンラインサポート	ビジネスサポート
優先度 1 お客様の本番業務機能がダウンしている、または著しいデータ損失やサービス低下があり、機能およびユーザビリティを復元するための早急な処置が必要。	24 時間年中無休／ 1 時間	24 時間年中無休／ 1 時間
優先度 2 お客様の業務機能に重大なサービス低下や潜在的なデータ損失があるか、主な機能が影響を受けている。	営業時間／ 4 時間	営業時間／ 2 時間
優先度 3 お客様の業務機能に軽微なサービス低下があるが、業務機能を正常に続行できる解決策／回避策が存在する。	営業時間／ 6 時間	営業時間／ 4 時間
優先度 4 現在の製品機能に関する一般的な質問または機能拡張のリクエスト。	営業日／3 日	営業日／1 日

ビジネスサポートの特長



アカウントサポートリード

専任アカウントサポートリードは、プロアクティブにケースを監視し、チーム間のコラボレーションを促進します。また、オンボーディングウェビナーの提供や、サービスレポートの実行、技術面以外でのサポートを行います。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。



電話サポート（ライブ）

お客様は、P2、P3、P4のすべての問題について、地域のサポート時間内に電話でサポートケースを申請できます。サポートへの電話の回数に上限はありません。また、サポートからの折り返し連絡やミーティングをリクエストすることもできます。ミーティングでは、共有リモートデスクトップセッションを使用して、問題の説明や対処を受けることができます。



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。



ビジネスサービス

アカウントサポートリード主催のウェビナーで、ビジネスサポートサービスの概要を学習できます。

オンラインサポートの特長



コミュニティフォーラム

オンラインフォーラム

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。何千人ものお客様同士が繋がり、ベストプラクティスや学習した内容を共有できます。



24 時間年中無休 P1

電話サポート

承認済みユーザーまたはサポート対象ユーザーは、使用可能なすべてのチャネル（P1の場合は電話を含む）を通じて問題を申請でき、お客様の会社を代表してアドビのテクニカルサポートチームとやり取りできます。



Experience League

セルフガイドジャーニー

エクスペリエンスメーカーは、Experience League から誕生します。Experience League に参加すると、パーソナライズされた学習で、顧客体験管理能力を強化することができます。スキルの向上や、グローバルコミュニティでの仲間との交流のほか、キャリアアップに役立つ評価の獲得も可能です。



Office Hours

ウェビナー

Office Hours は、アドビカスタマーサポートチーム主導による取り組みの1つです。これらのセッションは、参加者に情報を提供するだけでなく、問題のトラブルシューティングや Adobe Experience Cloud で成功するためのヒントやテクニックを紹介することを目的としています。



ライブチャットサポート*

チャットサポート

チャットセッションを開始すると、回答やケース申請による支援を受けることができます。

* すべての製品にライブチャットサポートがあるわけではありません。

* チャットサポートは日本語に対応していません。



セルフサービスポータル

24 時間年中無休の サポートポータル

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、サポートリクエストを申請したり、ケースのステータスを確認したり、その他のリソース（ナレッジベース、ニュースとアラート、注目すべきヒントなど）を参照したりできます。

リソース

<u>Experience League</u>	Experience League では、アドビへの投資に対して企業が期待している価値を実現するための支援を行います。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、テクニカルサポートなど、パーソナライズされた成功への道筋に沿って、お客様が学習し、繋がり、成長できる、統合された場所です。
<u>トレーニング</u>	Adobe Digital Learning Services のコースには、Experience League からアクセスできます。ラーニングコースは、オンデマンドレッスンと講師によるレッスンが統合されています。市場価値が認められたスキルを習得し、組織での成功を促進するために活用できます。
<u>本番環境の問題とシステム障害</u>	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。
<u>ビジネスサポート web サイト</u>	アドビビジネスサポート web サイト。
<u>利用条件</u>	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。

アドビサポートの対象地域、現地の営業時間、言語サポート

アドビサポートの対象地域と現地営業時間は、以下のとおりです。対象地域は、お客様のセールスオーダーやその他のアドビサポートのご契約資料に記載されている請求先の地域に準じます。

南北アメリカ	ヨーロッパ、中東、 アフリカ	アジア太平洋	日本 ¹
午前 6:00 ～午後 5:30	午前 9:00 ～午後 5:00	午前 9:00 ～午後 5:00	午前 9:00 ～午後 5:30
サポートで対応している言語は、英語および日本語のみです。 *Adobe Commerce のサポートは、日本語に対応していません。			
¹ P2、P3、P4 の場合は、営業時間内のみの対応です。			



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。



Adobe
345 Park Avenue
San Jose, CA95110-2704
USA

www.adobe.com