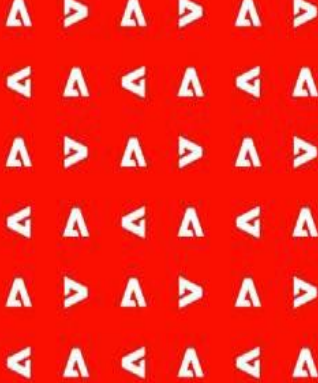


標準 | ビジネス | エンタープライズ | エリート

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、アドビエンタープライズサブスクリプションに含まれています。エンタープライズサポートプランでは、さらに充実したリソースを利用可能です。エンタープライズのお客様には、専任サポートエンジニアサービスが提供されます。お使いのソリューションに関する豊富な知識と経験を持つアドビサポートチーム内の専任の技術相談窓口が、あらゆるサポートリクエストを適切なタイミングで解決できるように、テクニカルチームと協力してお客様を支援します。エンタープライズサポートには、お客様のビジネスの中断を最も重要なタイミングで最小限に抑えることができるような、さらなるサービスが充実しています。 また、エンタープライズサポートプランのお客様は、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を参照できます。



| | | 標準サポート | エンタープライズサポート |
|----------|--------------------------|--------|--------------|
| | | | 有償サポート (\$) |
| 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 | 24 時間年中無休のセルフサービスサポート | ✓ | ✓ |
| | 24 時間年中無休のチャット／電話によるサポート | ✓ | ✓ |
| | Web ケース申請 | ✓ | ✓ |
| | 優先的なケースルーティング | | ✓ |
| | 迅速な問題の優先度設定 | | ✓ |
| | エスカレーション管理 | | ✓ |
| | プロアクティブなケース監視 | | ✓ |
| | 地域内サポートオプション | | ✓ |
| | サービスレビュー | | 2/年 |
| | ケースレビュー | | 1/月 |
| | ソリューションレビュー | | |
| | ロードマップレビュー | | |
| | 追加のサポート対象ユーザー | | |
| | アップグレード／移行計画 | | |
| | リリースの準備と計画 | | |
| | エグゼクティブスポンサー | | |

サービスレベルターゲット：初期対応

| 優先度 | 標準サポート | ビジネスサポート | エンタープライズサポート | エリートサポート |
|---|----------------|--|--------------|----------|
| 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／30 分 | 該当するアドビの製品およびサービスのサポートプランを購入するお客様には、ケースをアドビのサポートエンジニアに迅速に展開する優先的なケースルーティングが提供されます。 | | |
| 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。 | 24 時間年中無休／1 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。 | 営業日／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／1 日 | | | |

エンタープライズサポートの特長



専任サポートエンジニア

お客様のソリューション環境およびビジネス目標をよく理解している、専任のサポートエンジニアです。豊富な経験を活かして、お客様のエンタープライズサポートエクスペリエンスの調整を支援します。



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。



プロアクティブなケース監視

アドビ内の専任連絡窓口が、適切なタイミングで解決できるように、オープン中のケースを積極的に監視し、プロアクティブで予防的なアクションを取ります。



ケースレビュー

オープン中のサポートリクエストを定期的にレビューし、ケースの説明、ビジネスへの影響、ステータス、優先度、タイムリーな解決に必要な次のステップへの合意について、お客様と調整します。



サービスレビュー

エンタープライズプログラムのサービス、メリットおよびサポート実績について、半年ごとに包括的にレビューします。アドビが実施する他の戦略的ビジネスレビューと組み合わせることもできます。



地域内サポートオプション

お住まいのグローバル地域内のアドビサポートチームのメンバーからサポートを受けることができます。国内／お客様の言語によるサポートを受けられる場合があります。

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。 |

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 ¹ | 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 |

¹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。