



온라인 | **비즈니스** | 엔터프라이즈 | 엘리트

Adobe는 비즈니스를 지원하는 데 도움이 되는 포괄적인 기술 리소스를 제공합니다. Experience Cloud 라이선스 구독의 일부로 포함되며 비즈니스 지원 패키지에서 더욱 향상되었습니다. 비즈니스 지원에는 Adobe Experience League를 통한 개인 맞춤형 학습 경로 및 모니터링되는 커뮤니티 포럼 액세스가 포함됩니다. 또한 상세한 심층적 기술 제품 설명서 및 최신 릴리스 정보를 활용할 수도 있습니다. 비즈니스 고객은 또한 전화나 지원 웹 포털을 통해 제품 쿼리에 대한 기술 지원 팀의 서비스를 이용하여 가장 중요한 시기에 비즈니스를 보호할 수 있습니다. BUSINESS 고객은 가장 중요한 지원 요청에 대한 지원 사례 에스컬레이션 관리 외에도 계정 지원 리드로부터 정기적인 커뮤니케이션 및 업데이트를 받게 됩니다.

		온라인 지원	비즈니스 지원
			무료 지원(\$)
할당된 전문가	계정 지원 리드		✓
	지정 지원 엔지니어		
	기술 계정 관리자		
지원 서비스	온라인 지원	업무 시간	업무 시간
	24x7x365 P1 문제 지원	✓	✓
	지정된 지원 담당자(제품당)	4	6
	실시간 전화 지원		✓
	에스컬레이션 관리		✓
	연간 서비스 리뷰		
	연간 전문가 세션		
	사례 검토		
	이벤트 관리		
	환경 검토, 유지 관리 및 모니터링		
	릴리스, 마이그레이션, 업그레이드 및 제품 로드맵 검토		
	클라우드 지원 활동 - Experience Manager as Cloud		
현장 서비스	출시 자문 서비스 - 새로운 솔루션의 첫 해		
	현장 서비스 활동		

서비스 수준 목표: 초기 대응

우선 순위	온라인 지원	비즈니스 지원
우선 순위 1 고객의 생산 비즈니스 기능이 다운되었거나 심각한 데이터 손실 또는 서비스 저하가 발생했으며 기능 및 사용성을 복원하기 위해 즉각적인 주의가 필요합니다.	24x7 / 1시간	24x7 / 1시간
우선 순위 2 고객의 비즈니스 기능에 심각한 서비스 저하 또는 잠재적인 데이터 손실이 있거나 주요 기능이 영향을 받습니다.	업무 시간 / 4시간	업무 시간 / 2시간
우선 순위 3 고객의 비즈니스 기능에 약간의 서비스 저하가 있지만 비즈니스 기능을 계속할 수 있게 하는 솔루션/해결 방법이 있습니다.	업무 시간 / 6시간	업무 시간 / 4시간
우선 순위 4 현재 제품 기능에 관한 일반적인 질문 또는 개선 요청입니다.	업무일 / 3일	업무일 / 1일

비즈니스 지원 기능



계정 지원 리드

사례를 사전에 모니터링하고, 팀 간의 공동 작업을 주도하고, 온보딩 웨비나를 제공하고, 서비스 보고를 실행하고, 비기술적 지원을 제공하고, Adobe 지원 내에서 에스컬레이션 지점 및 내부 지지 역할을 하는 지정된 계정 지원 리드입니다.



실시간 전화 지원

고객은 지역별 지원 시간 동안 모든 P2, P3, P4 문제에 대해 전화를 통해 지원 사례를 제출할 수 있습니다. 지원을 요청할 수 있는 횟수에는 상한선이 없습니다. 고객은 또한 지원 팀에 콜백을 요청하거나 공유 원격 데스크탑 세션을 사용하여 문제를 시연하거나 해결하기 위한 회의를 요청할 수 있습니다.



에스컬레이션 관리

에스컬레이션 지원 및 정기 업데이트를 제공하고 진행 중인 지원 요청에서 가장 중요한 것에 우선 순위를 부여할 수 있는 Adobe 내의 지정된 담당자입니다.



비즈니스 서비스

계정 지원 리드가 비즈니스 지원 서비스의 개요를 다루는 웨비나를 진행합니다.

온라인 지원 기능



커뮤니티 포럼



온라인 포럼

기술 솔루션, 제품 문서, FAQ 등 증가하는 데이터베이스에 대한 지속적인 온라인 액세스. 수천 명의 고객이 소통하여 모범 사례와 진행 중 얻은 개선 사항을 공유할 수 있습니다.



24X7 P1

전화 지원

승인된 사용자 또는 지정 지원 담당자는 사용 가능한 모든 채널(P1용 전화 포함)을 통해 문제를 제출하고 귀사를 대신하여 기술 지원 팀과 상호 작용할 수 있습니다.



Experience League

셀프 가이드 여정

Experience 업체는 Experience League로만 들어집니다. 고객은 개인 맞춤형 학습을 통해 고객 경험 관리 능력에 시동을 걸어 기술을 개발하고 글로벌 동료 커뮤니티와 교류하며 경력 발전에 도움이 되는 인정을 얻을 수 있습니다.



오피스 아워

웨비나

오피스 아워(Office Hours)는 Adobe 고객 지원 팀에서 진행하는 이니셔티브입니다. 이러한 세션은 참가자가 문제를 해결하도록 관련 정보를 제공하여 도움을 주고 Adobe Experience Cloud를 성공적으로 사용할 수 있는 팁과 요령을 제공하기 위해 설계되었습니다.



라이브 채팅 지원*

채팅 지원

답변을 얻고 사례 제출 관련 도움을 받을 수 있는 채팅 세션을 시작합니다.*모든 제품에 라이브 채팅이 지원되는 것은 아닙니다.



자가 진단 포털

24/7 지원 포털

지원 요청을 제출하고 사례 상태를 검토하고 기술 자료, 뉴스 및 알림, 추천 팁 등과 같은 기타 리소스를 검색할 수 있는 온라인 자가 진단 지원 포털에 대한 온디맨드 액세스입니다.

리소스

<u>Experience League</u>	Experience League를 통해 Adobe는 기업이 Adobe 투자에서 기대하는 가치를 달성하도록 지원합니다. 고객이 자기 주도 튜토리얼, 제품 설명서, 강의식 교육, 커뮤니티 및 기술 지원을 포함하는 개인 맞춤형 성공 경로를 따라가며 배우고, 교류하고, 성장할 수 있는 통합된 공간입니다.
<u>교육</u>	Adobe 디지털 학습 서비스 과정은 Experience League에서 액세스할 수 있습니다. 학습 과정은 주문형 수업과 강의식 수업을 모두 통합합니다. 여기에서 시장 가치를 인정받은 기술을 습득하고 조직에 포지셔닝하여 성공으로 이끌 수 있습니다.
<u>생산 문제 및 시스템 중단</u>	Status.adobe.com은 다중 테넌트 환경에 배포된 모든 Adobe 제품 및 서비스의 상태 정보를 전달합니다. 고객은 구독 기본 설정을 선택하여 Adobe가 제품 이벤트를 생성 업데이트 또는 해결할 때마다 이메일 알림을 받을 수 있습니다. 여기에는 예정된 유지관리 또는 다양한 심각도 수준의 서비스 문제가 포함될 수 있습니다.
<u>비즈니스 지원 웹 사이트</u>	Adobe 비즈니스 지원 웹 사이트입니다.
<u>약관</u>	지원 서비스 제공 사항을 자세히 설명하는 약관입니다.

Adobe 지원의 지역적 범위, 로컬 운영 시간 및 언어 지원

Adobe 지원의 지역적 범위는 (판매 주문서 또는 기타 Adobe 지원 구매 문서를 통해) 고객의 청구 주소를 다음 지역 중 하나에 맞춤으로써 설정됩니다.

미주	유럽, 중동 및 아프리카	아시아 태평양	일본 ¹
오전 6시~오후 5시 30분	오전 9시~오후 5시	오전 9시~오후 5시	오전 9시~오후 5시 30분
언어 지원은 영어와 일본어로만 제공됩니다. *Adobe Commerce에서는 일본어 지원이 제외됩니다. ¹ 일본에서 P2, P3, P4 사례는 업무 시간으로만 제한됩니다.			



탁월한 전문성



신속한 지원



전략적 조언

Adobe 지원 서비스 제공 사항 및 적합한 지원 수준에 대해 자세히 알아보려면 지정 계정 관리자 (NAM) 또는 고객 성공 관리자(CSM)에게 문의하십시오