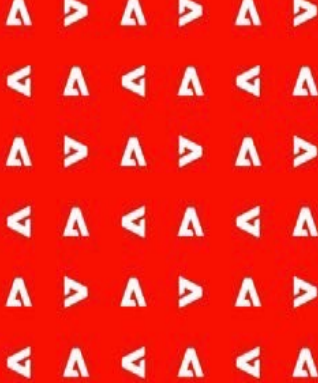


표준 | 비즈니스 | 엔터프라이즈 | **엘리트**

Adobe는 Adobe 엔터프라이즈 구독의 일부로 포함된 비즈니스를 지원하는 데 도움이 되는 포괄적인 기술 리소스를 제공합니다.엘리트 지원 플랜으로 향상되었습니다.엘리트 고객은 Adobe 지원 팀 내에서 지정 기술 담당자 역할을 하는 동시에 최고 수준의 사전 대응 및 사후 지원을 제공하기 위해 고객과 협력하는 기술 계정 관리자 및 지정 지원 엔지니어의 서비스를 이용할 수 있습니다.지정된 Creative Cloud 및 Document Cloud 솔루션에 대한 풍부한 경험을 바탕으로, 지원 요구 사항이 아무리 복잡하더라도 Adobe 지원 팀은 처음부터 끝까지 고객과 함께하며 지정된 Adobe 솔루션에 대한 투자를 극대화하고 문제가 발생하기 전에 예방하기 위해 노력합니다.또한 상세한 심층적 기술 제품 설명서 및 최신 릴리스 정보를 활용할 수도 있습니다.



| | | 표준 지원 | 엘리트 지원 |
|---------|-------------------|-------|-----------|
| | | | 무료 지원(\$) |
| 할당된 전문가 | 계정 지원 리드 | | |
| | 지정 지원 엔지니어 | | ✓ |
| | 기술 계정 관리자 | | ✓ |
| 지원 서비스 | 24x7 자가 진단 지원 | ✓ | ✓ |
| | 24x7 채팅/전화를 통한 지원 | ✓ | ✓ |
| | 웹 사례 제출 | ✓ | ✓ |
| | 우선 순위 사례 라우팅 | | ✓ |
| | 가속화된 문제 우선 순위 지정 | | ✓ |
| | 에스컬레이션 관리 | | ✓ |
| | 사전 사례 모니터링 | | ✓ |
| | 지역 지원 옵션 | | ✓ |
| | 서비스 리뷰 | | 4/년 |
| | 사례 검토 | | 2/개월 |
| | 솔루션 검토 | | ✓ |
| | 로드맵 검토 | | ✓ |
| | 추가 지정 지원 담당자 | | ✓ |
| | 업그레이드/마이그레이션 계획 | | ✓ |
| | 릴리스 준비 및 계획 | | ✓ |
| | 경영 스폰서 | | ✓ |

서비스 수준 목표: 초기 대응

| 우선 순위 | 표준 지원 | 비즈니스 지원 | 엔터프라이즈 지원 | 엘리트 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 / 30분 | 해당하는 Adobe 제품 및 서비스에 대한 지원 플랜을 구매하는 고객은 Adobe의 지원 엔지니어에게 사례를 빠르게 처리할 수 있는 우선 순위 사례 라우팅을 받게 됩니다. | | |
| 우선 순위 2 고객의 비즈니스 기능에 심각한 서비스 저하 또는 잠재적인 데이터 손실이 있거나 주요 기능이 영향을 받습니다. | 24x7 / 1시간 | | | |
| 우선 순위 3 고객의 비즈니스 기능에 약간의 서비스 저하가 있지만 비즈니스 기능을 정상적으로 계속할 수 있게 하는 솔루션/해결 방법이 있습니다. | 영업일 / 4시간 | | | |
| 우선 순위 4 현재 제품 기능에 관한 일반적인 질문 또는 개선 요청입니다. | 영업일 / 1일 | | | |

엘리트 지원 기능



기술 계정 관리자

귀사의 엘리트 지원 경험을 감독 및 지지하고 사전 예방적 서비스를 제공하여 귀사의 비즈니스 가치를 극대화하는 지정된 기술 계정 관리자입니다.



지정 지원 엔지니어

고객의 솔루션환경과 비즈니스 목표에 정통하게 될 지정 지원 엔지니어입니다. NSE는 엘리트 지원 경험을 조정할 수 있게 숙련된 지원 엔지니어입니다.



우선 순위 사례 라우팅 및 가속화된 문제 우선 순위 지정

제출된 사례에 대한 고급 지원 리소스에 보다 빠르게 연결할 수 있는 우선 순위가 지정된 라우팅과 더불어, 엔지니어링과 함께 용이한 참여를 통해 지원 사례 작업에 대해 높은 우선 순위를 받게 됩니다.



사전 사례 모니터링 및 에스컬레이션 관리

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



사례 검토

진행 중인 지원 요청을 정기적으로 검토하여 사례 설명, 비즈니스 영향, 상태, 우선 순위 및 필요한 다음 단계에 대한 고객의 동의에 맞춰 조정함으로써 신속한 해결을 보장합니다.



서비스 리뷰

엘리트 프로그램 서비스, 혜택 및 지원 성능에 대한 분기별 종합 리뷰입니다. Adobe에서 실시하는 기타 전략 비즈니스 리뷰와 결합될 수 있습니다.



지역 지원 옵션

사용자의 글로벌 지역 내에 있는 Adobe 지원 팀의 멤버로부터 지원을 받게 됩니다. 여기에는 국가 및/또는 언어 지원이 포함될 수 있습니다.



솔루션 및 로드맵 검토

솔루션 배포, 구성 및 전체 아키텍처(통합 포함)에 대한 사전 예방적 검토입니다. 조정하여 위험을 완화하고 미래에 대비하도록 사용자의 솔루션 및 프로젝트 로드맵을 맞춤화합니다.



릴리스 준비 및 계획

제품 구성 및 사용 사례를 기반으로 맞춤화된 릴리스 정보로부터 얻을 수 있는 혜택입니다.



업그레이드/마이그레이션 계획

업그레이드 및 마이그레이션 계획 목적의 개인화된 지침 및 사전 예방적 리뷰를 받게 됩니다. Adobe 전문가의 검토 릴리스 및 업그레이드 계획으로부터 얻을 수 있는 혜택입니다.



경영 스폰서

Adobe의 지원 리더십 팀의 경영 스폰서와의 파트너십으로부터 얻을 수 있는 혜택입니다.



추가 지정 지원 담당자

추가 지정 지원 담당자는 사용 가능한 채널을 통해 귀사를 대신하여 기술 지원 팀과 상호 작용할 수 있습니다.

표준 지원 기능



커뮤니티 포럼

기술 솔루션, 제품 문서, FAQ 등 증가하는 데이터베이스에 대한 지속적인 온라인 액세스. Adobe 커뮤니티에서 다른 고객과 소통하여 모범 사례 및 진행 중인 개선 사항을 공유합니다.



자가 진단 포털

온라인 자가 진단 지원 포털에 대한 온디맨드 액세스를 통해 사례 상태를 검토하고 뉴스 및 알림, 기술 자료, 추천 팁 등과 같은 기타 리소스를 검색할 수 있습니다.



채팅 지원

승인된 사용자(관리자)는 Adobe 지원 팀과 함께 채팅 세션을 시작하여 사례 제출에 대한 답변 및 도움을 얻을 수 있습니다.

로컬 운영 시간에 따라 변경될 수 있음



전화 지원

승인된 사용자(관리자)는 전화를 통해 Adobe 지원 팀에 문의하여 사례 제출에 대한 답변 및 도움을 얻을 수 있습니다.
로컬 운영 시간에 따라 변경될 수 있음



웹 사례 제출

승인된 사용자(관리자)는 언제든지 지원 문제에 대한 웹 사례를 당사의 기술 지원 팀에서 검토하도록 무제한으로 제출할 수 있습니다.

리소스

| | |
|------------------------------------|---|
| Enterprise 학습 및 지원 | 엔터프라이즈 학습 및 지원은 Adobe 고객이 Adobe Creative Cloud 및 Document Cloud 제품 선택에 대한 자가 진단 튜토리얼, 제품 설명서, 강의식 교육, 커뮤니티 및 기술 지원을 찾을 수 있는 공간입니다. |
| Adobe 지원 커뮤니티 | Adobe 지원 커뮤니티는 질문을 묻고, 답변을 얻고, 전문가의 의견을 구하고, 지식을 공유할 수 있는 공간입니다. |
| 생산 문제 및 시스템 중단 | 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 유지 관리 또는 다양한 심각도 수준의 서비스 문제가 포함될 수 있습니다. |
| 약관 | 지원 서비스 제공 사항을 자세히 설명하는 약관입니다. |

Adobe 지원의 지역적 범위, 로컬 운영 시간 및 언어 지원

Adobe의 현지 업무 시간은 고객의 과금 지역에 맞춰 조정됩니다.

| 미주 ¹ | 유럽, 중동 및 아프리카 | 아시아 태평양 | 일본 |
|------------------------------------|---------------|-------------|-----------------|
| 24x7 | 오전 9시~오후 5시 | 오전 9시~오후 5시 | 오전 9시~오후 5시 30분 |
| ¹ 미주 언어 지원은 영어로만 제공됩니다. | | | |



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.

