



표준 | 비즈니스 | 엔터프라이즈 | 엘리트

Adobe는 Adobe 엔터프라이즈 구독의 일부로 포함된 비즈니스를 지원하는 데 도움이 되는 포괄적인 기술 리소스를 제공합니다.엔터프라이즈 지원 플랜으로 향상되었습니다.엔터프라이즈 고객은 Adobe 지원 팀의 지정 기술 담당자가 귀사의 솔루션에 대한 풍부한 경험을 바탕으로 귀사 및 기술 팀과 협력하여 모든 지원 요청을 적시에 해결하는 지정 지원 엔지니어 서비스로부터 혜택을 얻을 수 있습니다.또한 귀사의 지원 팀은 추가 엔터프라이즈 혜택 제공을 조정하고 준비하여 가장 중요한 시기에 비즈니스 중단을 최소화할 수 있습니다. 엔터프라이즈 지원 플랜 고객은 상세한 심층적 기술 제품 설명서 및 최신 릴리스 정보를 활용할 수도 있습니다.

		표준 지원	엔터프라이즈 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		2/년
	사례 검토		1/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			

## 엔터프라이즈 지원 기능



### 지정 지원 엔지니어

고객의 솔루션 환경과 비즈니스 목표에 정통하게 될 지정 지원 엔지니어입니다. 엔터프라이즈 지원 경험을 조정할 수 있게 숙련된 지원 엔지니어입니다.



### 우선 순위 사례 라우팅

제출된 사례에 대한 고급 지원 리소스에 보다 빠르게 연결할 수 있는 우선 순위 라우팅을 받게 됩니다.



### 에스컬레이션 관리

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



### 가속화된 문제 우선 순위 지정

엔지니어링과 함께 용이한 참여를 통해 지원 사례 작업에 대해 높은 우선 순위를 받게 됩니다.



### 사전 사례 모니터링

Adobe 내의 지정된 담당자는 진행 중인 사례를 활발하게 모니터링하고 사전 예방적 조치를 취하여 중요한 사항을 적시에 해결할 수 있게 됩니다.



### 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

엔터프라이즈 프로그램 서비스, 혜택 및 지원 성능에 대한 연간 두 차례에 걸쳐 수행되는 종합적인 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.

## 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

<a href="#">Enterprise 학습 및 지원</a>	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.
<a href="#">Adobe 지원 커뮤니티</a>	Adobe 지원 커뮤니티는 질문을 묻고, 답변을 얻고, 전문가의 의견을 구하고, 지식을 공유할 수 있는 공간입니다.
<a href="#">생산 문제 및 시스템 중단</a>	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.
<a href="#">약관</a>	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 <sup>1</sup>	유럽, 중동 및 아프리카	아시아 태평양	일본
24x7	오전 9시~오후 5시	오전 9시~오후 5시	오전 9시~오후 5시 30분
<sup>1</sup> 미주 언어 지원은 영어로만 제공됩니다.			

탁월한 전문성

신속한 지원

전략적 조언