

표준 | 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.



		표준 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		
현장 서비스	릴리스, 마이그레이션, 업그레이드 및 제품 로드맵 검토		
	클라우드 지원 활동 - Experience Manager as Cloud		
	출시 자문 서비스 - 새로운 솔루션의 첫 해		
현장 서비스 활동			

서비스 수준 목표: 초기 대응

우선 순위	표준 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.

## 표준 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 중인 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 들어집시다. 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

Experience League	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.
교육	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.
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.
비즈니스 지원 웹 사이트	Adobe 비즈니스 지원 웹 사이트입니다.
약관	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 <sup>1</sup>
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. <sup>1</sup> 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