



Standard | **Business** | Enterprise | Elite

A Adobe oferece uma ampla variedade de recursos técnicos para ajudar a dar suporte à sua empresa, incluídos como parte de sua assinatura corporativa da Adobe. O suporte é aprimorado com o plano BUSINESS. O suporte BUSINESS inclui encaminhamento prioritário para casos de suporte para garantir uma conexão mais rápida com recursos de suporte mais especializado nos casos enviados. Os clientes BUSINESS também contam com acesso às nossas equipes de suporte técnico para qualquer consulta sobre o produto, por telefone ou no portal da web, com o fim de proteger sua empresa nos momentos mais críticos. Os clientes BUSINESS podem entrar em contato com o Líder de suporte de conta para gerenciar o encaminhamento de casos de suporte para receber comunicações e atualizações regulares para suas solicitações de suporte mais críticas.

		Suporte Standard	Suporte Business
			Suporte pago (\$)
Especialistas atribuídos	Líder de suporte da conta		✓
	Engenheiro de suporte nomeado		
	Gerente técnico de conta		
Serviços de suporte	Suporte de autoatendimento 24x7	✓	✓
	Suporte telefônico/via chat 24x7	✓	✓
	Envio de caso pela Web	✓	✓
	Encaminhamento de caso prioritário		✓
	Priorização acelerada de problemas		✓
	Gestão de encaminhamento		✓
	Monitoramento de casos proativo		
	Opção de suporte na região		
	Revisões de serviço		
	Revisões de caso		
	Revisão da solução		
	Revisão do roteiro		
	Contatos de suporte designados adicionais		
	Planejamento de atualização/migração		
	Preparo e planejamento de lançamento		
	Patrocinador executivo		

## Metas de nível de serviço: Resposta inicial

Prioridade	Suporte Standard	Suporte Business	Suporte Enterprise	Suporte Elite
<b>PRIORIDADE 1</b> As funções de produção do cliente estão inativas ou têm perda significativa de dados ou degradação de serviços, e é necessária atenção imediata para restaurar a funcionalidade e a usabilidade.	24x7 / 30 minutos	Os clientes que adquirem um plano de suporte para produtos e serviços da Adobe aplicáveis recebem encaminhamento prioritário de casos, que envia com mais rapidez os casos para engenheiros de suporte da Adobe.		
<b>PRIORIDADE 2</b> As funções empresariais do cliente têm grande degradação de serviços, perda potencial de dados ou foi afetado um recurso importante.	24x7 / 1 hora			
<b>PRIORIDADE 3</b> As funções empresariais do cliente têm pouca degradação dos serviços, e há uma solução/solução alternativa que permite que as funções empresariais continuem funcionando normalmente.	Dia útil / 4 horas			
<b>PRIORIDADE 4</b> Pergunta geral sobre a funcionalidade atual do produto ou solicitação de melhoria.	Dia útil / 1 dia			

## Recursos do Suporte Business



### Líder de suporte da conta

Um líder de suporte de conta designado para monitorar o andamento do caso e funcionar como seu ponto de encaminhamento e defensor interno no suporte da Adobe.



### Encaminhamento de caso prioritário

Receba encaminhamento priorizado para garantir uma conexão mais rápida com recursos de suporte mais especializados em casos enviados.



### Gestão de encaminhamento

Um ponto de contato designado na Adobe que pode fornecer assistência de encaminhamento, atualizações regulares e garantir que seja dada prioridade àquelas solicitações de suporte abertas que forem mais críticas.



### Priorização acelerada de problemas

Receba maior priorização no encaminhamento de casos de suporte por meio de um envolvimento maior com a equipe de engenharia.

## Recursos do suporte Standard



### Fóruns da comunidade

Acesso online contínuo a um banco de dados cada vez maior de soluções técnicas, documentação do produto, perguntas frequentes e muito mais. Conecte-se com outros clientes na Comunidade da Adobe para compartilhar práticas recomendadas e lições aprendidas.



### Portal de autoatendimento

Acesso sob demanda ao portal de suporte de autoatendimento online para revisar o status do caso e navegar por outros recursos, como nossas notícias e alertas, base de conhecimento, dicas em destaque e muito mais.



### Suporte por chat

Usuários autorizados (Admins) podem iniciar uma sessão de bate-papo com o Suporte da Adobe para obter respostas e ajuda com o envio de casos.

*Sujeito ao horário local*



### Suporte telefônico

Usuários autorizados (administradores) podem ligar para o suporte da Adobe para obter respostas e ajuda com o envio de casos.

*Sujeito ao horário local*



### Envio de caso pela Web

Usuários autorizados (Admins) podem enviar casos pela Web ilimitados a qualquer momento para obter suporte da nossa equipe de suporte técnico.

## Recursos

<a href="#">Aprendizagem e suporte Enterprise</a>	Aprendizagem e suporte Enterprise é um local onde os clientes da Adobe podem encontrar tutoriais de autoajuda, documentação do produto, treinamento ministrado por instrutor, comunidade e suporte para produtos da Adobe Creative Cloud e Document selecionados.
<a href="#">Comunidade de suporte da Adobe</a>	A Comunidade de suporte da Adobe é o lugar ideal para fazer perguntas, encontrar respostas, aprender com especialistas e compartilhar seu conhecimento.
<a href="#">Problemas de produção e paralisações do sistema</a>	O Status.adobe.com transmite as informações de integridade de todos os produtos e serviços da Adobe implantados em ambientes de vários locatários. Os clientes podem escolher suas preferências de subscrição para receber notificações por email sempre que a Adobe criar, atualizar ou resolver um evento de produto. Isso pode incluir manutenção programada ou problemas de serviço com diferentes níveis de gravidade.
<a href="#">Termos e condições</a>	Os Termos e condições que detalham os serviços de suporte.

## Horas regionais de funcionamento e suporte de idioma

O horário comercial local da Adobe está alinhado ao da região de faturamento do cliente.

Américas <sup>1</sup>	Europa, Oriente Médio e África	Ásia-Pacífico	Japão
24x7	9h – 17h	9h – 17h	9h – 17h30
<sup>1</sup> Suporte ao idioma das Américas disponível apenas em inglês.			

Experiência sem igual

Suporte acelerado

Consultoria estratégica