

Online | Business | Enterprise | **Elite**

A Adobe oferece uma ampla gama de recursos técnicos para prestar suporte à sua empresa, incluídos na sua assinatura da Experience Cloud e com melhorias adicionais no pacote de suporte ELITE. O Suporte ELITE inclui acesso a caminhos de aprendizagem personalizados e a fóruns monitorados da comunidade na Adobe Experience League. Você tem à sua disposição a nossa documentação técnica de produto, com todos os detalhes, e as notas de versão atuais. Os clientes ELITE também contam com um Engenheiro de suporte nomeado e um Gerente técnico de conta, que atuam como contato técnico designado na Equipe de suporte da Adobe e colaboram com você para prestar um suporte superior, rápido e proativo. Com ampla experiência em soluções da Experience Cloud, a Equipe de suporte trabalha para garantir que a Adobe esteja ao seu lado seja qual for a complexidade do problema, atuando de maneira preventiva para que você aproveite ao máximo seu investimento na Adobe Experience Cloud.



		Suporte Online	Suporte Elite
			Suporte pago (\$)
Especialistas atribuídos	Líder de suporte da conta		
	Engenheiro de suporte nomeado		✓
	Gerente técnico de conta		✓
Serviços de suporte	Suporte Online	Horário comercial	24x5
	Suporte 24x7x365 para prioridades P1	✓	✓
	Contatos de suporte nomeados (por produto)	4	15
	Suporte telefônico ao vivo		✓
	Gestão de encaminhamento		✓
	Revisões de serviço por ano		4
	Sessões de especialistas por ano		4
	Revisões de caso		✓
	Gerenciamento de eventos		✓
	Revisão, manutenção e monitoramento do ambiente		✓
	Revisão de versão, migração, atualização e roteiro de produtos		✓
	Atividades de suporte na nuvem — Experience Manager as Cloud		✓
Serviços de campo	Launch Advisory Services — primeiro ano da nova solução		✓
	Atividades de serviço de campo		4

## Metas de nível de serviço: Resposta inicial

Prioridade	Suporte Online	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 / 1 hora	24x7 / 15 minutos
<b>PRIORIDADE 2</b> As funções empresariais do cliente têm grande degradação de serviços, perda potencial de dados ou foi afetado um recurso importante	Horário comercial/ 4 horas	24x5 / 30 minutos
<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 normalmente	Horário comercial/ 6 horas	24x5 / 1 hora
<b>PRIORIDADE 4</b> Pergunta geral sobre a funcionalidade atual do produto ou solicitação de melhoria	Dias úteis/ 3 dias	Dia útil / 1 dia

## Recursos do Suporte Elite



### Gerente técnico de conta

Um Gerente técnico de conta designado para supervisionar sua experiência com o Elite, coordenar o suporte e os contratos de serviços de campo e fornecer serviços proativos para maximizar o seu valor comercial.



### Engenheiro de suporte nomeado

Um engenheiro de suporte designado, familiarizado com seu ambiente de solução e objetivos de negócios. O engenheiro é um profissional experiente que ajuda a coordenar sua experiência no Suporte Enterprise.



### Revisões de caso

Revisão regular das solicitações de suporte abertas, garantindo o alinhamento do cliente considerando a descrição do caso, o impacto nos negócios, o status, a prioridade e o acordo sobre as próximas etapas necessárias para garantir uma resolução adequada.



### 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.



### Revisões de serviço

Revisão regular dos serviços do programa Elite, métricas de suporte e entregas, incluindo um plano de prospectivo



### Sessões com especialistas

Uma sessão de 60 minutos focada em um recurso específico do produto e em como ele pode ser usado para resolver problemas empresariais comuns.



### Revisão do ambiente

Revisão proativa da implantação, configuração e arquitetura geral da solução, incluindo integrações.



### Revisão do roteiro da solução

Compare e alinhe o roteiro da solução Adobe com o roteiro do seu projeto para reduzir riscos e se preparar para o futuro.



### Manutenção e monitoramento

Receba as práticas recomendadas de manutenção e as correções mais recentes (SP, MR, patches, FP) para ficar atualizado em todas as verificações de manutenção



### Preparação e revisão da versão

Receba orientação personalizada sobre novos recursos do produto para aproveitar as vantagens das inovações mais recentes e solicite aos especialistas da Adobe que revisem os planos de versão e atualização.



### Transferência de conhecimento

Transferência contínua de conhecimento da equipe de suporte da Adobe para fornecer práticas recomendadas sobre o uso da solução.



### Gerenciamento de eventos

Gerencie eventos importantes para garantir o nível certo de suporte, cobertura e plano de mitigação durante marcos importantes de negócios e projetos.

## Recursos de suporte online



### Fóruns da comunidade

#### Fóruns online

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 profissionais e outros clientes na Comunidade da Adobe para compartilhar práticas recomendadas e lições aprendidas



### 24X7 prioridades P1

#### Suporte telefônico

Usuários autorizados ou **contatos de suporte nomeados** podem enviar problemas por todos os canais disponíveis (incluindo por telefone em prioridades P1) e contatar a equipe de suporte técnico em nome de sua empresa.



### Experience League

#### Jornadas autoguiadas

A Experience League gera criadores de experiências. Os clientes podem adquirir habilidades de gerenciamento de experiência do cliente com aprendizagem personalizada, participar de uma comunidade de pares global e conseguir reconhecimento de carreira



### Office Hours

#### Webinários

O Office Hours, apresentado pela equipe de Suporte ao cliente da Adobe, inclui sessões para informar e ajudar os participantes a solucionar problemas e fornecer dicas e truques para aproveitar ao máximo as soluções da Adobe.



### Suporte por chat ao vivo\*

#### Suporte por chat

Inicie uma sessão de chat para obter respostas e ajuda com o envio de caso  
\**Nem todos os produtos têm suporte de chat ao vivo.*



### Portais de

#### Portal de suporte 24/7

Acesso sob demanda ao Portal de autoatendimento online para enviar solicitações de suporte, revisar o status do caso e procurar outros recursos, como nossa base de conhecimento, notícias e alertas, dicas em destaque e muito mais.



## Atividades de suporte na nuvem — AEM

### Governança para o AEM as a Cloud Service

Governança técnica e operacional para auxiliar os clientes do AEM as a Cloud Service a seguirem os padrões do setor e as práticas recomendadas do AEM as a Cloud Service

### Serviços de valor agregado para o AEM as a Cloud Service

Identificação, revisão e recomendações sobre áreas personalizadas da adoção de soluções com oportunidades de otimização

### Práticas recomendadas de personalização do AEM as a Cloud Service

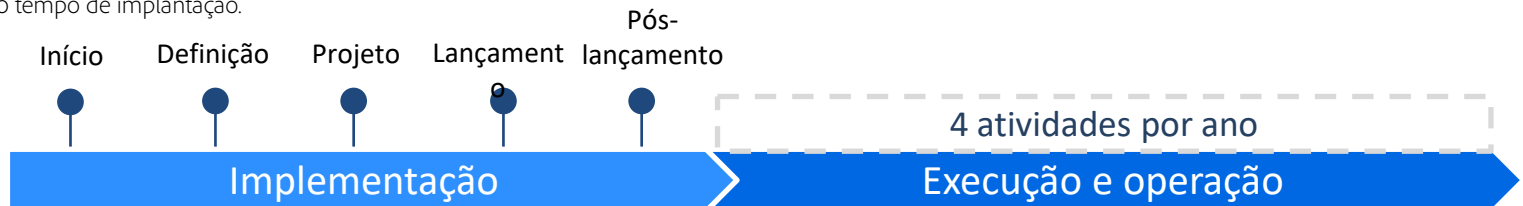
Adoção de práticas recomendadas de personalização e dos componentes principais no AEM as a Cloud Service

## Launch Advisory

Para clientes que implementam uma **nova solução Adobe Experience Cloud**, o Launch Advisory é um **conjunto essencial** de serviços de consultoria e recomendações de eficácia comprovada que aceleram o tempo de implantação.

## Atividades de serviço de campo

Os serviços de campo são usados para **resolução rápida**, sucesso focado do cliente e **tempo de implantação** acelerado. Se o Launch Advisory estiver ativo, **não haverá Serviços de campo no ano 1** para nenhuma solução coberta por um contrato de suporte da Adobe.



Os especialistas em soluções da Adobe ajudam a validar os requisitos, a arquitetura, o processo de desenvolvimento e iniciam revisões de prontidão com orientação baseada em práticas recomendadas para clientes e parceiros de implementação.

O Launch Advisory se alinhará com o agendamento do seu projeto por meio de marcos comuns (Início, Definição, Projeto, Lançamento e Pós-lançamento) para guiar, validar, avaliar e fazer recomendações.

Os principais serviços incluem:

- Plataforma de início (incluindo plano de colaboração do projeto)
- Documentos de avaliação e recomendações
- Resumo de engajamento



Como cliente Elite, você tem direito a **4 atividades por ano** entre as duas opções a seguir: **Atividades técnicas** e/ou **Atividades estratégicas**.

**As Atividades técnicas** verificam se os clientes estão apresentando solidez técnica e aproveitando ao máximo sua adoção de ferramentas. Especificamente, essas atividades incluem suporte e recomendações relacionados a configurações da plataforma, integrações e solução de problemas. Tipos de atividades técnicas disponíveis::

- ✓ Auditoria de integridade
- ✓ Auditoria da plataforma
- ✓ Ativação do conjunto de recursos
- ✓ Integrações e configurações básicas
- ✓ Solução de problemas do cliente
- ✓ Suporte ao serviço na nuvem

**As Atividades estratégicas** localizam oportunidades para garantir a obtenção de valor com as soluções da Adobe. Elas incluem recomendações de suporte relacionadas a estratégia, medição e maturidade para impulsionar a obtenção de valor com uma ou mais soluções da Adobe.

Tipos de atividades estratégicas disponíveis::

- ✓ Roteiro de maturidade
- ✓ Desenvolvimento/medição de caso de uso
- ✓ Relatórios e análise
- ✓ Ativação de práticas recomendadas

# Recursos

<a href="#">Experience League</a>	A Experience League foi criada para ajudar as empresas a alcançar o valor que esperam do seu investimento em produtos da Adobe. É o local unificado onde os clientes podem aprender, interagir e crescer ao longo de um caminho personalizado de sucesso que inclui tutoriais de autoatendimento, documentação dos produtos, treinamento com instrutores e suporte técnico e da comunidade.
<a href="#">Treinamento</a>	O acesso aos cursos do Adobe Digital Learning Services está disponível na Experience League. Os cursos de aprendizagem incluem lições sob demanda e com instrutores. É um lugar para adquirir habilidades com reconhecido valor de mercado que você pode pôr em prática para impulsionar o sucesso na sua organização.
<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

# Escopo regional do Suporte da Adobe, horário local de operação e suporte de idioma

O escopo regional do Suporte da Adobe é estabelecido alinhando o endereço de faturamento do cliente (conforme a ordem de venda ou outro documento de compra do Suporte da Adobe) a uma das regiões seguintes:

Américas	Europa, Oriente Médio e África	Ásia-Pacífico	Japão <sup>1</sup>
6h – 17h30	9h – 17h	9h – 17h	9h – 17h30
O suporte de idioma está disponível somente em inglês e japonês.			
<sup>1</sup> Os casos de prioridade P2, P3 e P4 estão limitados ao horário comercial somente no Japão.			



Experiência  
sem igual



Suporte  
acelerado



Consultoria  
estratégica

Para saber mais sobre os Serviços de suporte Adobe e identificar o nível certo para você, entre em contato com o seu Gerente de conta nomeado (NAM, em inglês) ou Gerente de sucesso do cliente (CSM, em inglês).