



Online | Business **Enterprise** | Elite

O Suporte ENTERPRISE 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 mais atuais. Os clientes ENTERPRISE também contam com um Engenheiro de suporte nomeado, que atua como contato técnico designado na Equipe de suporte da Adobe. Com ampla experiência na sua solução da Experience Cloud, a equipe de suporte colabora com você e com sua equipe técnica para garantir a resolução oportuna de todas as solicitações de suporte. A equipe de suporte também ajuda a coordenar e a organizar a prestação de vantagens adicionais do suporte ENTERPRISE, garantindo interrupção mínima na sua empresa nos momentos mais críticos.

|                          |  | Suporte Online    | Suporte Enterprise |
|--------------------------|--|-------------------|--------------------|
|                          |  |                   | 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                 | 10                 |
|                          | Suporte telefônico ao vivo                                     |                   | ✓                  |
|                          | Gestão de encaminhamento                                       |                   | ✓                  |
|                          | Revisões de serviço por ano                                    |                   | 2                  |
|                          | Sessões de especialistas por ano                               |                   | 2                  |
|                          | 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                                 |                   | ✓                  |

## Metas de nível de serviço: Resposta inicial

| Prioridade   | Suporte Online              | Suporte Enterprise         |
|--|-----------------------------|----------------------------|
| <b>PRIORIDADE 1</b><br>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 / 30 minutos          |
| <b>PRIORIDADE 2</b><br>As funções empresariais do cliente têm grande degradação de serviços, perda potencial de dados ou indisponibilidade de serviços, ou foi afetado um recurso importante                           | Horário comercial / 4 horas | 24x5 / 1 hora              |
| <b>PRIORIDADE 3</b><br>As funções empresariais do cliente têm pouca ou nenhuma degradação dos serviços com uma solução/solução alternativa que permite que as funções empresariais continuem.                          | Horário comercial/ 6 horas  | Horário comercial/ 2 horas |
| <b>PRIORIDADE 4</b><br>Pergunta geral sobre a funcionalidade atual do produto ou solicitação de melhoria   | Dias úteis/ 3 dias          | Dia útil / 1 dia           |

## Recursos do 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.



### 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.



### 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.



### 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

Uma análise abrangente e bianual dos serviços, benefícios e das métricas de suporte do programa Enterprise.

## 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

## 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.*

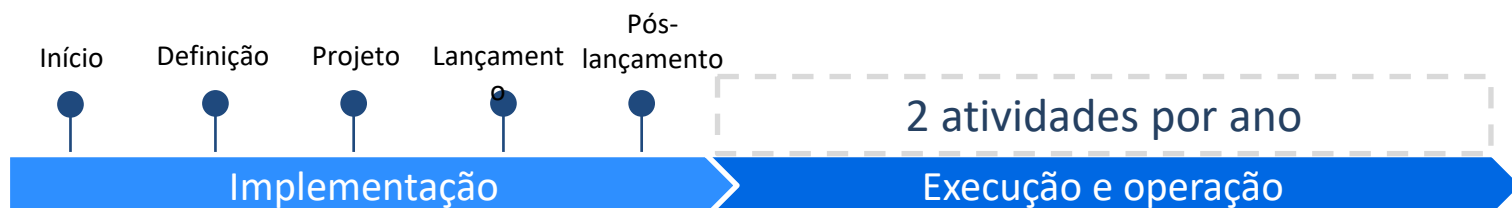


### Portais de Portal de suporte 24/7

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.

## 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**.



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



## 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.

Como cliente Enterprise, você tem direito a **2 atividades por ano** entre as 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).



Adobe  
345 Park Avenue  
San Jose, CA 95110-  
2704  
USA  
[www.adobe.com](http://www.adobe.com)