



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 BUSINESS. O Suporte BUSINESS 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 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. Além disso, os clientes BUSINESS recebem comunicações e atualizações periódicos do Líder de suporte da conta e gestão de encaminhamento de casos de suporte para as solicitações mais críticas.

| | | Suporte Online | Suporte Business |
|--------------------------|--|-------------------|-------------------|
| | | | Suporte pago (\$) |
| Especialistas atribuídos | Líder de suporte da conta | | ✓ |
| | Engenheiro de suporte nomeado | | |
| | Gerente técnico de conta | | |
| Serviços de suporte | Suporte Online | Horário comercial | Horário comercial |
| | Suporte 24x7x365 para prioridades P1 | ✓ | ✓ |
| | Contatos de suporte nomeados (por produto) | 4 | 6 |
| | Suporte telefônico ao vivo | | ✓ |
| | Gestão de encaminhamento | | ✓ |
| | Revisões de serviço por ano | | |
| | Sessões de especialistas por ano | | |
| | 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 Business |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| PRIORIDADE 1 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 / 1 hora |
| PRIORIDADE 2 As funções empresariais do cliente têm grande degradação de serviços, perda potencial de dados ou foi afetado um recurso importante | Horário comercial / 4 horas | Horário comercial / 2 horas |
| PRIORIDADE 3 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 | Horário comercial / 4 horas |
| PRIORIDADE 4 Pergunta geral sobre a funcionalidade atual do produto ou solicitação de melhoria | Dias úteis / 3 dias | Dia útil / 1 dia |

Recursos do Suporte Business



Líder de suporte da conta

Um Líder de suporte da conta designado para monitorar os casos de forma proativa, impulsionar a colaboração entre equipes, fornecer webinários de integração, executar relatórios de serviço, fornecer assistência de suporte não técnico e funcionar como ponto de encaminhamento e defensor interno no Suporte da Adobe.



Suporte telefônico ao vivo

Os clientes podem enviar casos de suporte por telefone para todos os problemas com prioridade P2, P3 e P4 durante o horário de suporte regional. Não há limites máximos para o número de vezes que você pode ligar para o suporte. Os clientes também podem solicitar uma chamada de retorno do suporte ou solicitar uma reunião para demonstrar ou solucionar um problema usando uma sessão de desktop remoto compartilhado.



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.



Serviços empresariais

Um Líder de suporte da conta apresentará webinários com uma visão geral dos serviços de suporte empresarial.

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. Milhares de clientes podem se conectar 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 é uma iniciativa liderada pela equipe de Suporte ao cliente da Adobe. Essas sessões foram criadas para informar e ajudar os participantes a solucionar problemas e fornecer dicas e truques para aproveitar ao máximo a Adobe Experience Cloud.



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.*



Portal de autoatendimento

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.

Recursos

| | |
|---|---|
| Experience League | 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. |
| Treinamento | 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. |
| Problemas de produção e paralisações do sistema | 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. |
| Site do Suporte Business | Site do Suporte Business da Adobe |
| Termos e condições | 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 ¹ |
|------------|--------------------------------|---------------|--------------------|
| 6h – 17h30 | 9h – 17h | 9h – 17h | 9h – 17h30 |

O suporte de idioma está disponível somente em inglês e japonês.
**O Adobe Commerce exclui o suporte ao idioma japonês.*
¹Os 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).