
 **PLANOS DE SUPORTE DA ADOBE**

Adobe Creative Cloud / Adobe Document Cloud (incluindo Adobe Sign)

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 ENTERPRISE. Os clientes ENTERPRISE se beneficiarão do nosso serviço de Engenheiro de suporte nomeado, onde um contato técnico designado na equipe de suporte da Adobe com ampla experiência em sua solução trabalhará em parceria com você e suas equipes técnicas 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. Os clientes do plano de suporte ENTERPRISE também podem aproveitar nossa documentação técnica detalhada do produto e as notas de versão atuais.



		Suporte Standard	Suporte Enterprise
			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		2/ano
	Revisões de caso		1/mês
	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
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 / 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.		
PRIORIDADE 2 As funções empresariais do cliente têm grande degradação de serviços, perda potencial de dados ou foi afetado um recurso importante.	24x7 / 1 hora			
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 funcionando normalmente.	Dia útil / 4 horas			
PRIORIDADE 4 Pergunta geral sobre a funcionalidade atual do produto ou solicitação de melhoria.	Dia útil / 1 dia			

Recursos do suporte Enterprise



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.



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.



Monitoramento de casos proativo

Um ponto de contato designado na Adobe monitorará ativamente os casos abertos e tomará ações proativas e preventivas para garantir uma resolução oportuna.



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.



Revisões de serviço

Revisão bianual abrangente dos serviços, benefícios e desempenho de suporte do programa Enterprise. Pode ser combinado com outras análises estratégicas de negócios realizadas com a Adobe.



Opção de suporte na região

Receba suporte de membros de nossa equipe de suporte da Adobe localizada em sua região global. Isso pode incluir suporte no país e/ou no idioma.

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

Aprendizagem e suporte Enterprise	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.
Comunidade de suporte da Adobe	A Comunidade de suporte da Adobe é o lugar ideal para fazer perguntas, encontrar respostas, aprender com especialistas e compartilhar seu conhecimento.
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.
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 horário comercial local da Adobe está alinhado ao da região de faturamento do cliente.

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

Experiência sem igual

Suporte acelerado

Consultoria estratégica