



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 ELITE. Os clientes ELITE 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 nas soluções aplicáveis da Creative Cloud e Document Cloud, sua equipe de suporte trabalha para garantir que, independentemente da complexidade de suas necessidades de suporte, a equipe de suporte da Adobe estará ao seu lado o tempo todo, para garantir que você maximize o investimento em soluções Adobe aplicáveis e para ajudá-lo a evitar problemas antes que eles aconteçam. Você tem à sua disposição a nossa documentação técnica de produto, com todos os detalhes, e as notas de versão atuais.

		Suporte Standard	Suporte Elite
			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		4/ano
	Revisões de caso		2/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 Elite



Gerente técnico de conta

Um Gerente técnico de contas designado para supervisionar e promover sua experiência de suporte Elite e fornecer serviços proativos para maximizar o valor do seu negócio.



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 Elite.



Encaminhamento de casos prioritários e priorização acelerada de problemas

Obtenha encaminhamento priorizado para garantir uma conexão mais rápida com recursos de suporte mais sênior em casos enviados, bem como maior priorização no trabalho de caso de suporte por meio de uma melhor interação com a Engenharia.



Monitoramento proativo de casos e gerenciamento de encaminhamento

Um ponto de contato designado na Adobe que monitorará ativamente os casos abertos e pode fornecer assistência de encaminhamento, atualizações regulares e garantir que seja dada prioridade às suas solicitações de suporte abertas mais críticas.



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 trimestral abrangente dos serviços, benefícios e desempenho de suporte do programa Elite. 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.



Revisão de solução e roteiro

Revisão proativa da implantação, configuração e arquitetura geral da solução, incluindo integrações. Alinhe a solução e o roteiro do projeto para mitigar riscos e se preparar para o futuro.



Preparo e planejamento de lançamento

Beneficie-se de informações de versão personalizadas com base na configuração do produto e nos casos de uso.



Planejamento de atualização/migração

Receba orientação personalizada e uma revisão proativa para fins de planejamento de atualização e migração. Beneficie-se do plano de versão e atualização de revisão de especialistas da Adobe.



Patrocinador executivo

Beneficie-se da parceria de um patrocinador executivo da equipe de liderança de suporte da Adobe.



Contatos de suporte designados adicionais

Contatos de suporte nomeados adicionais têm a vantagem de aproveitar os canais disponíveis para interagir com nossa equipe de suporte técnico em nome de sua empresa.

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

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).