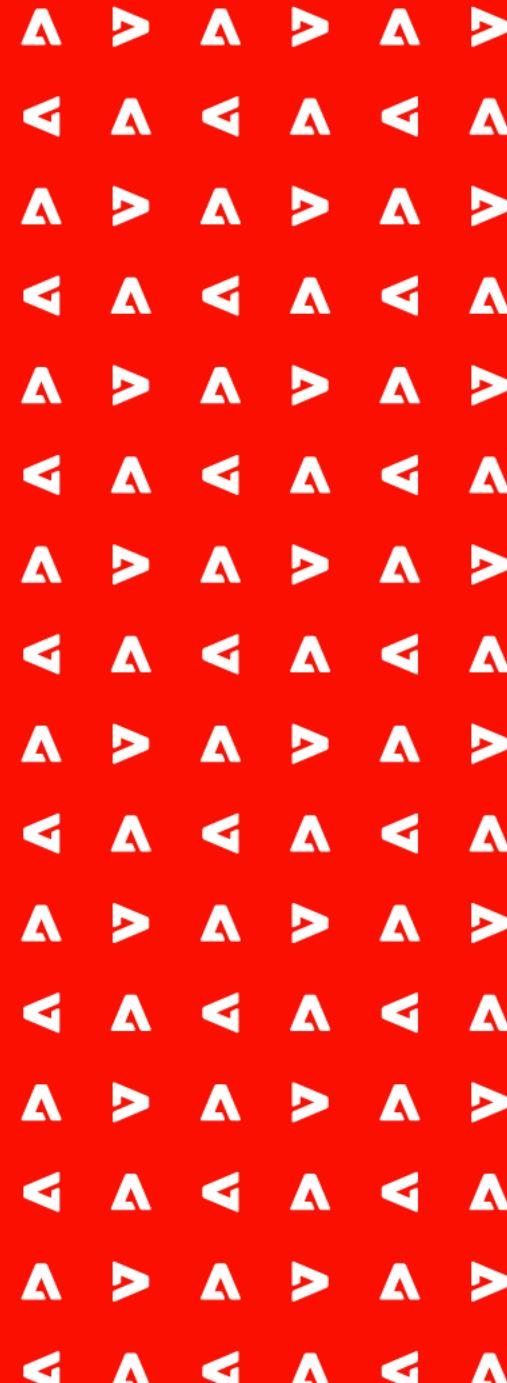




Adobe Experience Cloud

Guia de suporte ao cliente

**Informações e recursos para você maximizar
o valor da sua solução Adobe.**



Informações e recursos importantes

1 Serviços principais da Adobe Experience

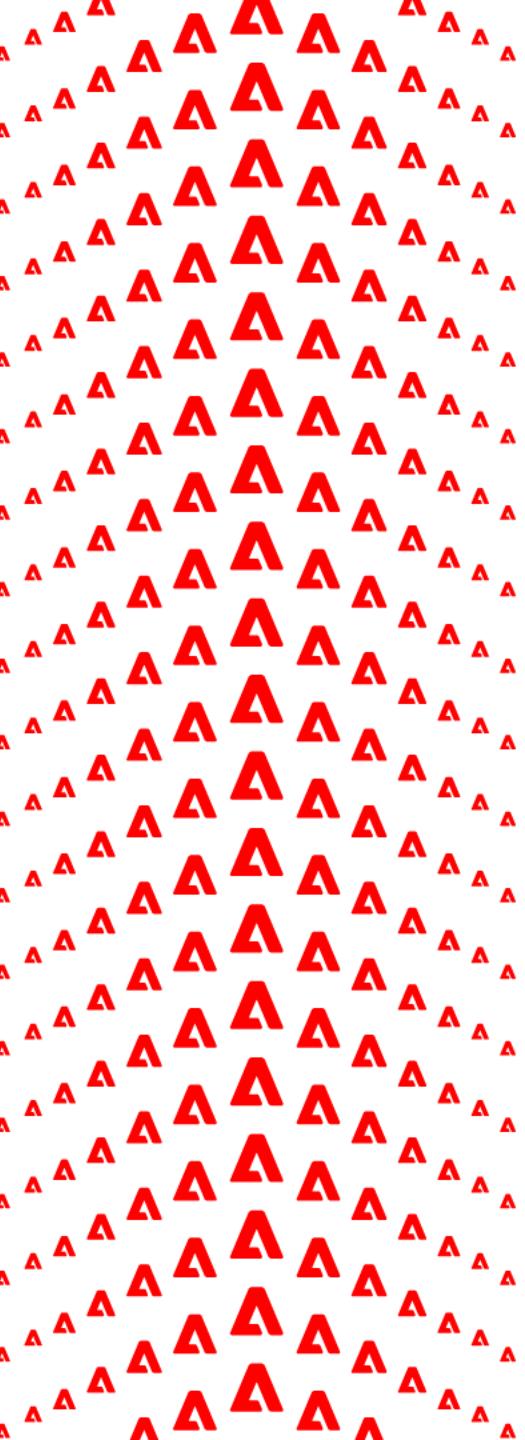
2 Serviços de suporte ao cliente

3 Suas soluções da Adobe

4 Como enviar um tíquete de suporte

5 Interação com o suporte da Adobe

6 Ferramentas e recursos





Adobe Experience Cloud: Um conjunto integrado de soluções para criar campanhas, gerenciar sua publicidade e obter inteligência profunda sobre seu negócio. [Saiba mais](#)

[Tutoriais da Adobe Experience Cloud](#)

Conteúdo e comércio



Adobe Experience
Manager



Adobe Commerce

Insights de dados e públicos-alvo



Adobe
Analytics



Adobe Customer
Journey Analytics



Adobe Real-Time
CDP



Adobe Audience
Manager

Jornadas do cliente



Adobe Target



Adobe Campaign



Adobe Journey
Optimizer



Adobe Marketo
Engage

Fluxo de trabalho de marketing



Adobe Workfront

Diretrizes de suporte ao cliente

Os portais e apelidos fornecem acesso a uma grande variedade de informações e recursos de suporte. Visualize os tíquetes abertos, envie novos e entre em contato com o Suporte ao cliente.



O que o suporte ao cliente cobre

- ✓ Visualize os tíquetes disponíveis, envie novos e entre em contato com o Suporte ao cliente.
- ✓ Diagnóstico remoto
- ✓ Outras melhorias de serviço estão disponíveis para personalizar seu pacote de suporte.
- ✓ Versões de atualização de produto (no local)
- ✓ Versões de manutenção (no local)
- ✓ Problema de integração de aplicativo*



O que o suporte ao cliente NÃO cobre

- ☒ Resenhas de arquitetura
- ☒ Análise ou solução de problemas de código personalizado
- ☒ Melhorias personalizadas (enviar como ideia para a comunidade)
- ☒ Transferência de conhecimento e serviços de treinamento
- ☒ Serviços de desenvolvimento
- ☒ Implementação
- ☒ Produto de terceiros ou recomendações de hardware
- ☒ Solução de problemas de produtos de outro fabricante
- ☒ Problemas de configurações não compatíveis (Observação: estas solicitações devem ser feitas por meio do canal)
- ☒ Ajuste de desempenho
- ☒ Problemas não reproduzíveis

Formas de entrar em contato com o Suporte ao cliente

Você pode entrar em contato com o Suporte ao cliente por via chat, email, telefone e web. Para problemas P1, recomendamos o contato telefônico para obter assistência imediata.

Para que possamos lidar com sua consulta com eficiência, forneça todas as etapas para recriarmos o problema, ou seja, quanto mais claros os detalhes, melhor será o atendimento. Ao enviar um tíquete, recomendamos destacar e/ou ter em mãos, dependendo do método com o qual você entra em contato com o Suporte ao cliente, as seguintes informações aplicáveis (consulte a página 22 para obter um exemplo):

Os portais e apelidos fornecem acesso a uma grande variedade de informações e recursos de suporte. Visualize os tíquetes abertos, envie novos e entre em contato com o Suporte ao cliente.

SUporte DA ENTERPRISE CLOUD

Portal de suporte	Suporte telefônico	Status da Adobe
Suporte da Adobe Experience League Suporte do Adobe Experience Manager Suporte do Adobe Campaign	Número de telefone 1 800 497 0335 (EUA e Canadá) Números de telefone regionais	Verifique o status do sistema da Adobe Status geral do sistema

*Nem todos os produtos têm um portal de suporte ou chat. Consulte a página de cada produto para ver os meio de contato do suporte

Quem pode entrar em contato com o Suporte ao cliente?

A Adobe atribui a mais alta prioridade à segurança e proteção dos seus dados. Para garantir isso, incentivamos você a designar algumas pessoas de sua organização como Contatos de suporte designados, que terão acesso total ao produto, são treinados e podem responder a perguntas básicas específicas para a implementação.

- Apenas os Contatos de suporte designados serão autorizados a discutir os dados e fazer as alterações necessárias nas configurações da conta.
- Pessoas não autorizadas como Contato de suporte designado podem entrar em contato com a equipe de suporte, no entanto, serão direcionados para ajuda/fóruns online.

Modificação ou adição de contatos de suporte designados

- Apenas os Contatos de suporte designados existentes podem obter as alterações feitas na lista de Contatos de suporte designados existentes na mesma organização.
- Entre em contato com o Atendimento ao cliente por telefone ou email para adicionar/remover usuários.

SUPORTE AO CLIENTE DA ADOBE - USUÁRIOS AUTORIZADOS				
	Suporte online	Suporte Business	Suporte Enterprise	Suporte Elite
Nº de contatos autorizados por suporte	4	6	10	15

Horário regional de atendimento ao cliente, idioma e opções de telefone da Adobe

O horário comercial local da Adobe está alinhado ao da região de faturamento do cliente.

Horas regionais de funcionamento e suporte de idioma

Américas	Europa, Oriente Médio e África
6h às 17h30	9h às 17h
Ásia–Pacífico	Japão*
9h às 17h	9h às 17h30

Exceções:

*O suporte está disponível somente em inglês e japonês.

O Adobe Commerce exclui o suporte ao idioma japonês.

(Japão) Os casos de prioridade P2, P3 e P4 estão limitados apenas ao horário comercial.

Suporte telefônico do Marketo Engage

Américas	Europa, Oriente Médio e África	APAC	Japão
Chamada gratuita: +1 877 270 6586	Reino Unido: 0800 151 3030 União Europeia: +353 1 242 3030	Austrália: +61 2 8031 8188	+81 3 6478 6080

Caso a sua região não tenha um número de telefone específico para o atendimento ao cliente, ligue para +1 800 497 0335. Observe que este número é dos EUA, portanto, tarifas de chamadas podem ser aplicadas em sua região.

Américas	EMEA	APAC
EUA	1 800 497 0335	Dinamarca (+45) 80 20 6017 Austrália (+61) 1800 358 683
Canadá	1 800 497 0335	França (+33) 08 05 540 755 China continental (+86) 108 004 400 548
	Alemanha (+49) 0800 752 2581	Região Administrativa Especial de Hong Kong (+852) 30 713 107
	Itália (+39) 800 919 224	Índia (+91) 0008 004 402 107
	Suécia (+46) 0200 810 330	Malásia (chamada paga) (+60) 1800 220 120
	Reino Unido (+44) 0800 169 0454	Nova Zelândia (chamada paga) (+64) 050 861 4264
		Filipinas (chamada paga) (+63) 1 800 8908 8359
		Singapura (+65) 1 800 818 5220
		Coreia do Sul (+82) 080 517 0880
		Região de Taiwan (+886) 0 800 066 6381

Definições de prioridade do Suporte ao cliente da Adobe

Os tempos de resposta e ações se baseiam em uma avaliação do impacto relatado pela sua empresa. Quanto mais grave for o impacto nos negócios, maior será a prioridade atribuída. As diretrizes a seguir o ajudarão a determinar o nível de prioridade correto.

Metas de nível de serviço: Resposta inicial e definições de prioridade

Prioridade	Definições	Online Suporte	Business Suporte	Enterprise Suporte	Elite Suporte
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	24x7 / 30 minutos	24x7 / 15 minutos
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	24x5 / 1 hora	24x5 / 30 minutos
PRIORIDADE 3	As funções empresariais do cliente têm pouca degradação dos serviços, e há uma solução/alternativa que permite que as funções empresariais continuem normalmente.	Horário comercial / 6 horas	Horário comercial / 4 horas	Horário comercial / 2 horas	24x5 / 1 hora
PRIORIDADE 4	Pergunta geral sobre a funcionalidade atual do produto ou solicitação de melhoria.	Dia útil / 3 dias	Dia útil / 1 dia	Dia útil / 1 dia	Dia útil / 1 dia

Adobe Analytics: Solução líder do setor para coletar, organizar, analisar e relatar tudo o que seus clientes fazem.

Insights em resultados



Os usuários de negócios e tomadores de decisão seniores agora podem acessar insights com facilidade e rapidez em seus dispositivos móveis e obter respostas instantâneas a consultas interativas.

Novo modelo de atribuição de algoritmo



Os usuários agora podem avaliar seus investimentos em marketing com mais precisão em mídias pagas, ganhas e próprias.

Customer Journey Analytics



Capacite as equipes de inteligência de negócios e ciência de dados para juntar e analisar dados entre canais com um eficiente kit de ferramentas de análise.

[Guia de implementação](#)

[Comunidade do Analytics](#)

[Aprendizagem e suporte](#)

[Analytics Exchange](#)

[Documentação do Analytics](#)

Adobe Audience Manager: Plataforma de gerenciamento de dados que ajuda a construir perfis de público-alvo exclusivos para que você possa identificar os segmentos mais valiosos e usá-los em qualquer canal digital.

Conheça seus públicos-alvo



Obtenha uma visão completa do seu público-alvo combinando todas as suas fontes de dados em um só lugar.

Crie novos segmentos



Descubra e organize continuamente novos segmentos valiosos para segmentação e personalização mais inteligentes.

Faça anúncios eficientes



Torne suas campanhas publicitárias mais produtivas direcionando segmentos específicos em qualquer plataforma.

[Guia de implementação](#)

[Documentação do Audience Manager](#)

[Aprendizagem e suporte](#)

[Audience Manager Exchange](#)

[Comunidade do Audience Manager](#)

Adobe Target: facilita a identificação do melhor conteúdo por meio de testes fáceis de executar. Dessa forma, você pode oferecer a experiência certa para o cliente certo.

Leve a personalização omnicanal às grandes massas



As melhores experiências são consistentemente pessoais. Use nosso perfil unificado e progressivo para oferecer a melhor experiência em todos os canais.

Elimine as suposições com teste multivariado e A/B



Executar testes isolados em silos não resolve o problema. Teste tudo facilmente em todos os canais, todas as vezes.

Melhore cada experiência com automação e escala alimentadas por IA



Teste e personalize para cada visitante, aplicando inteligência artificial com um único clique.

[Guia de implementação](#)

[Comunidade do Target](#)

[Aprendizagem e suporte](#)

[Target Exchange](#)

[Documentação do Target](#)

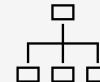
Adobe Experience Manager: plataforma eficiente para gerenciar e fornecer experiências digitais conectadas em toda a jornada do cliente, desde as interações online até as físicas.

Sistema de gerenciamento de conteúdo



Crie e gerencie sua experiência digital em todos os canais com ferramentas automatizadas que facilitam o dimensionamento.

Gerenciamento de ativos digitais



Gaste mais tempo com experiências e menos tempo procurando e adaptando conteúdo.

Inscrição e formulários digitais



Solução de ponta a ponta que conecta seus formulários e processos de comunicação.

AEM Cloud Service



O primeiro sistema de gerenciamento de conteúdo de nível corporativo nativo da nuvem apresentando desempenho ideal, com ótimos SLAs e segurança.

Assinatura digital



Conecte facilmente experiências online e na loja com sinalização interativa que responde aos dados do cliente e acionadores.

[Comunidade do Experience Manager](#)

[Aprendizagem e suporte](#)

[Principais componentes](#)

[Sessões Pergunte ao especialista](#)

[Atualizações de segurança do Experience Manager](#)

[Guia de implementação do AEM Sites](#)

[Guia de implementação do Experience Manager Assets](#)

[Guia de implementação do Experience Manager Forms](#)

[Visão geral do Experience Manager as a Cloud Service](#)

[Documentação do Experience Manager](#)

[Guias de implementação e do usuário do Experience Manager as Cloud Service](#)

Adobe Campaign: Ferramenta de gerenciamento de campanha em vários canais que ajuda você a melhorar e personalizar as campanhas em todas as suas mídias.

Simplifique o gerenciamento de campanhas



Gerencie os dados e monitore o desempenho das campanhas em um só lugar.

Seja mais engajador



Use mensagens personalizadas, contextuais e em tempo real para oferecer uma experiência atraente ao cliente.

Automatize



Use a automação de marketing para aumentar a produtividade da campanha e reduzir o tempo de colocação no mercado.

[**Guia de implementação do Campaign Classic**](#)

[**Comunidade do Campaign Classic**](#)

[**Aprendizagem e suporte do Campaign Classic**](#)

[**Guia de implementação do Campaign Standard**](#)

[**Comunidade do Campaign Standard**](#)

[**Aprendizagem e suporte do Campaign Standard**](#)

[**Campaign Exchange**](#)

Adobe Experience Platform: A plataforma permite que as organizações centralizem e padronizem os dados e o conteúdo do cliente de qualquer sistema e apliquem a ciência de dados e o aprendizado de máquina para melhorar bastante o design e a entrega de experiências relevantes e personalizadas para o cliente.

Customer Journey Analytics



A solução de próxima geração da Adobe para análises entre canais, com base na Adobe Experience Platform

Journey Orchestration



Como usuário empresarial, aprenda a combinar atividades de evento, orquestração e ação para construir uma jornada

Real-time CDP



Obtenha uma visão única de seu cliente combinando dados de toda a empresa

[Guia de implementação](#)

[Comunidade da Experience Platform](#)

[Aprendizagem e suporte](#)

[Experience Platform Exchange](#)

[Documentação da Experience Platform](#)

[Criar caso de suporte](#)

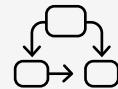
Adobe Primetime: Plataforma de TV multitela que ajuda emissoras, redes a cabo e provedores de serviços a criar e monetizar experiências envolventes e personalizadas de TV e cinema.

Disponibilize programas de TV em qualquer lugar



Ofereça aos espectadores o conteúdo de TV e filmes que eles desejam em qualquer lugar, em 3,4 bilhões de dispositivos.

Crie fluxos de trabalho flexíveis



Adicione recursos modulares aos seus fluxos de trabalho de transmissão e distribuição existentes, incluindo VOD, TV ao vivo e linear.

Oferecer insights e resultados



Os insights das integrações da Adobe Marketing Cloud permitem que os vendedores de mídia otimizem a campanha e a entrega de anúncios em tempo real.

[Documentação do Primetime](#)

[Aprendizagem e suporte](#)

Adobe Marketo Engage: Mantenha os clientes engajados em cada etapa do caminho, transformando radicalmente a gestão da experiência do cliente com o Marketo Engage.

Melhore o relacionamento com o cliente



Retenha e aumente o número de clientes por meio do engajamento com base em dados. Melhore a experiência do cliente. Capacite uma melhor integração e o sucesso de longo prazo do cliente.

Melhore seu marketing



Aumente a escala e a eficiência como um profissional. Aproveite a tecnologia para aumentar o alcance, a qualidade e o ROI.

Marketing com base em contas principais



Adquira, retenha e amplie suas contas de alto valor. Crie listas de contas de destino rapidamente. Meça e otimize o ABM de forma holística. Obtenha uma experiência entre canais perfeita.

[**Comunidade do Marketo**](#)

[**Portal de suporte**](#)

[**Documentação do Marketo**](#)

[**Knowledge base**](#)

[**Marketo Exchange**](#)

Adobe Commerce: Comércio de ponta a ponta que cresce com você, de qualquer tamanho, em qualquer lugar.

Plataforma única para todas as suas necessidades



Independentemente de ser um comerciante B2B que vende direto ao consumidor (D2C) ou um comerciante B2C, o Adobe Commerce permite que você gerencie vários canais de vendas e marcas e expanda para novos países em uma única plataforma.

Inteligência de IA líder do setor



O comércio inteligente, com tecnologia Adobe Sensei AI, fornece análise de dados açãoável e automatiza fluxos de trabalho de back-end

Extensível para incorporar tecnologia



O Adobe Commerce é totalmente escalável e extensível, com um núcleo modular e recursos headless que permitem incorporar rapidamente novas tecnologias

[**Guia de implementação**](#)

[**Comunidade do Commerce**](#)

[**Knowledge base**](#)

[**Commerce Exchange**](#)

[**Documentação do Commerce**](#)

[**Criar caso de suporte**](#)

Adobe Workfront: Conecte-se, colabore e execute fluxos de trabalho complexos, de qualquer lugar.

Adobe Workfront em ação



Planeje, priorize e itere seu trabalho.
Conecte-se, colabore e termine o trabalho
com mais rapidez.
Simplifique e otimize processos.
Meça e relate o progresso.
Mantenha o trabalho alinhado com a estratégia.

Recursos do Workfront



Com o Workfront, o gerenciamento de trabalho corporativo pode ajudar sua empresa e seus departamentos a planejar, prever, colaborar, evoluir e entregar o melhor trabalho.

Gestão empresarial



O Workfront fornece às equipes de marketing e criação que usam produtos da Adobe uma plataforma empresarial para gerenciamento de trabalho moderno, aumentando a produtividade geral em toda a empresa.

[Guia de implementação](#)

[Comunidade do Workfront](#)

[Introdução](#)

[Workfront Exchange](#)

[Documentação do Workfront](#)

[Portal de suporte
do Workfront](#)

Adobe Ad Cloud: ajuda você a prever a melhor combinação de anúncios gráficos, de pesquisa e dinâmicos com base em seu orçamento. Também automatiza a execução do seu plano de mídia.

Veja o panorama geral



Tenha uma visão completa do desempenho da sua campanha nas redes de pesquisa, display e redes sociais para entender melhor como os clientes interagem com sua marca.

Aja com confiança



O recurso de relatório de precisão ajuda você a saber quando e onde investir seu orçamento de publicidade online.

Maximize seu orçamento



Obtenha mais retorno do seu orçamento de publicidade, sabendo que ele está sendo gasto da forma mais estratégica e eficiente.

[Advertising Cloud Exchange](#)

[Comunidade da Advertising Cloud](#)

[Aprendizagem e suporte](#)

Criar um caso de suporte | Adobe Experience Manager, Adobe Experience Platform e Adobe Campaign

Siga as etapas abaixo para criar um caso de suporte no Admin Console para as seguintes soluções:

- Adobe Experience Manager
- Adobe Experience Platform
- Adobe Campaign

AÇÃO

Faça login no [Admin Console](#), vá até **Suporte > Resumo de suporte**

- Clique em **Criar caso**
- Selecione a categoria em que o problema se enquadra:
 - *Gerenciamento de usuários e licenças*
 - *Utilização da Creative Cloud e da Document Cloud*
 - *Utilização da Experience Cloud*
- Clique em **Criar caso**

What kind of problem are you trying to solve?
This will help us connect you with someone who can help.

Managing users and licenses
Issues related to deployment, adding or authenticating users, activating licenses or questions about using the Admin Console.
Possible issues:

- Activation
- Authenticating identities
- Configure SSO
- Provisioning
- Licensing and packaging apps

Using Creative Cloud and Document Cloud
Issues related to troubleshooting, error messages and questions about using Creative Cloud and Document Cloud.
Possible issues:

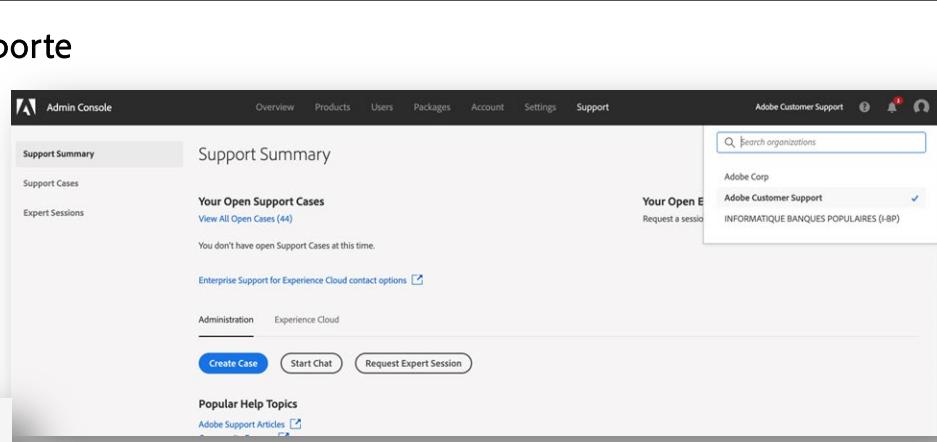
- Product features not working
- Can't access app assets
- Error updating apps
- Installing app add-ins
- App is crashing frequently

Using Experience Cloud
Issues related to troubleshooting, error messages and questions about Experience Cloud.
Possible issues:

- Configure Campaign
- Campaign delivery performance
- Server performance
- Workflow troubleshooting
- Adobe Experience Manager Service issues

None of the above. Continue to create case.

[Cancel](#) [Create Case](#)



Um vídeo passo a passo de como abrir e gerenciar um caso de suporte no Admin Console pode ser encontrado [aqui](#)

No formulário que aparece, especifique o nome do produto com o qual você precisa de ajuda. Para ver uma lista de opções, digite as primeiras letras do nome do produto.



confidencial.

Descrição de caso | Adobe Experience Manager, Adobe Experience Platform e Adobe Campaign

Quando o formulário do caso aparecer, preencha os detalhes sobre o problema usando as informações abaixo como guia:

Categoria	Descrição	Categoria	Descrição	
Especifique um produto	Especifique o nome do produto no campo fornecido. Para ver uma lista de opções, digite as primeiras letras do nome do produto. Esta opção não estará disponível se você criar um caso para gerenciar usuários e licenças.	Resuma o problema		
Selezione a prioridade do problema	Dependendo de como o problema afeta suas operações, classifique-o da seguinte maneira: P4 (Leve): Selecione esta opção se o problema não causar interrupções consideráveis nas operações normais. Essa opção pode incluir questões relacionadas a APIs e integração, consultas de instalação e configuração, solicitações de aprimoramento ou questões de documentação. P3 (Importante): Se o problema interromper as operações normais, selecione esta opção. Por exemplo, mau funcionamento ou comportamento incorreto do software. P2 (Urgente): Escolha esta opção quando houver interrupções graves nas operações normais do seu negócio. Por exemplo, se o problema afetar negativamente uma instalação em toda a empresa, prazos urgentes ou causar risco financeiro para os negócios.	Forneça uma descrição resumida do problema. Mencione qual é o problema específico e o que você está vendo. Exemplos de descrições resumidas: Erro “Não foi possível processar a resposta SAML de entrada” com Federated ID “Conta não reconhecida” no painel de suporte Erro 400 ou outro erro ao tentar validar uma reivindicação de domínio Usuários, grupos ou painel de identidade estão em branco Altere a reivindicação de domínio de Enterprise ID para Federated (ou vice-versa) Erro “Um convite com este código não foi encontrado”		
Quantifique o impacto do problema	Com base na escala em que o problema afeta sua organização, selecione uma das seguintes opções: Pequeno: Um ou mais usuários afetados Médio: Um grupo específico de usuários afetados Grande: Maioria dos usuários afetados	Descreva a natureza do problema	Exponha suas dúvidas ou descreva seu problema em detalhes, incluindo o fluxo de trabalho que causou o problema e as etapas de reprodução. Inclua detalhes sobre quando aconteceu pela primeira vez.	
		Anexe capturas de tela ou arquivos	É possível anexar arquivos relevantes de até 20 MB. Por exemplo, uma captura de tela do erro. Arquivos executáveis e DLL não são compatíveis.	

Observação: Para problemas de suporte P1 (críticos), ligue para o Suporte ao cliente da Adobe. Os números de telefone estão listados [aqui](#).



Criar um caso de suporte | Adobe Analytics, Adobe Audience Manager, Adobe Target

Siga as etapas abaixo para criar um caso de suporte no Portal da Experience League para as seguintes soluções:

- Adobe Analytics
- Adobe Audience Manager
- Adobe Target
- Adobe Social

AÇÃO

Vá até o [Site de envio de tiquete da Experience League](#)

- Selecione na guia esquerda para qual solução você precisa de ajuda:

Preencha o formulário com as seguintes informações/detalhes

- Assunto da pergunta ou problema
- Seu nome e sobrenome
- Seu endereço de email
- Nome da sua empresa
- Informe a prioridade
 - P1 exige uma chamada telefônica
 - P2 urgente
 - P3 importante
 - P4 leve (só preciso informar)
- Forneça detalhes da consulta ou do problema

Can't find an answer? Open a ticket to get help from Support.

Selected Solution: General
Change solution in side nav

Subject: Write short description of problem

Name: First Name Last Name

Email: Enter the email you would like to be contacted with

Company: Enter company name

Priority: View Priority SLA's Where is P1 - Critical?
If the issue results in outages or extremely serious interruptions to a production system, please call us so we can serve you immediately.
1-800-497-0335 (U.S. & Canada)
Phone numbers for other regions

Details: Write further details to help us solve your problem

Details to include for most efficient resolution:
Steps to reproduce the issue.
Provide instructions with as much detail as possible, including any URLs needed to duplicate the issue and what your expected experience should be.
Please be specific enough that someone unfamiliar with the workflow could easily reproduce the problem.

[Open ticket](#)

A confirmação por email deve vir se o seu email estiver registrado como um usuário com suporte (gerado pelo sistema) e assim que um tiquete for atribuído a um engenheiro do atendimento e enviar um email de volta.

Criar um caso de suporte | Adobe Primetime

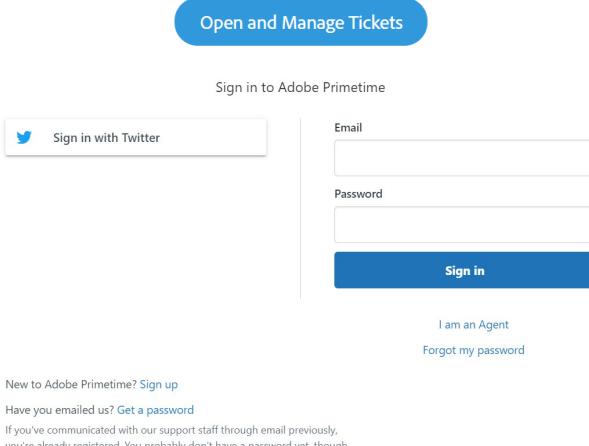
Siga as etapas abaixo para criar um caso de suporte no Portal da Experience League para as seguintes soluções:

- Adobe Primetime

AÇÃO	<p>Vá até o Site de envio de tíquete da Experience League</p> <ul style="list-style-type: none">• Selecione na guia esquerda para qual solução você precisa de ajuda: <p>Preencha o formulário com as seguintes informações/detalhes</p> <ul style="list-style-type: none">• Resumo• Etapas para reproduzir o problema• Mudanças recentes de ambiente s• Capturas de tela• Mensagens de erro• Arquivos de log <p>Acesso direto ao Adobe Primetime e acesso direto ao Portal de suporte do Adobe Commerce</p>
------	---

Send Primetime support requests to support@adobeprimetime.zendesk.com, or click Open and Manage Tickets to access the Primetime Support Portal.

[Open and Manage Tickets](#)



Criar um caso de suporte | Adobe Commerce

Siga as etapas abaixo para criar um caso de suporte no Portal da Experience League para as seguintes soluções:

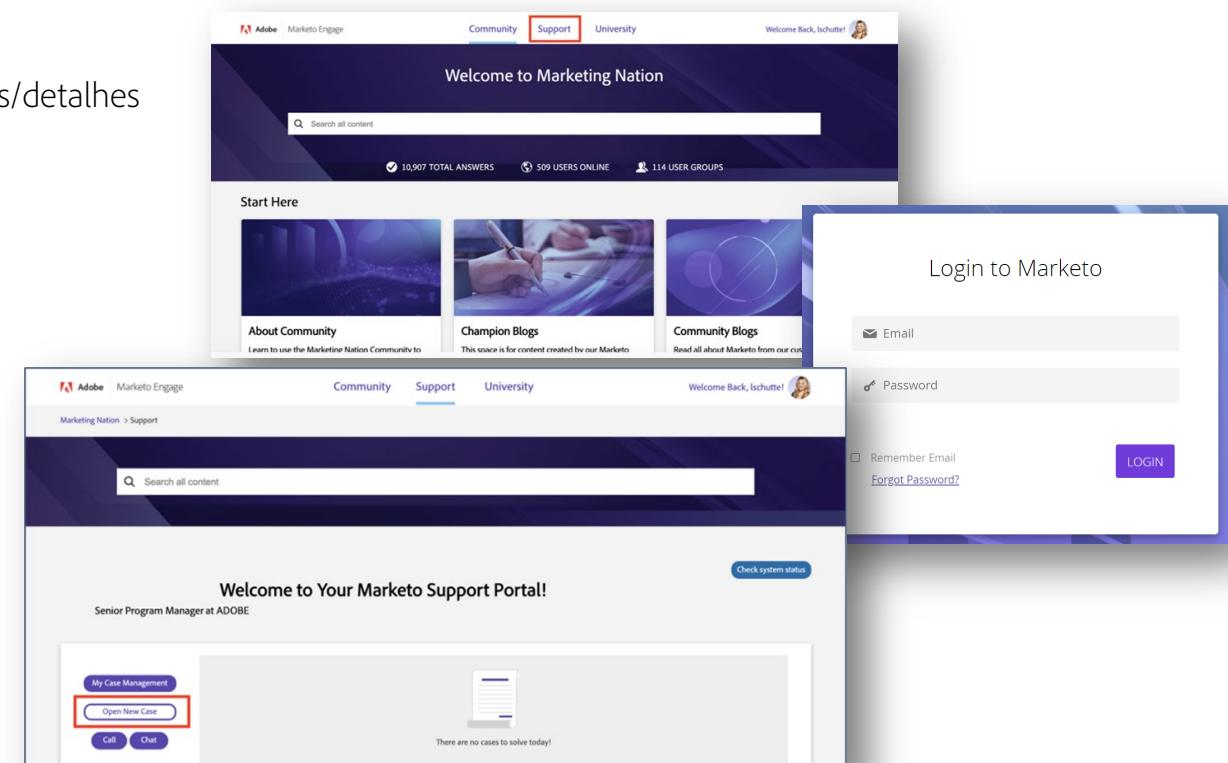
- Adobe Commerce

AÇÃO	<p>Vá até o Site de envio de tíquete da Experience League ou navegue diretamente para https://support.magento.com e faça login.</p> <ul style="list-style-type: none">• Selecione na guia esquerda para qual solução você precisa de ajuda: <p>Preencha o formulário com as seguintes informações/detalhes</p> <ul style="list-style-type: none">• URL do projeto• Ambiente• Em tempo real ou não• Etapas para reproduzir o problema• Mudanças recentes de ambiente• Capturas de tela• Mensagens de erro• Arquivos de log <p>Acesso direto ao Portal de suporte do Adobe Commerce</p>
<p>Click Open and Manage Tickets to open support tickets and manage cases using the Magento support portal.</p> <p>Open and Manage Tickets</p>	

Criar um caso de suporte | Adobe Marketo Engage

Siga as etapas abaixo para criar um caso de suporte no Marketo Nation para as seguintes soluções:

- **Marketo Engage**

AÇÃO	DETALHES
	<p>Navegue até o Site de envio de tíquete da Experience League ou navegue diretamente para o Marketing Nation e faça login</p> <ul style="list-style-type: none">• Clique na opção Suporte• Clique no botão Abrir Novo caso <p>Preencha o formulário com as seguintes informações/detalhes</p> <ul style="list-style-type: none">• Assunto• Descrição• Prioridade• Tio de caso• Problema do caso• Subproblema do caso• Instância (se aplicável)• Lista de email cc• Permissão de acesso remoto• Capturas de tela <p>Um vídeo passo a passo de como usar o Porta de suporte pode ser acessado aqui</p> <p>Acesso direto ao Portal de suporte do Adobe Marketo Engage</p> 

Interação com o Suporte ao cliente da Adobe

Os especialistas do Suporte ao cliente da Adobe são amplamente treinados em todas as soluções da Adobe Experience Cloud. Eles estão qualificados para ajudar você com questões relacionadas aos recursos de solução, configurações, problemas e instruções em geral.



Quem pode entrar em contato com o Suporte da Adobe?

A Adobe atribui a mais alta prioridade à segurança e proteção dos seus dados. Para garantir isso, incentivamos você a designar algumas pessoas de sua organização como [Contatos de suporte designados](#), que terão acesso total ao produto, são treinados e podem responder a perguntas básicas específicas para a implementação.

- Apenas os Contatos de suporte designados serão autorizados a discutir os dados e fazer as alterações necessárias nas configurações da conta.
- Pessoas não autorizadas como Contato de suporte designado podem entrar em contato com a equipe de suporte, no entanto, serão direcionados para ajuda/fóruns online.



Modificação ou adição de Contatos de suporte designados

Apenas os Contatos de suporte designados existentes podem obter as alterações feitas na lista de Contatos de suporte designados existentes na mesma organização. Entre em contato com o Atendimento ao cliente por telefone ou email para adicionar/remover usuários.



Como entrar em contato com a Adobe?

Suporte da Experience League:
<https://experienceleague.adobe.com/?support-solution=General#support>

Números de telefone:
https://helpx.adobe.com/contact/dma_external/DMACustomCareRegionalPhoneNumbers.html

Ferramentas e recursos

A Adobe oferece uma grande variedade de informações e recursos. Para começar, recomendamos que você explore o seguinte:



Notas de versão da Experience Cloud – Acesso antecipado

Inscreva-se para se manter atualizado sobre os novos recursos e correções da Adobe Experience Cloud

[Saiba mais>](#)

Notificação de segurança Serviço

Informações oportunas e precisas que podem ajudar a protegê-lo contra hackers mal intencionados

[Saiba mais>](#)

Prioridade do produto Serviço de atualização

Fique por dentro das atualizações mais recentes do produto Adobe Experience Cloud e lançamentos de manutenção

[Saiba mais>](#)

Experience League

Cursos de aprendizagem com curadoria de especialistas, tutoriais e documentação, comunidades e recursos de suporte

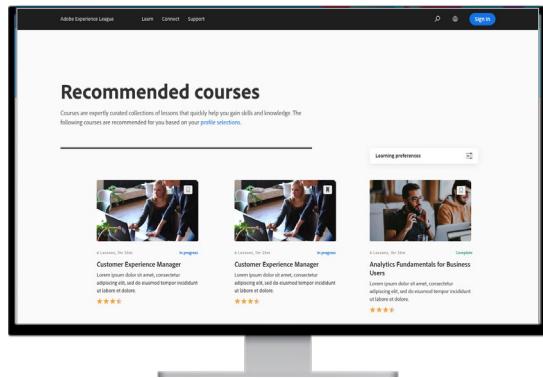
[Saiba mais>](#)

EXPERIENCE LEAGUE

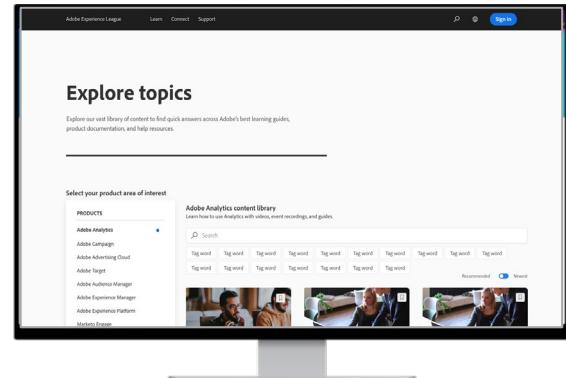
Aprenda. Conecte-se. Cresça.

 experienceleague.adobe.com/?lang=pt-BR

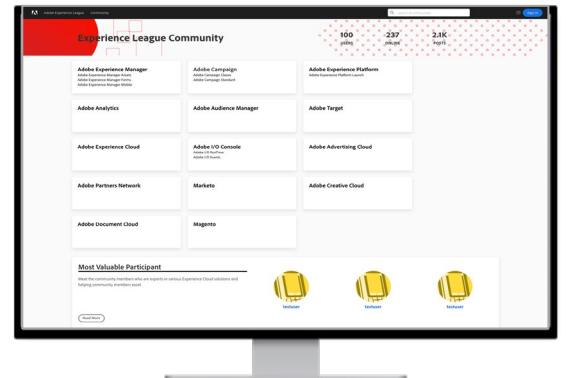
Experience League é um lugar unificado onde nossos clientes podem **aprender, conectar-se e crescer** ao longo de um caminho personalizado para o sucesso que inclui autoajuda e treinamento ministrado por instrutor, comunidade e outras opções de suporte.



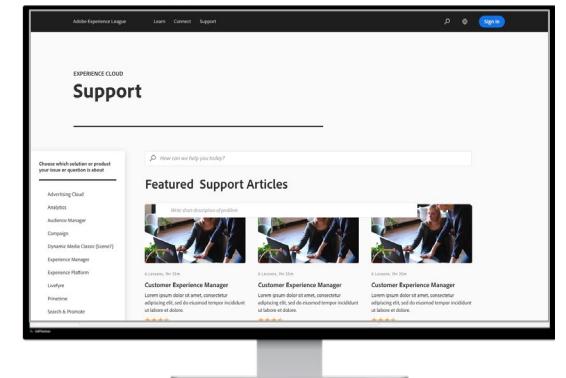
Aprendizagem guiada desenvolvida por especialistas da Adobe



Respostas rápidas de guias de produtos e artigos de suporte



Comunidade de especialistas e aprendizes



Suporte online



A Experience League é GLOBAL!
(12 idiomas)



A Experience League é MÓVEL!



Adobe

Premier Support

Ofertas: [Suporte Business](#) | [Suporte Enterprise](#) | [Suporte Elite](#)

Suporte Business

Equipe de entrega e recursos			Níveis e recursos
Especialista atribuído	Líder de suporte da conta	✓	Supporte online Acesso a recursos online para documentação, envolvimento com outros especialistas e clientes para melhores práticas e série de webinários (Office Hours). Para obter dicas e truques de solução de problemas, vários canais também estão disponíveis para envio de perguntas e casos.
	Suporte online	Horário comercial	 Fóruns online <ul style="list-style-type: none">• Acesso 24x7 às comunidades• Engajamento com outros clientes• Envio de caso pela Web <p>https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=pt</p>
	Supporte 24x7 para prioridades P1	✓	 Supporte por chat ao vivo* Inicie uma sessão de chat para obter respostas e ajuda com o envio de caso <small>*Nem todos os produtos têm suporte de chat ao vivo.</small>
Serviços de suporte	Contatos de suporte designados	6	 Capacitação <ul style="list-style-type: none">• Jornadas autoguiadas• Office Hours mensal• Documentação do produto e lançamento <p>https://experienceleague.adobe.com/?lang=pt-BR</p>
	Suporte telefônico ao vivo	✓	 Supporte telefônico P1 24x7 Fale com um especialista da Adobe ou com seu Engenheiro de suporte designado
	Gestão de encaminhamento	✓	Contatos de suporte designados – Lista de 6 usuários autorizados a interagir com o Suporte ao cliente

Suporte Enterprise

Equipe de entrega e recursos			Níveis e recursos
Especialista atribuído	Engenheiro de suporte nomeado	✓	<p>Acesso a recursos online para documentação, envolvimento com outros especialistas e clientes para melhores práticas e série de webinários (Office Hours). Para obter dicas e truques de solução de problemas, vários canais também estão disponíveis para envio de perguntas e casos.</p> <p>Suporte online</p> <p>Inicie uma sessão de chat para obter respostas e ajudar no envio de caso <small>*Nem todos os produtos têm suporte de chat ao vivo.</small></p> <p>Fóruns online</p> <p>https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=pt</p> <p>Suporte por chat ao vivo*</p> <p>https://experienceleague.adobe.com/?lang=pt-BR</p> <p>Capacitação</p> <p>https://experienceleague.adobe.com/?lang=pt-BR</p> <p>Suporte telefônico P1 24x7</p> <p>Fale com um especialista da Adobe ou com seu Engenheiro de suporte designado</p> <p>Contatos de suporte designados – Lista de 10 usuários autorizados a interagir com o Suporte ao cliente</p> <p>https://adobe.ly/enterprisesupport</p>
	Suporte online	24x5	
	Suporte 24x7 para prioridades P1	✓	
	Contatos de suporte designados	10	
	Suporte telefônico ao vivo	✓	
	Gestão de encaminhamento	✓	
	Revisões de suporte por ano	2	
	Sessões de especialistas por ano	2	
	Atividades de suporte na nuvem — Experience Manager as Cloud	✓	
	Launch Advisory Services — primeiro ano da nova solução	✓	
Serviços de campo	Atividades de serviço de campo	2	<p>Contatos de suporte designados – Lista de 10 usuários autorizados a interagir com o Suporte ao cliente</p> <p>https://adobe.ly/enterprisesupport</p>

Suporte Elite

Equipe de entrega e recursos		
Especialista atribuído	Engenheiro de suporte nomeado	✓
	Gerente técnico de conta	✓
	Suporte online	24x5
	Suporte 24x7 para prioridades P1	✓
	Contatos de suporte designados	15
	Suporte telefônico ao vivo	✓
	Gestão de encaminhamento	✓
	Revisões de serviço por ano	4
	Sessões de especialistas por ano	4
	Gerenciamento de eventos	✓
Serviços de suporte	Revisão, manutenção e monitoramento do ambiente	✓
	Revisão de versão, migração, atualização e roteiro de produtos	✓
	Atividades de suporte na nuvem — Experience Manager as Cloud	✓
	Launch Advisory Services — primeiro ano da nova solução	✓
	Atividades de serviço de campo	4
Serviços de campo		

Níveis e recursos

Suporte online

Acesso a recursos online para documentação, envolvimento com outros especialistas e clientes para melhores práticas e série de webinários (Office Hours). Para obter dicas e truques de solução de problemas, vários canais também estão disponíveis para envio de perguntas e casos.



Fóruns online

- Acesso 24x7 às comunidades
- Engajamento com outros clientes
- Envio de caso pela Web

<https://experienceleaguecommunities.adobe.com/?profile.language=pt>



Suporte por chat ao vivo*

Inicie uma sessão de chat para obter respostas e ajudar no envio de caso
*Nem todos os produtos têm suporte de chat ao vivo.



Capacitação

- Jornadas autoguiadas
- Office Hours mensal
- Documentação do produto e lançamento

<https://experienceleague.adobe.com/?lang=pt-BR>



Suporte telefônico P1 24x7

Fale com um especialista da Adobe ou com seu Engenheiro de suporte designado

Contatos de suporte designados – Lista de 15 usuários autorizados a interagir com o Suporte ao cliente

<https://adobe.ly/elitesupport>