


PLANOS DE SUPORTE DA ADOBE

Adobe Adobe Experience Cloud

Standard | Enterprise | Elite

A Adobe oferece uma ampla gama de recursos técnicos para prestar suporte à sua empresa, incluídos na assinatura da Experience Cloud. O Suporte Online inclui acesso a caminhos de aprendizagem personalizados e a fóruns monitorados da comunidade na Adobe Experience League. Você tem à disposição nossa documentação técnica detalhada e aprofundada do produto e as notas de versão atuais publicadas em <http://www.adobe.com>. O pacote Online inclui acesso às equipes de suporte técnico por telefone para qualquer problema no produto que tenha prioridade P1, para ajudar a proteger a sua empresa nos momentos mais críticos. Você também pode registrar solicitações de prioridade mais baixa no portal de suporte na web.



		Suporte Standard	Suporte Enterprise	Suporte Elite
Especialistas atribuídos	Líder de suporte da conta			
	Engenheiro de suporte nomeado		✓	✓
	Gerente técnico de conta		✓	
Serviços de suporte	Suporte Online	Horário comercial	24X5	24X5
	Suporte 24x7x365 para prioridades P1	✓	✓	✓
	Contatos de suporte nomeados (por produto)	4	10	15
	Suporte telefônico ao vivo		✓	✓
	Gestão de encaminhamento		✓	✓
	Revisões de serviço por ano		2	4
	Sessões de especialistas por ano		2	4
	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		2	4

Metas de nível de serviço: Resposta inicial

Prioridade	Suporte Standard	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 / 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	24x5 / 1 hora	24x5 / 30 minutos
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 / 2 horas	24x5 / 1 hora
PRIORIDADE 4 Pergunta geral sobre a funcionalidade atual do produto ou solicitação de melhoria	Dias úteis / 3 dias	Dia útil / 1 dia	Dia útil / 1 dia

Suporte Standard

O Suporte ao cliente da Adobe oferece acesso a recursos online para documentação, interação com outros especialistas e clientes para práticas recomendadas e uma série de webinários (Office Hours) para dicas e truques de solução de problemas. Também há vários canais disponíveis para envio de perguntas e casos.



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.



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.



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.*



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.



Portais 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.



24 X 7 X 365 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.

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.
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).



Adobe
345 Park Avenue
San Jose, CA95110-2704
USA
www.adobe.com