



标准 | 商业 | 企业 | 高级

Adobe 提供了全面的技术资源来帮助支持您的业务，这些资源包含在您的 Experience Cloud 许可订阅中，并在商业支持包中得到了增强。在线支持包括通过 Adobe Experience League 访问个性化的学习路径和受监控的社区论坛。您可以使用我们在 <http://www.adobe.com/cn/> 上发布的详细而深入的技术产品文档和最新发行说明。利用我们的在线包，不仅可以通过电话与我们的技术支持团队联系以解决任何重要的 P1 产品问题，从而帮助在最关键的时刻保护您的业务，还可以记录较低优先级的请求以通过支持门户网站获得帮助。

| | | 标准支持 | 商业支持 | 企业支持 | 高级支持 |
|-------|--------------------------------------|------|------------|--------|--------|
| | | | 付费支持级别(\$) | | |
| 分配的专家 | 帐户支持主管 | | ✓ | | |
| | 指定的支持工程师 | | | ✓ | ✓ |
| | 技术客户经理 | | | | ✓ |
| 支持服务 | 在线支持 | 营业时间 | 营业时间 | 工作日全天候 | 工作日全天候 |
| | 全天候 P1 问题支持 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 指定的支持联系人（按产品） | 4 | 6 | 10 | 15 |
| | 实时电话支持 | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 上报管理 | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 每年服务审查次数 | | | 2 | 4 |
| | 每年专家讲座数 | | | 2 | 4 |
| | 案例审查 | | | ✓ | ✓ |
| | 事件管理 | | | | ✓ |
| | 环境审查、维护和监控， | | | | ✓ |
| | 发布、迁移、升级和产品路线图审查 | | | | ✓ |
| 现场服务 | 云支持活动 - Experience Manager as Cloud | | | ✓ | ✓ |
| | Launch Advisory Services – 新解决方案的第一年 | | | ✓ | ✓ |
| | | | | 2 | 4 |

服务水平目标：初始响应

| 优先级 | 标准支持 | 商业支持 | 企业支持 | 高级支持 |
|-----------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------------|------------------|
| 优先级 1 客户的生产业务功能中断或发生重大数据丢失或服务降级，需要立即关注以恢复功能和可用性。 | 全天候 /1 小时 | 全天候/ 1 小时 | 全天候/ 30 分钟 | 全天候/ 15 分钟 |
| 优先级 2 客户的业务功能发生重大服务降级或潜在数据丢失，或主要功能受到影响 | 营业时间/ 4 小时 | 营业时间/ 2 小时 | 工作日 全天候 /1 小时 | 工作日全天 候/30 分钟 |
| 优先级 3 客户的业务功能发生轻微的服务降级，但有解决方案/解决方法可让业务功能继续正常工作 | 营业时间/ 6 小时 | 营业时间/ 4 小时 | 营业时间/ 2 小时 | 工作日全天 候/1 小时 |
| 优先级 4 有关当前产品功能或增强功能请求的常见问题 | 工作日/ 3 天 | 工作日/1 天 | 工作日/1 天 | 工作日/1 天 |

标准支持

Adobe 客户支持提供对在线资源的访问权限以获取文档、与其他专家和客户互动以获得最佳实践以及对网络研讨会系列（办公时间）的访问权限以获取故障排除提示和技巧。此外，还可通过几个渠道来提交问题和案例。



社区论坛 在线论坛

持续在线访问包括技术解决方案、产品文档、常见问题解答等的不断增长的数据库。在 Adobe 社区与从业人员和其他客户联系，分享最佳实践和经验教训。



Experience League 自助式历程

Experience Makers 是使用 Experience League 创建的。客户可以通过个性化学习来获得客户体验管理能力，从而培养技能、与全球同行社区互动并获得职业发展的认可。



实时聊天支持* 聊天支持

开始聊天会话以获取答案并帮助提交案例
*并非所有产品都提供实时聊天支持。



办公室会议 网络研讨会

Adobe 客户支持团队开展的“办公室会议”计划包括各种讲座，旨在指导并帮助参与者排除问题，并提供有助于 Adobe 解决方案发挥成效的提示和技巧。



自助门户 全天候支持门户

按需访问在线自助支持门户以提交支持请求、查看案例状态并浏览其他资源，例如我们的知识库、新闻和通知、特色小贴士等。



全天候 P1 电话支持

授权用户或指定的支持联系人可以通过所有可用渠道（包括 P1 的电话）提交问题，并代表您的公司与我们的技术支持团队互动。

资源

| | |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Experience League | Experience League 是 Adobe 帮助企业实现预期的 Adobe 投资回报的方式。这是一个集中式位置，提供自助教程、产品文档、讲师指导的培训、社区和技术支持，客户可以在这里学习、建立联系和取得进步，并沿着个性化的路径迈向成功。 |
| 培训 | 可以从 Experience League 访问 Adobe Digital Learning Services 课程。学习课程整合了按需课程和讲师指导的课程。在这里，您可以掌握具有公认市场价值的技能，并在组织中利用这些技能获得成功。 |
| 生产问题和系统中断 | Status.adobe.com 传达在多租户环境中部署的所有 Adobe 产品和服务的运行状况信息。客户可以选择他们的订阅偏好设置，以便在 Adobe 创建、更新或处理产品事件时收到电子邮件通知。这可能包括严重性不同的定期维护或服务问题。 |
| 条款和条件 | 详细说明支持服务产品的条款和条件 |

Adobe 支持的区域范围、当地营业时间和语言支持

要建立 Adobe 支持的区域范围，需要将客户的账单地址（通过销售订单或其他 Adobe 支持采购文档）与以下区域之一相对应：

| 美洲 | 欧洲、中东和非洲 | 亚太地区 | 日本 ¹ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 上午 6:00 - 下午 5:30 | 上午 9:00 - 下午 5:00 | 上午 9:00 - 下午 5:00 | 上午 9:00 - 下午 5:30 |
| 语言支持只有英语和日语版本 *Adobe Commerce 不包括日语支持 ¹ P2、P3、P4 案例仅限于日本的营业时间。 | | | |





无与伦比的专业知识



加速支持



战略性建议