

在线 | 商业 | 企业 | 高级

企业支持包括通过 Adobe Experience League 访问个性化的学习路径和受监控的社区论坛。此外，您可以使用我们详细而深入的技术产品文档和最新发行说明。此外，将为企业客户分配一名指定支持工程师，该工程师将是您在 Adobe 支持团队中的指定技术联系人。您的支持团队在指定的 Experience Cloud 解决方案方面拥有丰富的经验，可与您和您的技术团队合作，确保及时解决所有支持请求。您的支持团队还可以帮助协调和安排其他企业权益的交付，确保在最关键的时刻对业务造成的干扰最小。

### **服务水平目标：初始响应**

优先级	在线支持	企业支持
<b>优先级 1</b> 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/ 30 分钟
<b>优先级 2</b> 客户的业务功能发生重大服务降级、潜在数据丢失或服务不可用，或主要功能受到影响	营业时间/4 小时	工作日 全天候/ 1 小时
<b>优先级 3</b> 客户的业务功能发生轻微的服务降级或未发生服务降级，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/ 2 小时
<b>优先级 4</b> 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

## 企业支持功能



### 案例审查

定期审查未完成支持请求，确保客户在案例描述、业务影响、状态、优先级以及确保快速解决所需的后续步骤方面达成一致。



### 指定的支持工程师

配备一名熟悉您的解决方案环境和业务目标的指定支持工程师。NSE 是指经验丰富的支持工程师，可帮助协调企业支持体验。



### 专家讲座

一个时长 60 分钟的讲座，重点介绍了 一项特定的产品功能以及如何利用此功能来解决常见的业务问题。



### 上报管理

Adobe 内部的指定联系人，可以提供上 报协助和定期更新，确保优先处理最重 要的未完成支持请求。

### ★★★ 服务审查

每两年对企业计划服务、权益和支持指 标进行的一次全面审查。

## 云支持活动 - AEM



### AEM as a Cloud Service 的管理

技术和运营治理，可帮助 AEM as a Cloud Service 客户遵守 AEM as a Cloud Service 的行业标准和最佳实践

### AEM as a Cloud Service 的增值服务

标识、审查有机会优化的定制解决方案 采用领域并提供相关建议

### AEM as a Cloud Service 的自定义最佳实践

推动对 AEM as a Cloud Service 中的自定 义最佳实践和核心组件的采用

## 在线支持功能



### 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



### 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。



### 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



### 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。



### 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。  
。



### 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。

## Launch Advisory

对于实施新的 Adobe Experience Cloud 解决方案的客户，Launch Advisory 是一组核心咨询服务和建议，这些服务和建议已被证明可支持成功部署并加快实现价值。

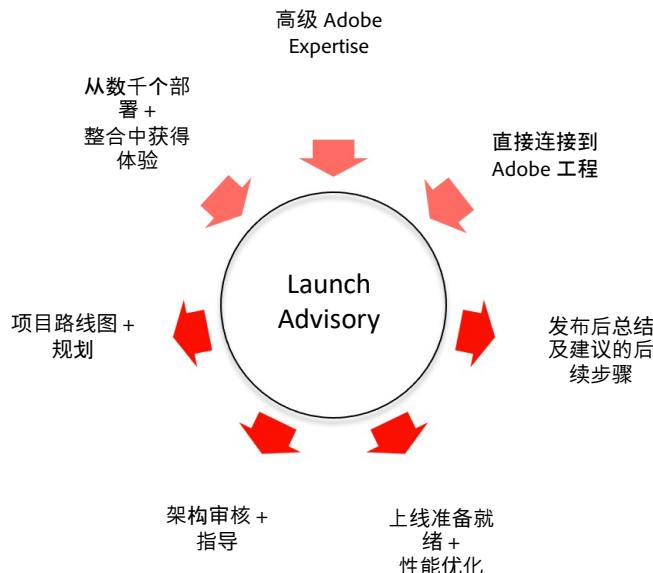


Adobe 解决方案专家可为客户和实施合作伙伴提供基于最佳实践的指导，帮助验证需求、架构、开发过程和发布准备情况审查。

Launch Advisory 将通过常见里程碑（启动、定义、设计、上线和发布后）与您的项目计划保持一致，以进行指导、验证、评估和提出建议。

主要可交付成果包括：

- 启动（包括项目协作计划）包
- 评估和建议文档
- 参与摘要



## 现场服务活动

现场服务用于快速解决问题，专注于客户成功和加快实现价值。如果 Launch Advisory 处于活动状态，则 Adobe 支持合同涵盖的任何解决方案产品在第 1 年内不享受现场服务。

**每年参与 2 项活动**

运行和操作

作为企业客户，您有资格通过以下两个路径每年参与 2 项活动：技术和/或战略。

**技术路径活动**确保客户技术上达标并能最大限度地利用他们的工具。具体而言，这些类型的活动包括与平台配置、集成和故障排除相关的支持和建议

可用的技术活动类型：

- ✓ 运行状况审计
- ✓ 平台审计
- ✓ 功能集支持
- ✓ 基本集成和配置
- ✓ 客户解决方案故障排除
- ✓ 云服务支持

**战略路径活动**寻找机会以确保从客户的 Adobe 解决方案中获得价值。它们包括与战略、衡量和成熟度相关的支持建议，以加快实现一个或多个 Adobe 解决方案的价值。

可用的战略活动类型：

- ✓ 成熟度路线图
- ✓ 使用案例开发/度量
- ✓ 报告和分析
- ✓ 最佳实践支持

## 资源

<u>Experience League</u>	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。
<u>培训</u>	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。
<u>生产问题和系统中断</u>	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。
<u>条款和条件</u>	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 <sup>1</sup>
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。

<sup>1</sup>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

要详细了解 Adobe 支持产品/服务和您的适当级别，请联系指定客户经理(NAM) 或客户成功经理(CSM)