



标准 | 商业 | 企业 | Elite

Adobe 提供一系列技术资源来帮助支持您的业务、这些技术资源包含在您的 Adobe 企业订阅中。商业支持计划强化了此种支持。商业支持包括优先转接支持案例、确保更快地连接到已提交案例的更高级支持资源。商业客户还可以通过电话或支持门户网站联系我们的技术支持团队以进行任何产品查询、以便在最关键的时刻帮助保护您的业务。商业客户将能够借助其进行支持案例上报管理的客户支持主管、针对您最关键的支持请求定期接收通讯和最新消息。

		标准支持	商业支持
			付费支持 (\$)
分配的专家	客户支持主管		✓
	指定的支持工程师		
	技术客户经理		
支持服务	全天候自助支持	✓	✓
	全天候会话/电话支持	✓	✓
	网络案例提交	✓	✓
	优先级案例路由		✓
	已加快问题优先处理		✓
	上报管理		✓
	主动案例监控		
	区域内支持选项		
	服务审查		
	案例审查		
	解决方案审查		
	路线图审查		
	其他指定的支持联系人		
	升级/迁移规划		
	发布准备和规划		
	执行发起人		

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 / 30 分钟	为适用的 Adobe 产品和服务购买支持计划的客户将获得优先级案例路由、可快速跟踪案例、并将其发送给 Adobe 的支持工程师。		
优先级 2 客户的企业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。	全天候/ 1 小时			
优先级 3 客户的企业功能发生轻微的服务降级、但拥有可让企业功能继续有效的解决方案/解决方法。	工作日/ 4 小时			
优先级 4 有关当前产品功能或增强请求的常见问题。	工作日/ 1 天			

商业支持功能



客户支持主管

指定的客户支持主管负责监控案例进展、并在 Adobe 支持中充当上报点和内部宣传人员。



优先级案例路由

接收优先级路由、确保更快地连接到已提交案例的更高级支持资源。



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。



已加快问题优先处理

通过促进与工程部门的合作、在支持案例工作上获得更高的优先级。

标准支持功能



社区论坛

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 社区与其他客户联系、共享最佳实践和经验教训...



自助门户

按需访问在线自助支持门户、查看案例状态并浏览其他资源、例如我们的新闻和通知、知识库、特定提示等。



聊天支持

授权用户(管理员)可以通过 Adobe 支持启动聊天会话以获取答案并帮助提交案例。

以当地时间为准



电话支持

授权用户(管理员)可以通过电话调用 Adobe 支持以获取答案并帮助提交案例。

以当地时间为准



网络案例提交

授权用户(管理员)可以随时提交不限数量的网络案例、供技术支持团队审查支持问题。

资源

企业学习和支持	企业学习和支持为 Adobe 客户提供针对精选 Adobe Creative Cloud 和文档产品的自助教程、产品文档、讲师指导的培训、社区和技术支持。
Adobe 支持社区	Adobe 支持社区是提出问题、找到答案、向专家学习和分享知识的场所。
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。

区域营业时间和语言支持

Adobe 的本地营业时间与客户的计费区域一致。

美洲 ¹	欧洲、中东和非洲	亚太地区	日本
全天候	上午 9:00 – 下午 5:00	上午 9:00 – 下午 5:00	上午 9:00 – 下午 5:30
¹ 美洲语言支持仅提供英文版本。			



无与伦比的
专业知识



加速支持



战略性
建议