


		标准支持	企业支持
			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		2 次/年
	案例审查		1 次/月
	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			

# 企业支持功能




## 指定的支持工程师

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。




## 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。




## 主动案例监控

Adobe 内的指定联系人会积极监控公开案例、并采取主动预防措施、确保及时解决问题。




## 案例审查

定期审查开放支持请求、确保客户在案例描述、业务影响、状态、优先级以及确保及时解决所需的后续步骤方面达成一致。



## 服务审查


对企业计划服务、权益和支持表现进行一年两次的全面审查。可能与 Adobe 举办的其他战略性业务审查相结合。



## 区域内支持选项


从您所在的全球区域内 Adobe 支持团队成员处获得支持。这可能包括国内和/或语言支持。

# 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

<a href="#">企业学习和支持</a>	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。
<a href="#">Adobe 支持社区</a>	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。
<a href="#">生产问题和系统中断</a>	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。
<a href="#">条款和条件</a>	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

Adobe 的本地营业时间与客户的计费区域一致。

美洲 <sup>1</sup>	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
<sup>1</sup> 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