



在线 | 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。

		在线支持	商业支持	企业支持	高级支持
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	付费支持级别(S)			
		付费支持级别(S)			
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,				✓
现场服务	发布、迁移、升级和产品路线图审查				✓
	云支持活动 - Experience Manager as Cloud			✓	✓
Launch Advisory Services – 新解决方案的第一年				✓	✓
	现场服务活动			2	4

服务水平目标：初始响应

优先级	在线支持	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

在线支持

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。



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。



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。



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。



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。



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

<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 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 <i>*Adobe Commerce 不包括日语支持</i>			
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

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)