



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。商业支持包括通过 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。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。除了针对支持请求的最关键部分的支持案例上报管理之外，商业客户还会收到来自其帐户支持主管的定期通信和更新。

	在线支持	商业支持
	Adobe 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	✓
支持服务	在线支持 全天候 P1 问题支持 指定的支持联系人（按产品） 实时电话支持 上报管理 每年服务审查次数 每年专家讲座数 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 云支持活动 - Experience Manager as Cloud	营业时间 ✓ 4 ✓ ✓ ✓ 营业时间 ✓ 6 ✓ ✓
现场服务	Launch Advisory Services - 新解决方案的第一年 现场服务活动	

## 服务水平目标：初始响应

优先级	在线支持	商业支持
<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/1 小时
<b>优先级 2</b> 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
<b>优先级 3</b> 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
<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

## 商业支持功能



### 帐户支持主管

指定的帐户支持主管会主动监控案例、推动跨团队协作、举行新用户入门网络研讨会、运行服务报告、提供非技术支持帮助，并在 Adobe 支持部门中充当上报联系人和内部布道师。



### 实时电话支持

客户可以在区域支持时间内通过电话提交所有 P2、P3、P4 问题的支持案例。您拨打电话来获取支持的次数没有上限。客户还可以请求支持部门回电，或要求召开会议以使用共享远程桌面会话演示或解决问题。



### 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。



### 商业服务

帐户支持主管将主持旨在从总体上介绍商业支持服务的网络研讨会。

## 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。数千名客户可以相互交流，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

“办公室会议”是 Adobe 客户支持团队发起的一项计划。这些讲座旨在指导并帮助参与者排除问题，并提供有助于 Adobe Experience Cloud 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。

## 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>商业支持网站</u>	Adobe 商业支持网站
<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 <i>*Adobe Commerce 不包括日语支持</i>			
<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)