

標準 | 商務 | 企業 | 菁英

Adobe 提供全方位的技術資源來支援您的業務、這些資源包含在您的 Adobe 企業訂閱中。菁英支援計劃增強了這一點。菁英客戶可以獲得一位指定的支援工程師和一位技術客戶經理、他們將與您合作、提供一流的主動和被動支援、同時作為您在 Adobe 支援團隊的指定技術連絡人。憑藉在適用的 Creative Cloud 和 Document Cloud 解決方案方面的深厚經驗、無論您的支援需求有多複雜、您的 Adobe 支援團隊都會全程與您並肩作戰、以確保您最大化在適用 Adobe 解決方案中的投資、並幫助您在問題發生之前未雨綢繆。您還可以利用我們詳細而深入的技術產品文件和目前的版本注意事項。



		標準支援	菁英支援
			付費支援 (\$)
指派的專家	帳戶支援負責人		
	指定的支援工程師		✓
	技術客戶經理		✓
支援服務	全年無休的自助式支援	✓	✓
	全年無休的聊天/電話支援	✓	✓
	網頁案例提交	✓	✓
	優先案例路由		✓
	加速問題優先順序		✓
	向上呈報管理		✓
	主動案例監控		✓
	區域內支援選項		✓
	服務審查		4 次/年
	案件審查		2 次/月
	解決方案審查		✓
	藍圖審查		✓
	其他指定的支援聯絡人		✓
	升級/遷移計劃		✓
	發行準備與規劃		✓
	高階主管支持人		✓

服務層級 目標: 初始回應

優先順序	標準支援	商務支援	企業支援	菁英支援
優先順序 1 客戶的生產業務功能已停止或發生重大資料遺失或服務降級狀況、需要立即關注以恢復功能與可用性。	全年無休 / 30 分鐘	為適用的 Adobe 產品和服務購買支援計劃的客戶將獲得優先案例路由、以便快速將案例發送給 Adobe 的支援工程師。		
優先順序 2 客戶的業務功能發生嚴重的服務降級狀況、或是可能發生資料遺失、或是主要功能受到了影響。	全年無休 / 1 小時			
優先順序 3 客戶的業務功能發生了輕微服務降級狀況、但有解決/變通方法讓業務功能得以繼續正常運作。	營業日 / 4 小時			
優先順序 4 有關目前產品功能或增強要求的一般性問題。	營業日 / 1 天			

菁英支援特色



技術客戶經理

指定的技術客戶經理、負責監督和宣傳您的菁英支援體驗、並提供主動式服務來讓您實現最高業務價值。



指定的支援工程師

已熟悉您的解決方案環境與業務目標的指定支援工程師。NSE 是經驗豐富的支援工程師、可幫忙協調您的菁英支援體驗。



優先案例路由與加速問題優先順序

獲得優先路由、以確保根據提交案例更快聯繫到更資深的支援資源、以及透過促進與工程部門互動、獲得支援案例工作的更高優先順序。



主動案例監控和向上呈報管理

Adobe 內的指定聯絡人、負責主動監控未解決的案件、並可提供向上呈報協助、定期更新、並確保優先處理您最緊急且未解決的支援請求。



案件審查

定期審查未解決的支援請求、以確保客戶在案件描述、業務影響、狀態、優先順序及確保及時解決所需的後續步驟方面都達成一致。



服務審查

每一季對菁英計劃服務、權益和支援績效進行一次全面審查。可與 Adobe 舉行的其他策略業務審查結合使用。



區域內支援選項

獲得位於全球區域內的 Adobe 支援團隊成員的支援。這可能包括國內和/或語言支援。



解決方案和藍圖檢閱

主動審查您的解決方案部署、組態設定及整體架構、包括整合。將您的解決方案與專案藍圖保持一致、以降低風險並為將來做好準備。



發行準備與規劃

受益於根據產品設定和使用案例的量身打造版本資訊。



升級/遷移計劃

接收升級和遷移計劃用途的個人化指引和主動審查。受益於 Adobe 專家審查發行和升級計劃。



高階主管支持人

受益於 Adobe 支援領導團隊的高階主管支持人合作關係。



其他指定的支援聯絡人

其他指定的支援聯絡人可以善用可用管道、代表貴公司與我們的技術支援團隊互動。

標準支援特色



社群論壇

可持續在線上存取不斷增加的技术解决方案、產品文件、常見問答等內容的資料庫。與 Adobe 社群上的其他客戶交流、彼此分享學到的最佳實務和經驗教訓。



自助式入口網站

隨需存取線上自助式支援入口網站、以檢閱案件狀態、並瀏覽其他資源、像是我們的新聞與提醒、知識庫、特定的提示等。



聊天支援

授權的使用者(管理員)可與 Adobe Support 開始聊天式諮詢、以獲得案件提交的解答與協助。

以當地時間為準



電話支援

授權的使用者(管理員)可以透過電話聯絡 Adobe Support、以獲得案件提交的解答與協助。

以當地時間為準



網頁案例提交

授權的使用者(管理員)可以針對支援問題隨時提交不限數量的網頁案例、以供我們的技術支援團隊審查。

資源

企業學習與支援	企業學習與支援是可供 Adobe 客戶找到自助式教學課程、產品文件、由講師授課的培訓課程、社群以及精選 Adobe Creative Cloud 和 Document 產品的支援的地方。
Adobe 支援社群	Adobe 支援社群是提問、尋找答案、向專家學習和分享知識的地方。
生產問題與系統中斷	Status.adobe.com 會傳達所有在多租用戶環境中部署的 Adobe 產品與服務的健康資訊。客戶可以選擇其訂閱偏好設定、以便在 Adobe 建立、更新或解決產品事件時收到電子郵件通知。這可以包括預定的維護或是不同嚴重性等級的服務問題。
條款與條件	詳述支援服務方案的條款與條件。

Adobe 支援的區域範圍、當地營業時間和語言支援

Adobe 當地營業時間與客戶帳單的區域一致。

美洲 ¹	歐洲、中東與非洲	亞太地區	日本
24x7	上午 9 點 – 下午 5 點	上午 9 點 – 下午 5 點	上午 9 點 – 下午 5:30
¹ 美洲語言支援僅提供英文。			



無與倫比的
專業知識



加速支援



策略性
建議

如需了解 Adobe 支援方案的詳細資訊以及適合您的層級、請聯絡您指定的帳戶經理 (NAM) 或客戶成功經理 (CSM)。