

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。標準支援包括全天候存取我們的自助支援資源、包括 HelpX 上的文章以及與 Adobe 社群上的其他客戶互動。您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、這些內容都發佈在 <http://www.adobe.com> 上。我們的標準支援還包括授權的使用者 (管理員) 可透過聊天或電話與我們的技術支援團隊互動 (24x7 全年無休)、也可以透過我們的支援入口網站提出協助請求。

		標準支援	商務支援	企業支援	菁英支援
			支付的支援層級 (\$)		
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			2 次/年	4 次/年
	案件審查			1 次/月	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:最初回應

優先順序	標準支援	商務支援	企業支援	菁英支援
<b>優先順序 1</b> 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。		
<b>優先順序 2</b> 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			
<b>優先順序 3</b> 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			
<b>優先順序 4</b> 有關目前產品功能或增強要求的一般性問題。	營業日 / 1 天			

## 標準支援

---

Adobe 客戶支援提供對 文件資源的存取權、以及與其他專家和客戶互動的機會以獲得最佳實務。我們也提供幾個管道來讓您提交問題和案件。



### 社群論壇

可持續在線上存取不斷增加的技術解決方案、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。



### 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*



### 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。



### 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、像是我們的知識庫、新聞與提醒、特定的提示等。



### 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*

# 資源

<a href="#">Experience League</a>	Experience League 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。
<a href="#">Adobe 支援社群</a>	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。
<a href="#">生產問題與系統中斷</a>	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。
<a href="#">條款與條件</a>	詳述支援服務方案的條款與條件。

## 核心地區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 <sup>1</sup>	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
<sup>1</sup> 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)。