

線上 | 商務 | 企業 | 菁英

Adobe 提供全方位的技術資源來支援您的業務，這些資源包括在您的 Experience Cloud 授權訂閱中，並在 BUSINESS 支援套件中加以強化。商務支援包括透過 Adobe Experience League 存取個人化學習路徑和監控的社群論壇。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。商務客戶還可以透過電話或支援入口網站聯絡我們的技術支援團隊，以解決任何產品查詢，以在最關鍵的時刻幫助保護您的業務。商務客戶將從他們的帳戶支援負責人獲得定期的溝通和更新，此外，還將針對您最關鍵的支援請求支援案例升級管理。

		線上支援	商務支援
			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	線上支援	營業時間	營業時間
	全年無休 P1 問題支援	✓	✓
	指定的支援聯絡人 (依據產品)	4	6
	即時電話支援		✓
	向上呈報管理		✓
	每年的服務審查		
	每年的專家諮詢		
	案件審查		
	事件管理		
	環境審查、維護與監控		
現場服務	發行、遷移、升級及產品藍圖審查		
	雲端支援活動 – 雲端形式的 Experience Manager		
	上市諮詢服務 – 新解決方案的第一年		
現場服務活動			

服務層級目標：最初回應

優先順序	線上支援	商務支援
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 / 1 小時	全年無休 / 1 小時
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	營業時間 / 4 小時	營業時間 / 2 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運作	營業時間 / 6 小時	營業時間 / 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 / 3 天	營業日 / 1 天

商務支援特色



帳戶支援負責人

指定的帳戶支援負責人，負責主動監控案件、推動跨團隊的共同作業、提供上線網路研討會、執行服務報告、提供非技術性支援協助，並充當 Adobe 支援團隊內的向上呈報點與內部宣傳者。



即時電話支援

客戶可以在地區支援期間透過電話提交所有 P2、P3、P4 問題的支援案件。您可以撥打支援電話的次數沒有上限。客戶也可以請求支援部門回電，或請求開會示範，或使用共用遠端桌面會話解決問題。



向上呈報管理

Adobe 內的指定聯絡人，他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。



業務服務

帳戶支援負責人將會主持網路研討會來介紹業務支援服務的概觀資訊。

線上支援特色



社群論壇



線上論壇

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。成千上萬的客戶可以互相交流，以分享學到的最佳實務和經驗教訓。



全年無休 P1

電話支援

授權的使用者或指定的支援聯絡人可透過所有可用管道 (包括 P1 適用的電話) 來提交問題，並代表貴公司與我們的技術支援團隊互動。



Experience League

自我引導式旅程

Experience League 賦予體驗製作者強大的功能。客戶可以透過個人化學習來開始培養自己的客戶體驗管理能力，以發展各項技能、與全球的同行社群互動，並獲得職業提升的認可。



諮詢時間

網路研討會

「諮詢時間」是由 Adobe 客戶支援團隊主導的一項計劃。這些研討會的設計目的是為了提供資訊以及協助參與者排除問題，並提供成功使用 Adobe Experience Cloud 的秘訣與技巧。



即時聊天支援*

聊天支援

開始聊天式諮詢，以獲得案件提交的解答與協助
*並非所有產品都有提供即時聊天支援。



自助式入口網站

24/7 支援入口網站

隨需存取線上自助式支援入口網站，以提交支援請求、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。

資源

Experience League	Experience League 是 Adobe 幫助企業經其所做的 Adobe 投資來實現預期價值的方式。這是一個統一的位置，客戶可以在這裡學習、交流並沿著個人化的成功路徑而成長，這裡有提供自助式教學課程、產品文件、由講師授課的培訓課程、社群及技術支援。
培訓	您可以從 Experience League 存取 Adobe 數位學習服務課程。學習課程整合了隨需和教師指導的課程。在這裡，您可以習取市場公認價值的技能，並將其定位以促進貴組織獲致成功。
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。
商務支援網站	Adobe 商務支援網站
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 支援的區域範圍是透過將客戶的帳單地址 (通過銷售訂單或其他 Adobe 支援採購文件) 歸納於以下區域之一來建立的：

美洲	歐洲、中東與非洲	亞太地區	日本 ¹
上午 6 點 - 下午 5:30	上午 9 點 - 下午 5 點	上午 9 點 - 下午 5 點	上午 9 點 - 下午 5:30
僅提供英文和日文的語言支援 <i>*Adobe Commerce 不包含日文語言支援</i> ¹ P2、P3、P4 案件僅限於在日本的營業時間提交。			

無與倫比的專業知識

加速支援

策略性建議