



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。商務支援計劃增強了這一點。商務支援包括支援案例的優先路由、以確保根據提交案例更快聯繫到更資深的支援資源。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。商務客戶可善用他們的帳戶支援負責人來支援案例升級管理、以獲得針對您最關鍵的支援請求的定期溝通和更新。

		標準支援	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	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		
	案件審查		
	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
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			

業務支援特色



帳戶支援負責人

指定的帳戶支援負責人、負責監控案件進度、並充當 Adobe 支援團隊內的向上呈報點與內部宣傳者。



優先案例路由

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。



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。



加速問題優先順序

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。

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。



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。



聊天主援

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。

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 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)。