

標準 | 商務 | 企業 | 菁英

企業支援包括透過 Adobe Experience League 存取個人化的學習路徑和監控的社群論壇。您還可以利用我們詳細和深入的技術產品文件和目前的版本注意事項。企業客戶還將得到一個指定的支援工程師，他是您在 Adobe 支援團隊中的指定技術聯絡人。憑藉對您指定的 Experience Cloud 解決方案的深厚經驗，您的支援團隊將與您和您的技術團隊合作，確保及時解決所有支援請求。您的支援團隊還可以幫助協調和安排交付額外的企業利益，確保在最關鍵的時刻對您的業務造成最小的干擾。

		標準支援	企業支援
			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	24x5
	全年無休 P1 問題支援	✓	✓
	指定的支援聯絡人 (依據產品)	4	10
	即時電話支援		✓
	向上呈報管理		✓
	每年的服務審查		2
	每年的專家諮詢		2
	案件審查		✓
	事件管理		
	環境審查、維護與監控		
	發行、遷移、升級及產品藍圖審查		
現場服務	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：初始回應

優先順序	標準支援	企業支援
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 / 30 分鐘
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	24x5 / 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運作	營業時間/ 6 小時	營業時間 / 2 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

企業支援特色



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、優先順序及確保快速解決所需的後續步驟方面都達成一致。



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，可幫忙協調您的企業支援體驗。



專家諮詢

60 分鐘的諮詢，聚焦於特定產品功能以及如何利用它來解決常見的業務問題。



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。

★★★ 服務審查

每兩年對企業計劃服務、權益和支援指標進行一次全面審查。

雲端支援活動 - AEM



AEM as a Cloud Service 的控管

為了協助 AEM as a Cloud Service 客戶遵守 AEM as a Cloud Service 的產業標準和最佳實務所進行的技術與營運控管

AEM as a Cloud Service 的增值服務

識別、審查有機會最佳化的自訂解決方案採用領域，並提供相關建議

AEM as a Cloud Service 的自訂最佳實務

推動採用 AEM as a Cloud Service 中的自訂最佳實務和核心元件

標準支援特色



社群論壇 線上論壇

可持續在線上存取不斷增加的技术解決方案、產品文件、常見問答等內容的資料庫。與 Adobe 社群上的從業人員和其他客戶交流，彼此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，其中的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 解決方案的秘訣與技巧。



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。

上市諮詢

對於正在實作新的 Adobe Experience Cloud 解決方案的客戶，上市諮詢服務是一組核心諮詢服務與建議，這些服務與建議已被證明可支援成功部署及加快實現價值。

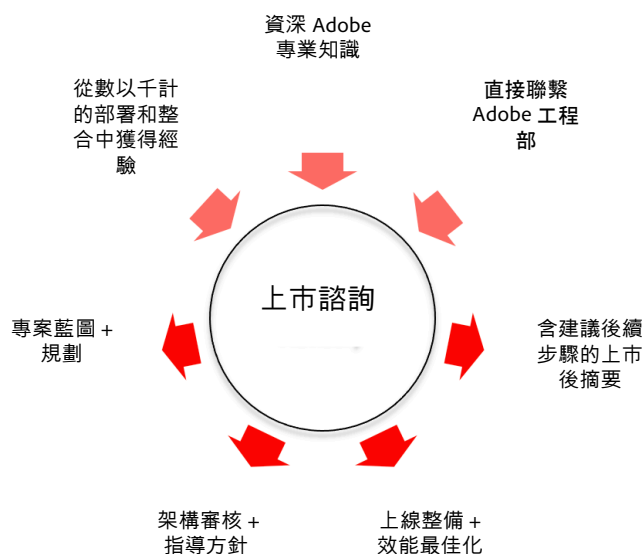


Adobe 解決方案專家可向客戶和實作**合作夥伴**提供以最佳實務為根據的指引，以協助驗證需求、架構、開發流程和上市整備情況審查。

上市諮詢服務將透過常見的里程碑（**開展、定義、設計、上線和上市後**）與您的專案時間表保持一致，以便指導、驗證、評估及提出建議。

主要交付成果包括：

- 專案啟動 (包括專案共同作業計劃) 投影片組
- 評估與建議文件
- 投入摘要



現場服務活動

現場服務是用於**快速解決問題**，聚焦於客戶成功及加快價值實現。對於 Adobe 支援合約涵蓋的任何解決方案產品而言，**如果上市諮詢服務作用中，第 1 年將不會有現場服務。**

每年 2 個活動

執行與營運

您身為企業客戶，有資格透過以下兩個路徑每年參與 **2 項活動**：技術及/或策略。

技術路徑活動可確保客戶擁有健全的技術，並且最大限度地採用他們的工具。具體而言，這些類型的活動包含與平台組態設定、整合和疑難排解有關的支援和建議

可用的技術活動類型：

- ✓ 健康稽核
- ✓ 平台稽核
- ✓ 功能集啟用
- ✓ 基本整合與組態設定
- ✓ 客戶解決方案疑難排解
- ✓ 雲端服務支援

策略路徑活動可尋找機會，以確保可從客戶的 Adobe 解決方案實現價值。這類活動包括與策略、衡量和成熟度有關的支援建議，以推動一個或多個 Adobe 解決方案的價值實現。

可用的策略活動類型：

- ✓ 成熟度藍圖
- ✓ 使用案例開發/衡量
- ✓ 報告與分析
- ✓ 啟用最佳實務

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。
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			
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



Adobe
345 Park Avenue
San Jose, CA 95110-
2704
USA

www.adobe.com/tw/

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)