



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，這些資源包括在您的 Experience Cloud 授權訂閱中，並在 BUSINESS 支援套件中加以強化。線上支援包括透過 Adobe Experience League 存取個人化學習路徑和監控的社群論壇。您可以利用我們在 <http://www.adobe.com/tw/> 上發佈的詳細且深入的技術產品文件和目前的版本注意事項。我們的線上套件還包括透過電話與我們的技術支援團隊聯絡，以解決任何關鍵的 P1 產品問題，協助在最關鍵的時刻保護您的業務，並提供透過支援入口網站記錄低優先順序的援助請求的能力。

		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	線上支援	營業時間	營業時間	24X5	24X5
	全年無休 P1 問題支援	✓	✓	✓	✓
	指定的支援聯絡人 (依據產品)	4	6	10	15
	即時電話支援		✓	✓	✓
	向上呈報管理		✓	✓	✓
	每年的服務審查			2	4
	每年的專家諮詢			2	4
	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			✓	✓
				2	4

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 / 1 小時	全年無休 / 1 小時	全年無休 / 30 分鐘	全年無休 / 15 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	營業時間 / 2 小時	24x5 / 1 小時	24x5 / 30 分鐘
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	營業時間 / 6 小時	營業時間 / 4 小時	營業時間 / 2 小時	24x5 / 1 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	營業日 / 1 天	營業日 / 1 天

## 標準支援

Adobe 客戶支援提供對線上資源的存取權以取得文件、與其他專家和客戶互動的機會以獲得最佳實務，並提供網路研討會系列（諮詢時間）的存取權以獲得疑難排解的秘訣和技巧。我們也提供幾個管道來讓您提交問題和案件。



### 社群論壇 線上論壇

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。



### 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。



### 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。*



### 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。



### 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。



### 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。

# 資源

<a href="#">Experience League</a>	Experience League 是 Adobe 幫助企業經由其所做的 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。
<a href="#">培訓</a>	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。
<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

## 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 <sup>1</sup>
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> <sup>1</sup> 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