



Adobe® Enterprise Support Services

Incrementare il valore degli investimenti nelle soluzioni Adobe

La vostra struttura aziendale ha compiuto significativi investimenti tecnologici in applicazioni business-critical per ottimizzare le operazioni, migliorare l'assistenza al cliente e aumentare il margine competitivo. La massimizzazione del potenziale del vostro investimento dipende dall'efficacia con cui riuscite a utilizzare la tecnologia; minimizzando inoltre i tempi inattivi dell'applicazione, potete ridurre i costi di manutenzione concentrando le vostre risorse su nuove opportunità commerciali.

Gli Adobe Enterprise Support Services garantiscono la necessaria competenza tecnica e operativa per aiutarvi a sfruttare al meglio le vostre soluzioni Adobe. Grazie a programmi di supporto proattivi e flessibili, gli Adobe Enterprise Support Services vi aiutano a far funzionare al meglio le vostre applicazioni strategiche affinché possiate concentrarvi sulla vostra attività.

Programmi di supporto flessibili per soddisfare le specifiche esigenze della vostra azienda

Per potersi affermare nella realtà economica di oggi, le aziende hanno bisogno di agilità organizzativa. Ciò significa che i requisiti dei supporti tecnologici devono stare al passo con i continui cambiamenti delle priorità aziendali. I servizi di supporto Adobe offrono alle aziende il necessario aiuto esattamente laddove esse più ne hanno bisogno, aumentando l'efficienza e il rendimento della vostra organizzazione con strumenti di supporto reattivi e proattivi.

Tra i fattori da considerare nella scelta dell'offerta di supporto Adobe più appropriata per la vostra azienda vanno citati:

- Il valore strategico dell'investimento in software per la vostra azienda e l'impatto sull'intera struttura aziendale causato dai tempi di inattività
- Il tipo e il volume dei prodotti acquistati
- I requisiti per l'integrazione con l'infrastruttura aziendale
- Il numero e il tipo degli utenti finali (aziendali o tecnici)
- La disponibilità e il livello di qualifica delle risorse interne

In base ai vostri requisiti, il vostro account representative Adobe può aiutarvi a scegliere il programma più appropriato per la vostra azienda.

Gli Adobe Enterprise Support Services garantiscono ai clienti:

- Accesso conveniente a importanti livelli di competenza
- Maggiore rendimento e competitività della propria azienda
- Maggiore velocità di implementazione
- Possibilità di concentrarsi sulle attività fondamentali
- Maggiore ROI (Return On Investment) sugli investimenti tecnologici

Scelta del programma di supporto più adatto

Il pacchetto **Premium Maintenance and Support** di Adobe è consigliato per la maggior parte dei clienti Adobe. Questo pacchetto è indicato soprattutto per quelle organizzazioni che hanno implementazioni aziendali di software Adobe e prevedono l'aggiornamento a nuove versioni di prodotti allorché questi saranno disponibili.

Oltre al pacchetto Premium, Adobe offre altri due pacchetti di supporto predefiniti per soddisfare le specifiche esigenze dei clienti.

- **Platinum Maintenance and Support:** progettato per organizzazioni con applicazioni estese all'intera struttura e basate su software Adobe, Platinum Support offre risorse specifiche e un'attenzione personalizzata.
- **Standard Support:** questo pacchetto è studiato principalmente per clienti che necessitano di un supporto tecnico per l'installazione dei prodotti e una continua implementazione, ma non di aggiornamenti di prodotti.

Premium Maintenance and Support

Premium Maintenance and Support è un pacchetto completo creato per soddisfare le esigenze della maggior parte dei clienti degli Adobe Enterprise Support Services che hanno installato applicazioni aziendali business-critical. Esso offre una serie di servizi di supporto.

- Case-reporting illimitato (numero verde e accesso e-mail agli operatori del Supporto Tecnico Adobe)
- Accesso illimitato al servizio di assistenza tecnica online di Adobe, eSupport
- Accesso per due contatti tecnici autorizzati della vostra organizzazione
- Diagnosi remota
- Versioni di aggiornamento
- Versioni di manutenzione
- Patch di aggiornamento e correzione

Componenti di supporto opzionali

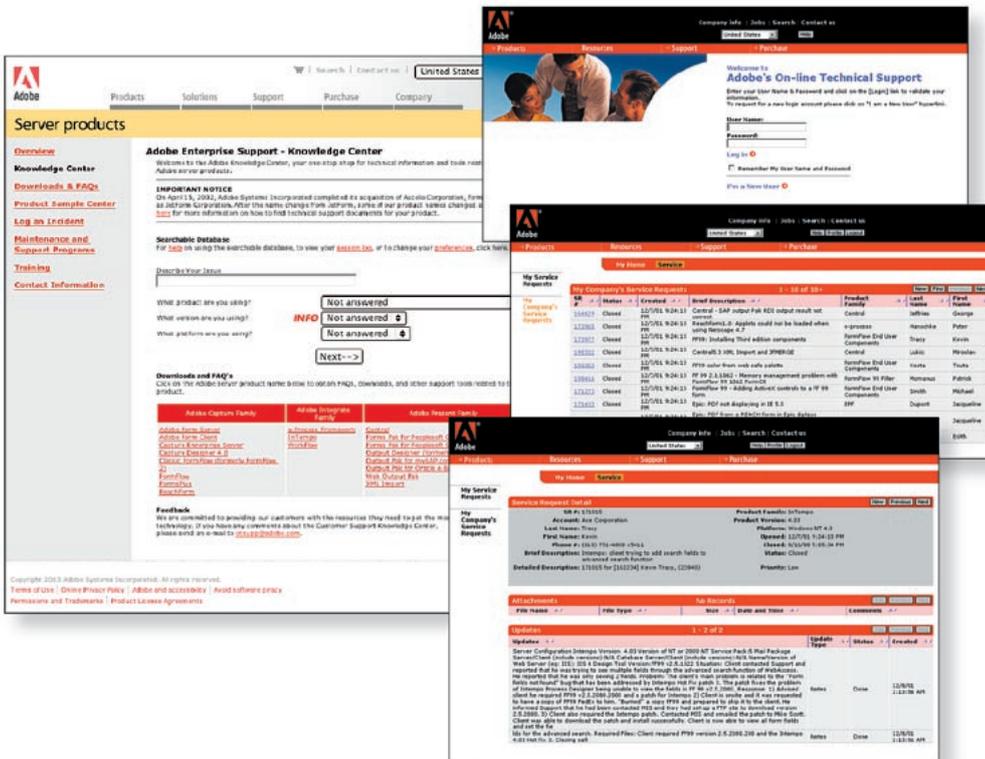
Personalizzate facilmente il vostro programma Premium Maintenance and Support acquistando le opzioni di supporto supplementari di cui avete bisogno e massimizzate il valore della competenza Adobe. Contattate il vostro account Adobe per determinare il programma di supporto al cliente più adatto alle vostre esigenze.

Se non sapete chi è il vostro account Adobe e desiderate contattarlo, compilate il modulo che troverete all'indirizzo www.adobe.com/enterprise/contactus.html.

eSupport, il servizio di supporto online Adobe, offre ai clienti maggiori opportunità e flessibilità grazie alle seguenti possibilità di supporto:

- The Knowledge Center, un knowledgebase self-service online che permette di cercare informazioni e risolvere problemi, 24 x 7.
- eService, permette di accedere al proprio caso direttamente nel database aziendale e di visualizzarlo e aggiornarlo via Web secondo le proprie necessità.
- Diagnosi remota, gli operatori del Supporto clienti Adobe possono accedere direttamente al computer del cliente via Web per fornire un supporto tecnico automatico in remoto.

Per ulteriori informazioni sui servizi di supporto online Adobe, visitare il sito www.adobe.com/support/products/enterprise.



Platinum Maintenance and Support

Platinum Maintenance and Support è realizzato per i clienti Adobe che cercano un livello di supporto ai prodotti più specifico per le proprie esigenze. Questo programma offre un servizio personalizzato e un approfondimento nella comprensione dei requisiti tecnici del cliente grazie a consulenti specializzati nel supporto tecnico.

I clienti Platinum Maintenance and Support ricevono tutte le opzioni del pacchetto Premium predefinito più i seguenti componenti supplementari:

- Un apposito consulente tecnico Adobe con un'approfondita conoscenza degli obiettivi della vostra azienda e dell'installazione dei prodotti Adobe come primo contatto
- Accesso prioritario
- Servizio personalizzato con assistenza on-site
- Accesso per quattro contatti tecnici autorizzati della vostra azienda

Standard Support

Lo Standard Support Adobe si rivolge agli utenti registrati di prodotti server aziendali Adobe che richiedono un supporto tecnico per l'installazione dei prodotti e una continua implementazione, ma non aggiornamenti di prodotti, dal momento che il prodotto raggiunge la fine del proprio ciclo di vita e non sono disponibili aggiornamenti o versioni di manutenzione.

Lo Standard Support possiede le stesse caratteristiche del programma Premium Maintenance and Support, tranne per il fatto che è previsto un solo contatto tecnico designato e non sono previsti aggiornamenti di prodotti.

Panoramica dei programmi

La seguente tabella permette di confrontare direttamente i vari componenti disponibili per ciascun programma:

Componente del programma	Standard	Premium	Platinum
eSupport			
• Accesso al database Knowledge Center (24 x 7)	■	■	■
• eService (http://adobe.com/support)	■	■	■
• Diagnosi remota	■	■	■
Supporto telefonico*	■	■	■
Patch di aggiornamento e correzione	■	■	■
Numero di contatti di supporto	1	2	4
Numero verde		■	■
Versioni di aggiornamento		■	■
Versioni di manutenzione		■	■
Contatti supplementari	Opzionale	Opzionale	Opzionale
Supporto on-site		Opzionale	5 giorni
Consulente designato per il supporto tecnico			■
Accesso prioritario			■
Monitoraggio remoto (con rapporto mensile di riepilogo)			■

*Gli orari del supporto telefonico variano in base al paese. Per gli orari di apertura nel proprio paese, contattare il proprio account manager Adobe.

Consultate il vostro account representative Adobe per ricevere ulteriori dettagli sulla quota annuale dei programmi di supporto. Potrete usufruire inoltre di un servizio di assistenza continua alle seguenti condizioni: per il primo periodo di rinnovo, se confermato, la quota annuale per i programmi di supporto subirà un aumento del 6% (sei per cento), per il secondo periodo di rinnovo, se confermato, la quota annuale applicata per il primo periodo subirà un ulteriore aumento del 6% (sei per cento) e per ciascun periodo di rinnovo successivo dal terzo in poi, se confermato, la quota corrisponderà ad una percentuale del corrente prezzo di listino fissato per le quote di licenza dei Programmi, equivalente alla percentuale standard pubblicata delle quote di licenza dei Programmi, applicata per i contratti di supporto e manutenzione sottoscritti nell'anno di riferimento. Tuttavia l'importo non dovrà essere in alcun caso inferiore alla quota annuale corrisposta per l'anno precedente e relativa ai Programmi inclusi nel rinnovo in questione.

Le risposte giuste quando servono

Adobe combina una tecnologia all'avanguardia con un team altamente qualificato per offrire un supporto di qualità attraverso la propria infrastruttura internazionale. I centri di assistenza tecnica sono ubicati strategicamente in Nord America, Europa e Giappone.

I consulenti del supporto Adobe hanno accesso a un database globale di supporto al cliente che vi permette di trarre vantaggio dalle informazioni tecniche più aggiornate e ottenere risposte rapide e precise ai vostri problemi in qualunque parte del mondo.

Con gli Adobe Enterprise Support Services potete avere la sicurezza che il vostro investimento in soluzioni Adobe verrà gestito in modo efficiente, permettendovi di concentrare il tempo e le risorse della vostra organizzazione nel miglioramento dell'attività.

Informazioni su Adobe

Adobe aiuta le persone e le aziende a comunicare in modo migliore, grazie alle proprie piattaforme, leader a livello mondiale, per il digital imaging, il design e i processi documentali sviluppate per utenti consumer, creativi professionisti e imprese. Nell'ultimo esercizio fiscale il fatturato registrato da Adobe è stato di oltre 1 miliardo di dollari. Per ulteriori informazioni visitate www.adobe.com.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI

L'elenco dei prodotti coperti dagli Adobe Enterprise Support Services è soggetto a cambiamenti. Per conoscere i prodotti attualmente inclusi nell'elenco o per ulteriori informazioni sugli Adobe Enterprise Support Services, visitare il sito www.adobe.com/support/products/enterprise.

Adobe Systems Italia Srl • Centro Direzionale Colleoni, Viale Colleoni 5, Palazzo Taurus A3, 20041 Agrate Brianza (Mi) Italia
www.adobe.it, www.adobe.com

Adobe, il logo Adobe e "Tools for the New Work" sono marchi o marchi registrati di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

© 2004 Adobe Systems Incorporated. Tutti i diritti riservati. Printed in Italy.

95002800 3/04



Tools for the New Work™