Infor-Xtreme-Support-Modelle
Häufig gestellte Fragen (FAQs)

In diesem Dokument finden Sie Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen zu den Xtreme-Support-Modelle.

F. Warum gibt es die Xtreme-Support- Modelle von Infor?

A. Die Support-Modelle von Infor wurden auf der Grundlage von direkten Anregungen durch unsere Kunden erweitert und tragen nun die offizielle Bezeichnung Infor-Xtreme-Support. Mit den drei ab sofort erhältlichen Support-Modellen bietet Infor Kunden nun eine noch größere Auswahl: 1. Xtreme, 2. Xtreme Premium, 3. Xtreme Elite.

F. Worauf bezieht sich die Bezeichnung Xtreme Support?

A. Infor hat Support definiert, um Ihnen einen noch besseren Service zu bieten. Wir verfolgen nachdrücklich das Ziel der Branchenführerschaft im Bereich Support und wollen Ihnen mehr bieten als das, was man gemeinhin als herkömmlichen Kundendienst kennt. Anders gesagt: Wir leisten Xtreme-Support!

F. Wurden Funktionen aus den vorherigen Support-Modellen herausgenommen?

A. Nein. Unsere neuen Xtreme-Support-Modelle wurden vielmehr erweitert, um unseren Kunden einen noch besseren Service zu bieten.

F. Was sind die Unterschiede zwischen Xtreme und Xtreme Premium?

A. Infor Xtreme Premium Support enthält alle Elemente von Xtreme Support, umfasst jetzt aber auch den 24h/7-Notfall-Support, der auch an Wochenenden greift*. Xtreme Premium bietet außerdem die Teilnahme an interaktiven bzw. Live-Briefings. Das sind WebEx-Konferenzen, die das ganze Jahr hindurch abgehalten werden, Themen von allgemeinem Interesse behandeln und bei denen Sie die Möglichkeit haben, Experten direkt zu befragen. Sie sind außerdem eingeladen, Themen vorzuschlagen, die für Ihr Unternehmen wichtig sind.

F. Was sind die wichtigsten Merkmale, die Xtreme Elite Support besonders auszeichnen?

A. Infor Xtreme Elite Support* umfasst alle Merkmale der Infor-Xtreme- und Infor-Xtreme-Premium-Modelle, bietet aber darüber hinaus zusätzliche Funktionen, die speziell konzipiert sind für Kunden, die einen persönlicheren Support wünschen: Da wäre vor allem der Elite-Account Manager zu nennen, der Xtreme-Elite-Kunden exklusiv zur Verfügung steht.

Der Elite-Accountmanager geht zusammen mit Ihrem Team die Scorecard mit Support-Aktivitätsberichten durch, prüft gemeldete Vorfälle, bespricht noch offene Punkte, bei denen Infor noch reagieren muss, und erklärt, was für Sie gegebenenfalls noch ansteht. Elite-Accountmanager unterstützen Sie darüber hinaus bei der Planung von Aktualisierungen, indem sie zum Beispiel Telefonkonferenzen zur Besprechung von Upgrade-Modell, aktuellen Problemen und sonstigen Support-Themen koordinieren. Damit alles reibungslos abläuft, überwachen sie außerdem den Verlauf der Installation von Service Packs bzw. Aktualisierungen. Bei dringenden Problemen ziehen sie fachkundige Mitarbeiter von Infor hinzu, zum Beispiel erfahrene Support-Techniker oder Entwickler.

Zusätzlich zur persönlichen Betreuung erweitert Xtreme Elite das Angebot der Priorisierung. Vorfälle werden nicht mehr nur nach Störungsklassen

priorisiert, sondern auch nach Support-Modell.
Ein weiteres Leistungsmerkmal von Xtreme Elite ist der „Support bei speziellen Aktivitäten“. Xtreme Elite Support bietet zwar „24h/7-Notfall-Support“, doch können Kunden mit dem „Support bei speziellen Aktivitäten“ auch Support für Störungen jeglicher Art einplanen. Wenn Sie zum Beispiel die Installation eines Upgrades oder eine Betriebsschließung am Jahresende über ein Wochenende planen, könnten Sie Infor-Support anfordern, der in diesem Zeitraum für Sie jederzeit ansprechbar ist, falls es zu Problemen kommen sollte.

F. Ich habe einen Standard- oder Standard+24x7-CIS-Support-Vertrag. Muss ich etwas spezielles tun, um zu einem Xtreme- oder Xtreme-Premium-Support-Modell zu wechseln?

Nein, wenn Sie schon Infor-Kunde mit einem Support-Vertrag sind, brauchten Sie nichts weiter zu tun. Hinsichtlich der geänderten Modelle mussten keine neuen Verträge unterzeichnet werden.
Die neue Xtreme-Support-Terminologie von Infor sollten Sie schon bemerkt haben. Jetzt können Sie einfach mit Ihrem Maintenance Business Manager weiterarbeiten oder eine E-Mail an inforsupportplans@infor.com schicken, um mehr über die verbesserten Optionen des Xtreme-Premium-Modells oder des neuen Xtreme-Elite-Modells zu erfahren und wie Sie diese verbesserten Angebote optimal nutzen können.

F. Und wenn ich zu einem anderen Support-Level wechseln möchte?

A. Als Bestandskunde können Sie jederzeit zu einem anderen Support-Level wechseln. Wenden Sie sich bitte an Ihren Maintenance Business Manager oder schicken Sie eine E-Mail an inforsupportplans@infor.com.

F. Sind die Support-Modell-Erweiterungen mit Preiserhöhungen verbunden?

A. Nein, die Support-Modell-Preise bleiben unverändert. Wir haben allerdings einen neuen Support-Level, Infor Xtreme Elite, eingeführt, den Sie jetzt zusätzlich buchen können.

F. Woher weiß ich, welcher Support-Level für mich richtig ist?

A. Es ist am besten, wenn Sie sich mit dieser Frage an Ihren Maintenance Business Manager wenden oder einfach eine E-Mail an inforsupportplans@infor.com schicken. Wir sprechen gern mit Ihnen über Ihr optimales Support Modell. Darüber hinaus enthält die Support-Broschüre, die Sie unter http://www.infor.com /support/about-support finden, weitere Informationen, die Ihnen helfen, alle Funktionen und Elemente des Infor-Xtreme-Support-Modells zu verstehen und herauszufinden, welcher Support-Level Ihren Anforderungen am besten entspricht.

F. An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe?

A. Bei Fragen zu Infor Support-Plänen wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Maintenance Business Manager oder schicken Sie eine E-Mail an inforsupportplans@infor.com.

**Bitte beachten Sie, dass dieser Service nicht für alle Produkte auf deutsch zur Verfügung steht. Infor ist nicht verpflichtet, bestimmte Erweiterungen, Upgrades, Produkte, Dienstleistungen oder Funktionen zu entwickeln oder bereitzustellen.”*

641 Avenue of the Americas
New York, NY 10011
800-260-2640
infor.com

Infor (Deutschland) GmbH
Hollerithstraße 7
81829 München
Ihr Kontakt für alle Produkte:
Deutschland: 0800 6646344
Österreich: 0800 005502
Schweiz: 0800 001739
Kontakt@infor.com
www.infor.de

Copyright© 2013 Infor. Alle Rechte vorbehalten. Die Wort- und Bildmarken sind Marken und/oder eingetragene Warenzeichen von Infor und/oder ihrer Tochterunternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Andere hier genannte Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken und ist für Sie in keiner Weise verbindlich. Die darin beschriebenen Informationen, Produkte und Services können jederzeit und ohne Vorankündigung geändert werden. www.infor.com.
INF1286967-1351656-DE-DE-1013-1