



Xtreme Support d'Infor : explications sur le plan



Fonctionnalités du plan Xtreme Support d'Infor

Notification des solutions critiques

Nous vous informerons de manière proactive lorsque des solutions/articles seront disponibles pour les problèmes critiques. Vous serez peut-être invité à vous préenregistrer pour pouvoir recevoir ces notifications.

Mises à jour du système de composants et Feature Packs

Vous pourrez accéder aux améliorations du système de composants, aux versions mises à jour, aux mises à jour de la documentation et aux notes de mise à jour associées, publiées par Infor® pour aider les clients dans l'exercice de leurs activités.

Correctifs du système de composants et Services Packs

Vous pourrez accéder aux correctifs du système de composants et aux Services Packs, publiés par Infor pour aider les clients dans l'exercice de leurs activités. Cela peut comprendre un accès aux mises à jour réglementaires et à toutes les corrections de problème.

Nombre illimité d'incidents

Le nombre d'incidents que vous pouvez signaler à Infor n'est pas limité.

Support en ligne permanent

Le portail Xtreme Support est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour signaler les incidents, télécharger les produits ou les correctifs, ou rechercher des informations dans la base de connaissances.

Comparaison des fonctionnalités du plan



Consultez la comparaison complète des trois plans Xtreme Support d'Infor à la **page 3**.

Accès téléphonique

Vous pouvez contacter notre équipe de support par téléphone pendant les heures de couverture du plan de support.

Accès à distance

Nous pouvons accéder à distance à votre système pour vous aider à résoudre les problèmes complexes ou vous fournir une réponse plus rapide. Vous devez autoriser un accès complet, fournir les connexions nécessaires et être disponible pour discuter de la solution applicable.

Temps de réponse estimé

Grâce au temps de réponse estimé d'Infor, vous connaîtrez le délai de réponse à votre incident technique, en fonction de la gravité de l'incident, du produit et du plan de support choisi.

Mise en file d'attente des incidents par ordre de priorité

Nous établirons la priorité des incidents techniques en fonction de leur gravité.

Support d'incident critique (Critical Incident Support, CIS)*

Support pour les incidents de niveau 1 après les heures de fermeture, disponible 24 heures sur 24 et 5 jours sur 7.

Aide à l'utilisation

Nous vous aiderons à répondre aux questions courantes concernant l'utilisation des systèmes de composants d'Infor (non modifiés), couverts par le support. Ces questions peuvent concerner les processus, les fonctionnalités ou les fonctions des systèmes de composants généralement disponibles. Cette assistance ne couvre pas les questions concernant l'installation ou la mise en oeuvre, qui doivent être traitées par les services de conseils d'Infor.

Accès aux communautés en ligne

Les communautés sont les outils de réseaux sociaux d'Infor qui vous permettent de communiquer et de poser des questions à vos homologues susceptibles d'avoir des systèmes de composants d'Infor, des configurations d'environnement et des défis commerciaux similaires.

Briefings préenregistrés

Vous aurez accès à des sessions enregistrées proposant des ressources de support d'Infor répondant aux sujets d'intérêt courants. Vous pouvez également demander qu'Infor crée des briefings préenregistrés sur des sujets particuliers.

Fonctionnalités du plan Xtreme Premium Support

Ce plan inclut toutes les fonctionnalités précédentes du plan Xtreme Support, outre les fonctionnalités suivantes :

Support étendu pour les incidents critiques*

Support pour les incidents de niveau 1 après les heures de fermeture, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Mise en file d'attente des plans par ordre de priorité

Nous établirons la priorité des incidents techniques en fonction du niveau du plan de support et de la gravité.

Briefings interactifs

Nous proposerons des sessions via WebEx au cours desquelles vous aurez la possibilité d'interagir et de poser des questions sur des sujets d'intérêt particuliers.

Fonctionnalités du plan Xtreme Elite Support

Ce plan inclut toutes les fonctionnalités précédentes des plans Xtreme Support et Xtreme Premium Support, outre les fonctionnalités suivantes :

Attribution d'un gestionnaire de compte Elite

Un gestionnaire de compte Elite (EAM) vous est attribué. EAM connecte des ressources identifiées par votre entreprise et Infor pour garantir la résolution des problèmes techniques.

Consultation de l'activité de support

Réunions de consultation avec le gestionnaire de compte Elite qui vous est affecté afin de détailler les incidents techniques rencontrés. Ces réunions permettent également d'indiquer la personne ayant signalé chaque incident et d'obtenir un récapitulatif de tous les incidents ouverts et traités.

Programmes exclusifs

Vous recevrez une notification de priorité pour participer aux programmes bêta d'Infor ou aux programmes exclusifs si les délais le permettent, si l'effort requis est envisageable et si l'entreprise et la configuration requise sont adaptés, et cela à la seule discrétion d'Infor.

Accès aux ressources de développement et de support de niveau supérieur

Lorsque cela s'avère nécessaire, votre gestionnaire de compte Elite organisera des réunions avec le support de niveau supérieur et les ressources de développement d'Infor.

Comité consultatif de la direction

Vous recevrez une invitation spéciale à participer aux comités consultatifs de la direction d'Infor.

Assistance lors de la planification des mises à jour


Une ressource de support d'Infor et le gestionnaire de compte Elite affecté établiront avec vous un appel de planification de pré-mises à jour afin de discuter des mises à jour, des problèmes connus et de toute préoccupation concernant le support.


Support lié à des événements spéciaux*


Vous pouvez demander un support sur l'ensemble des niveaux de gravité pendant un week-end par an. Une ressource de support dédiée vous sera affectée pour répondre à vos besoins de support pendant le week-end. Un préavis de deux semaines est requis, et la ressource est programmée par le biais du gestionnaire de compte Elite. Le support lié à des événements spéciaux concerne seulement le produit standard et est fourni en anglais uniquement. Le support lié à des événements spéciaux ne remplace pas les services de conseils pendant l'implémentation des produits d'Infor. Le support lié à des événements spéciaux doit être utilisé pendant la période de support annuelle applicable et ne s'étend pas au-delà de cette période.

Fonctionnalités du plan Xtreme Support

Les explications suivantes concernant Xtreme Support s'appliquent à tous les plans standard Xtreme Support d'Infor actuellement proposés dans le cours normal des activités. Toutes les fonctionnalités du plan Xtreme Support décrites ci-dessous doivent être fournies en accord avec les politiques et procédures actuelles d'Infor.

 Mises à jour	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Notification des solutions critiques	●	●	●
Mises à jour du système de composants et Feature Packs	●	●	●
Correctifs du système de composants et Services Packs	●	●	●
Consultation de l'activité de support			●
Programmes exclusifs			●

 Support	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Nombre d'incidents illimité	●	●	●
Support en ligne permanent	●	●	●
Accès téléphonique	●	●	●
Accès à distance	●	●	●
Affectation d'un gestionnaire de compte Elite			●
Accès aux ressources de développement et de support de niveau supérieur			●

 Réactivité	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Temps de réponse estimé*	●	●	●
Mise en file d'attente des incidents par ordre de priorité	●	●	●
Support d'incident critique*	●	●	●
Support étendu pour les incidents critiques*		●	●
Mise en file d'attente des plans par ordre de priorité		●	●

 Partage des connaissances	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Aide à l'utilisation	●	●	●
Communautés en ligne	●	●	●
Briefings préenregistrés	●	●	●
Briefings interactifs		●	●
Comité consultatif de la direction			●

 Planification des ressources	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Assistance lors de la planification des mises à jour			●
Support lié à des événements spéciaux*			●

*non disponible pour certains produits



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

Infor
Seewenweg 5
4153 Reinach
Switzerland

Infor
Geschäftshaus
Sennweidstrasse 45
6312 Steinhausen
Switzerland
Tel +41 41 748 68 68

A propos d'Infor

Infor transforme profondément la manière dont les informations sont publiées et utilisées dans les entreprises, en aidant 70 000 clients dans 194 pays à améliorer leurs opérations, à se développer et à s'adapter rapidement à l'évolution de la demande. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site internet www.infor.fr.

Copyright© 2013 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Les informations contenues dans ce document sont présentées uniquement à titre informatif et ne sauraient engager Infor en aucune manière. Les informations, produits et services décrits peuvent être modifiés à tout moment sans préavis. www.infor.fr.