



Caratteristiche dei piani di assistenza Infor Xtreme Support



Caratteristiche dei piani Xtreme Support

Notifica di soluzioni critiche

Infor® provvede a inviare immediata notifica ai clienti non appena si rendono disponibili soluzioni e/o articoli relativi a problemi di importanza strategica. Per ricevere le notifiche potrebbe essere necessario registrarsi.

Aggiornamenti di componenti software e Feature pack

I clienti Infor hanno accesso a tutti i miglioramenti dei componenti software, alle release più recenti, agli aggiornamenti della documentazione e alle note relative alle release. Tutto il materiale è fornito da Infor come parte integrante della propria attività di supporto ai clienti.

Patch dei componenti software e Service pack

I clienti hanno accesso alle patch dei componenti software e ai service pack. Il materiale è fornito da Infor come parte integrante della propria attività di supporto ai clienti e può includere gli aggiornamenti previsti per legge o relativi ad eventuali correzioni di problemi esistenti.

Registrazione incidenti illimitata

Il numero di incidenti che è possibile registrare su Infor Xtreme Support è illimitato.

Assistenza continua online

Il portale Xtreme Support è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per consentire ai clienti Infor di registrare gli incidenti, scaricare i prodotti e le patch o semplicemente per cercare informazioni all'interno della knowledge base.

Confronto tra le caratteristiche del piano



A **pagina 3** è disponibile un confronto completo fra i tre piani di assistenza Infor Xtreme Support.

Accesso telefonico

Durante le ore di copertura previste dal piano prescelto è possibile contattare il team di assistenza Infor per telefono.

Accesso remoto

I consulenti Infor possono accedere in remoto ai sistemi dei clienti al fine di fornire il supporto richiesto per la risoluzione di problemi complessi o per offrire risposte in tempi rapidi. Da parte loro, i clienti sono tenuti a rilasciare un'autorizzazione completa per la suddetta modalità di accesso, fornire la connessione necessaria ed essere disponibili a discutere l'intervento di assistenza più opportuno per ogni singolo caso.

Risposte agli incidenti definite

Gli obiettivi di risposte definite, stabiliti da Infor in relazione agli incidenti segnalati consentono ai clienti di sapere sin da subito quando riceveranno una risposta, sia in base alla gravità dell'incidente segnalato sia in base al prodotto e al piano di assistenza prescelto.

Gestione degli incidenti in base alle priorità

Infor assegna agli incidenti un livello di priorità sulla base della gravità riscontrata.

CIS (Critical Incident Support)*

Supporto per problemi di gravità di livello 1 - 24 ore su 24, 5 giorni su 7.

Tipologie di assistenza

Infor fornisce risposta alle comuni domande di tipo procedurale riguardanti i componenti software standard Infor, ovvero quelli non modificati e coperti dal piano di assistenza. Le domande possono riguardare i processi, le funzionalità dei prodotti o eventuali richieste relative alle caratteristiche dei componenti software più diffusi. L'assistenza non copre domande relative all'installazione e/o all'implementazione. Tali richieste devono essere inoltrate al team Infor Consulting Services.

Accesso alle community online

Le community sono strumenti di tipo "social network" realizzate da Infor per agevolare la comunicazione tra i clienti. È possibile utilizzarle per confrontarsi con aziende simili quotidianamente alle prese con le medesime sfide di business o che utilizzano gli stessi componenti software o uguali configurazioni di ambiente.

Briefing registrati

I clienti possono accedere a sessioni registrate di assistenza Infor per la risoluzione di problemi di interesse comune. È possibile richiedere ulteriori briefing registrati in relazione ad argomenti specifici.

Caratteristiche del piano di assistenza Xtreme Premium

Include tutte le caratteristiche del piano Xtreme Support nonché le novità riportate di seguito:

CIS (Critical Incident Support) esteso*

Assistenza relativa a problemi di gravità di livello 1 - 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Gestione delle priorità in base al piano di adesione

Infor assegna diversi livelli di priorità alle richieste di supporto in base alla gravità delle segnalazioni pervenute e al piano di assistenza prescelto.

Briefing interattivi

Infor offre sessioni WebEx durante le quali è possibile interagire con i tecnici del supporto e sottoporre loro domande mirate in relazione ai problemi specifici riscontrati.

Caratteristiche del piano Xtreme Elite Support

Include tutte le caratteristiche dei piani Xtreme Support e Xtreme Premium Support, nonché le novità riportate di seguito:

Responsabile CSM (Customer Success Manager) dedicato

A ogni cliente Elite viene assegnato un responsabile dedicato CSM (Customer Success Manager). Il responsabile CSM agisce da interfaccia tra le risorse Infor e quelle assegnate dal cliente al fine di agevolare la risoluzione dei problemi inoltrati al servizio assistenza.

Verifica delle attività di assistenza

Regolari incontri di verifica vengono pianificati tra il cliente e il responsabile CSM. Durante questi incontri vengono analizzati tutti i dettagli degli incidenti segnalati, compresi i nominativi delle persone che hanno registrato le richieste di assistenza e il riepilogo di tutti gli incidenti aperti e chiusi fino alla data corrente.

Programma Early Adopter

I clienti dei piani di assistenza hanno priorità di adesione ai programmi di tipo Beta o Early Adopter. Infor decide in merito ai partecipanti, valutando di volta in volta la tempistica, l'impegno richiesto e l'adeguatezza dell'azienda e/o dell'ambiente in uso.

Accesso alle migliori risorse del supporto e dello sviluppo

Se necessario, il responsabile CSM (Customer Success Manager) ha la facoltà di organizzare e coordinare incontri con i tecnici di livello senior del servizio assistenza e del settore di sviluppo.

Incentivi di Infor Education

I clienti Elite possono beneficiare di sconti su Infor Campus Card**.

Supporto per la pianificazione degli aggiornamenti


Un incaricato del servizio assistenza Infor e il responsabile CSM organizzano, in accordo col cliente, opportune teleconferenze intermedie per discutere gli aggiornamenti, rivedere i problemi noti ed esaminare possibili considerazioni relative alle attività supporto.


Assistenza eventi speciali*


Per un weekend all'anno, è possibile richiedere assistenza per qualsiasi livello di gravità. Al cliente viene assegnato un incaricato del servizio assistenza che rimarrà a disposizione tutto il fine settimana per fornire il supporto richiesto. È obbligatorio inviare la richiesta con due settimane di anticipo. L'intervento dell'incaricato viene programmato dal responsabile CSM dedicato. Il servizio Assistenza eventi speciali riguarda esclusivamente i prodotti standard e viene offerto solo in lingua inglese. Tale servizio non sostituisce i servizi di Infor Consulting Services relativamente all'implementazione dei prodotti Infor. Il servizio, inoltre, deve essere utilizzato entro e non oltre l'anno di copertura del piano di assistenza prescelto.

Caratteristiche del piano Xtreme Support


Le caratteristiche riportate di seguito fanno riferimento a tutti i piani standard Xtreme Support correntemente offerti da Infor. I servizi dei piani Xtreme Support definiti di seguito vengono offerti in conformità alle politiche e alle procedure attualmente adottate da Infor.

 Aggiornamenti	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Notifica di soluzioni critiche	●	●	●
Aggiornamenti di componenti software e Feature pack	●	●	●
Aggiornamenti di componenti software e Service pack	●	●	●
Verifica delle attività di assistenza			●
Programma Early Adopter			●

 Assistenza	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Registrazione incidenti illimitata	●	●	●
Assistenza continua online	●	●	●
Accesso telefonico	●	●	●
Accesso remoto	●	●	●
Responsabile CSM (Customer Success Manager) dedicato			●
Accesso alle migliori risorse del supporto e dello sviluppo			●

 Capacità di risposta	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Risposte agli incidenti definite	●	●	●
Gestione degli incidenti in base alle priorità	●	●	●
CIS (Critical Incident Support)*	●	●	●
CIS (Critical Incident Support) esteso*		●	●
Gestione delle priorità in base al piano di adesione		●	●

 Condivisione delle informazioni	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Tipologie di assistenza	●	●	●
Community online	●	●	●
Briefing registrati	●	●	●
Briefing interattivi		●	●
Incentivi di Infor Education**			●

 Pianificazione delle risorse	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Supporto per la pianificazione degli aggiornamenti			●
Assistenza eventi speciali*			●

*non disponibile per alcune tipologie di prodotto

**a esclusiva discrezione di Infor



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

Infor in Italia
Via Torri Bianche 9
20871 Vimercate MB
Tel. +39.039.69941
Fax. +39.039.6994289
Email: marketing-italia@infor.com
www.infor.com

Informazioni su Infor

Infor sta cambiando radicalmente il modo in cui le informazioni vengono fornite e utilizzate in azienda, aiutando clienti in oltre 200 paesi e territori a migliorare le operations, favorire la crescita e adattarsi rapidamente ai cambiamenti del business. Per ulteriori informazioni su Infor, visitare il sito it.infor.com.

Copyright© 2015 Infor. Tutti i diritti riservati. La parola e i marchi grafici utilizzati costituiscono marchi commerciali e/o marchi registrati di Infor e/o relativi affiliati o sussidiari. Tutti gli altri marchi riportati qui sono di proprietà dei relativi proprietari. Questo documento ha finalità puramente informative e non costituisce impegno nei vostri confronti. Le informazioni, i prodotti e i servizi qui descritti sono soggetti a cambiamenti in qualsiasi momento senza preavviso. www.infor.com.