Plan pomocy technicznej Infor Xtreme

Funkcje planu pomocy technicznej Xtreme

Powiadomienie o rozwiązaniach zagadnień krytycznych
Będziemy proaktywnie informować użytkownika o udostępnionych rozwiązaniach/artykułach dotyczących krytycznych zagadnień. Aby otrzymywać powiadomienia, użytkownik może być poproszony o wstępną rejestrację.

Aktualizacje i pakiety funkcji
Użytkownik będzie miał dostęp do ulepszeń, uaktualnionych wersji, aktualizacji dokumentacji i powiązanych informacji o wersjach standardowo oferowanych przez Infor klientom pomocy technicznej.

Poprawki i pakiety serwisowe
Użytkownik będzie miał dostęp do poprawek i pakietów serwisowych systemów komponentowych standardowo oferowanych przez Infor klientom pomocy technicznej. Funkcja ta może obejmować dostęp do aktualizacji wymaganych przez przepisy prawa oraz wszelkich korekt wersji.

Nieograniczone zdarzenia
Użytkownika nie obowiązują ograniczenia liczby zdarzeń zgłaszanych firmie Infor.

Całodobowa pomoc techniczna online
Użytkownicy mają do dyspozycji całodobowy portal pomocy technicznej Xtreme służący do zgłaszania zdarzeń, pobierania produktów lub poprawek oraz wyszukiwania informacji w bazie wiedzy.

Dostęp telefoniczny
W godzinach określonych w planie pomocy technicznej użytkownik może telefonicznie skontaktować się z naszym zespołem wsparcia.

Porównanie funkcji planu

Pełne porównanie wszystkich trzech planów pomocy technicznej Infor Xtreme — patrz **strona 3**.

Dostęp zdalny
Możemy uzyskać zdalny dostęp do systemu użytkownika, aby pomóc w rozwiązaniu złożonych problemów lub szybciej udzielić wsparcia. W tym celu użytkownik musi autoryzować dostęp, zapewnić niezbędne połączenie oraz przygotować się do omówienia danego problemu związanego z pomocą techniczną.

Określony czas reakcji na zdarzenie
Firma Infor określa docelowy czas reakcji na zdarzenie, dzięki czemu użytkownik wie, kiedy zamierzamy zareagować na zdarzenie związane z pomocą techniczną w zależności od jego wagi, produktu i wybranego planu pomocy.

Porządkowanie kolejki zdarzeń
Zdarzenia związane z pomocą techniczną będziemy porządkować według ich wagi

Pomoc w przypadku zdarzeń krytycznych*
Pomoc w przypadku zdarzeń o wadze 1 — po godzinach, 24 godz. x 5 dni w tygodniu.

Udzielanie informacji
Udzielamy odpowiedzi na proste pytania na temat procedur dotyczących standardowych (niemodyfikowanych) systemów komponentowych Infor objętych pomocą techniczną. Pytania te mogą obejmować zagadnienia związane z procesami i funkcjonalnością produktów oraz dotyczyć funkcji ogólnie dostępnych systemów komponentowych.

Tego rodzaju pomoc nie obejmuje pytań na temat instalacji i wdrożenia, które należy składać za pośrednictwem usług konsultingowych Infor.

Dostęp do Online Communities
„Online Communities" to narzędzie społecznościowe firmy Infor umożliwiające komunikowanie się z i zadawanie pytań innym użytkownikom korzystającym z tych samych systemów komponentowych Infor, dysponującym identycznymi konfiguracjami środowiska oraz zmagającym się z podobnymi wyzwaniami branżowymi.

Zarejestrowane sesje informacyjne
Użytkownik będzie miał dostęp do zarejestrowanych sesji dotyczących zasobów pomocy technicznej firmy Infor odnoszących się do najczęściej poruszanych zagadnień. Można także poprosić o utworzenie zarejestrowanych sesji informacyjnych na określone tematy.

Funkcje planu pomocy technicznej Xtreme Premium

Plan ten obejmuje wszystkie wymienione wyżej funkcje planu pomocy technicznej Xtreme oraz następujące elementy:

Rozszerzona pomoc w przypadku zdarzeń krytycznych*
Pomoc w przypadku zdarzeń o wadze 1 — po godzinach, 24 godz. x 7 dni w tygodniu.

Porządkowanie według planu
Zdarzenia związane z pomocą techniczną o danej wadze będziemy porządkować według poziomu planu.

Interaktywne sesje informacyjne
Zaoferujemy sesje w formacie WebEx, podczas których użytkownik będzie mieć możliwość kontaktu ze specjalistami pomocy technicznej i zadawania im pytań na temat określonych zagadnień.

Funkcje planu pomocy technicznej Xtreme Elite

Plan ten obejmuje wszystkie wymienione wyżej funkcje planów pomocy technicznej Xtreme i Xtreme Premium oraz następujące elementy

Przydzielony opiekun klienta Elite
Użytkownikowi przydzielamy opiekuna klienta Elite (EAM – Elite Account Manager). Opiekun klienta Elite kontaktuje się z określonymi zasobami w firmie użytkownika oraz w firmie Infor, aby zapewnić skuteczne rozwiązywanie problemów związanych z pomocą techniczną

Przeglądy czynności związanych z pomocą techniczną
Regularne spotkania z przydzielonym opiekunem klienta Elite służące szczegółowemu omówieniu zdarzeń związanych z pomocą techniczną, z uwzględnieniem informacji na temat osób zgłaszających poszczególne zdarzenia oraz podsumowania wszystkich otwartych i zamkniętych zdarzeń.

Preferencje w zakresie testowych wersji oprogramowania
Użytkownik będzie miał pierwszeństwo w przypadku zgłoszeń do programów beta firmy Infor lub korzystania z testowych wersji oprogramowania (w przypadku spełnienia warunków związanych z czasem, wymaganym nakładem pracy oraz kwestiami biznesowymi i środowiskowymi — według uznania firmy Infor).

Dostęp do specjalistów pomocy technicznej i rozwoju wyższego szczebla
W razie potrzeby opiekun klienta Elite zorganizuje spotkania ze specjalistami pomocy technicznej i rozwoju wyższego szczebla firmy Infor.

Panel doradczy (Executive Advisory Board)
Użytkownik będzie otrzymywać specjalne zaproszenia do uczestnictwa w spotkaniach panelu doradczego (Executive Advisory Board) firmy Infor.

Pomoc w planowaniu aktualizacji
Przed aktualizacją specjalista pomocy technicznej firmy Infor oraz przydzielony opiekun klienta Elite skontaktują się z użytkownikiem w celu omówienia aktualizacji, przeanalizowania wszystkich znanych problemów oraz przedyskutowania wszelkich kwestii związanych z pomocą techniczną.

Pomoc techniczna w przypadku zdarzeń specjalnych*
Przez jeden weekend w roku użytkownik może poprosić o pomoc techniczną dotyczącą wszystkich zdarzeń niezależnie od wagi. Użytkownikowi zostanie przydzielony specjalista, który udzieli mu wsparcia w zakresie problemów związanych z pomocą techniczną w czasie takiego weekendu. Wymagane jest powiadomienie z dwutygodniowym wyprzedzeniem — przydział specjalisty jest realizowany za pośrednictwem opiekuna klienta Elite. Pomoc techniczna w przypadku zdarzeń specjalnych dotyczy wyłącznie produktów standardowych i jest świadczona tylko w języku angielskim. Pomoc techniczna w przypadku zdarzeń specjalnych nie zastępuje usług konsultingowych podczas wdrażania produktów Infor. Z funkcji tej należy skorzystać w określonym rocznym okresie obowiązywania pomocy technicznej — nie ulega ona przeniesieniu na okres następny.

Funkcje planu pomocy technicznej Xtreme

Poniższe dane na temat pomocy technicznej Xtreme dotyczą wszystkich standardowych planów pomocy technicznej Xtreme oferowanych obecnie przez firmę Infor w ramach normalnej działalności. Wszystkie wyszczególnione poniżej funkcje pomocy technicznej Xtreme będą realizowane zgodnie z aktualnymi zasadami i procedurami obowiązującymi w firmie Infor.

Aktualizacje	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Powiadomienie o rozwiązaniach krytycznych	●	●	●
Aktualizacje i pakiety funkcji systemów komponentowych	●	●	●
Poprawki i pakiety serwisowe systemów komponentowych	●	●	●
Przeglądy czynności związanych z pomocą techniczną			●
Preferencje w zakresie testowych wersji oprogramowania			●
Wsparcie			
Nieograniczone zdarzenia	●	●	●
Całodobowa pomoc techniczna online	●	●	●
Dostęp telefoniczny	●	●	●
Dostęp zdalny	●	●	●
Przydzielony opiekun klienta Elite			●
Dostęp do specjalistów pomocy technicznej i rozwoju wyższego szczebla			●
Czas reakcji			
Określony czas reakcji na zdarzenie*	●	●	●
Porządkowanie kolejki zdarzeń	●	●	●
Pomoc w przypadku zdarzeń krytycznych*	●	●	●
Rozszerzona pomoc w przypadku zdarzeń krytycznych*		●	●
Porządkowanie według planu		●	●
Udostępnianie wiedzy			
Udzielanie informacji	●	●	●
Online Communities	●	●	●
Zarejestrowane sesje informacyjne	●	●	●
Interaktywne sesje informacyjne		●	●
Panel doradczy (Executive Advisory Board)			●
Planowanie zasobów			
Pomoc w planowaniu aktualizacji			●
Pomoc techniczna w przypadku zdarzeń specjalnych*			●

* Funkcja niedostępna w przypadku niektórych produktów.

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

Infor (Polska) Sp. z o.o.
ul. Św. Filipa 23/3
31-150 Kraków
tel.: +34 938 671 724
info_pl@infor.com
http://pl.infor.com

O firmie Infor

Firma Infor znacząco zmienia sposób, w jaki informacja jest przekazywana i wykorzystywana w przedsiębiorstwie. Pomagamy ponad 70 000 klientów - dużym i średnim firmom w 194 krajach na świecie - usprawnić działania, wzmóc rozwój i szybko przystosować się do zmian. Więcej informacji na temat Infor można znaleźć na stronie internetowej pod adresem: www.infor.com.

Copyright © 2013 Infor. Wszelkie prawa zastrzeżone. Niniejszy dokument oraz opisane w nim plany i funkcje pomocy technicznej Xtreme mogą ulec zmianie bez uprzedzenia. Biorąc pod uwagę roczny okres obowiązywania pomocy technicznej zakupionej przez klienta, funkcje planu dostępne dla takiego klienta w ramach odpowiedniego zakupionego planu pomocy technicznej Xtreme nie będą istotnie ograniczone w danym okresie obowiązywania pomocy technicznej. Nie wszystkie funkcje planu opisane w niniejszym dokumencie są dostępne dla wszystkich systemów komponentowych.

INFDTP1232015-PL-PL-1113-2