



Особенности планов поддержки Infor Xtreme Support



Особенности планов поддержки Xtreme Support

Уведомление о решениях для устранения критических проблем

Мы заранее уведомляем вас о доступных статьях и решениях для устранения критических проблем. Для получения таких уведомлений может потребоваться предварительная регистрация.

Обновления и пакеты дополнительных компонентов для модульных систем

У вас будет доступ к дополнительным возможностям, обновлениям, актуальной документации и соответствующим заметкам о выпуске для модульных систем, предоставленные компанией Infor® для поддержки клиентов в рамках их обычной деятельности.

Исправления и пакеты обновления для модульных систем

У вас будет доступ к исправлениям и пакетам обновлений для модульных систем, предоставленные компанией Infor для поддержки клиентов в рамках их обычной деятельности. Это также может включать доступ к обязательным и регулярным обновлениям и устранение проблем.

Неограниченное количество инцидентов

Количество инцидентов для регистрации в Infor, не ограничивается.

Постоянная поддержка через Интернет

Портал Xtreme Support доступен круглосуточно для регистрации инцидентов, загрузки продуктов и исправлений или для поиска информации в базе знаний.

Сравнение планов



Подробное сравнение трех планов поддержки Infor Xtreme см. **на стр. 3**.

Доступ по телефону

Вы можете обращаться в нашу службу поддержки по телефону в периоды, предусмотренные вашим планом поддержки.

Удаленный доступ

С помощью удаленного доступа к вашей системе, мы сможем своевременно оказывать помощь в устранении сложных проблем. Вам необходимо предоставить доступ к вашей системе, необходимую связь и принимать участие в обсуждении подходящих решений для устранения проблем.

Определенное время реагирования на инциденты

С помощью определенного времени реагирования на инциденты вы будете знать, в течение какого времени вы получите ответ на ваш инцидент. Время реагирования определяется на основании сложности инцидента, продукта и выбранного плана поддержки.

Первоочередная обработка приоритетных инцидентов

Приоритет ваших инцидентов определяется на основании серьезности.

Поддержка критических инцидентов*

Поддержка по проблемам первого уровня серьезности оказывается в будние дни круглосуточно.

Практическая помощь

Мы ответим на общие вопросы, связанные со стандартными (немодифицированными) модульными системами Infor, предусмотренные поддержкой. Это может быть связано с процессами, функциональностью продукта или особенностями общедоступных модульных систем. Данная помощь не предусматривает вопросы, связанные с установкой и внедрением продуктов. Такие вопросы должны адресоваться консультативной службе Infor.

Доступ к интернет-сообществам

Сообщества — это компоненты социальной сети Infor, позволяющие задавать вопросы и общаться с другими пользователями, с такими же модульными системами Infor, конфигурациями среды и проблемами.

Записи инструктажей

У вас будет доступ к записанным сеансам с участием сотрудников службы поддержки Infor, рассматривающие распространенные темы. Вы можете также отправить заявку в Infor на создание записи инструктажей на определенные темы.

Особенности плана поддержки Xtreme Premium Support

Включает все выше описанные особенности плана поддержки Xtreme Support, а также:

Расширенная поддержка критических инцидентов*

Поддержка по проблемам первого уровня серьезности оказывается круглосуточно и без выходных.

Первоочередная обработка приоритетных инцидентов с учетом плана поддержки

Приоритет ваших инцидентов определяется на основании плана поддержки и с учетом серьезности инцидента.

Интерактивные инструктажи

Мы предлагаем веб-конференции WebEx, где вы сможете пообщаться с сотрудниками службы поддержки и задать им интересующие вас вопросы.

Особенности плана поддержки Xtreme Elite Support

Включает в себя все описанные выше особенности планов Xtreme Support и Xtreme Premium Support, а также:

Предоставление специального менеджера по успешной работе с клиентами

Вам назначается специальный менеджер по успешной работе с клиентами. Он координирует взаимодействие между представителями вашей компании и представителями Infor для обеспечения устранения проблем.

Обзор процедуры поддержки

На регулярных обзорных совещаниях с вашим специальным менеджером по успешной работе с клиентами, подробно обсуждаются ваши инциденты, зарегистрированные в службе поддержки, включая сведения о сотрудниках, зарегистрировавших инцидент и сводную информацию обо всех открытых и закрытых инцидентах.

Программа «Первый клиент»

Вам предоставляется приоритетное право на участие в программах бета-тестирования или в программах «Первый клиент», на усмотрение компании Infor и при выполнении соответствующих требований к срокам, коммерческой целесообразности, в зависимости от особенностей вашего рода деятельности и рабочей среды.

Доступ к лучшим специалистам в области поддержки и разработки

При необходимости, ваш специальный менеджер по успешной работе с клиентами организует для вас совещания с участием лучших специалистов Infor в области поддержки и разработки.

Поощрения по программе Infor Education

Клиенты уровня Elite получают скидку на карту Infor Campus.

Помощь в планировании обновлений

Сотрудники службы поддержки Infor и ваш специальный менеджер по успешной работе с клиентами проведут с вами совещание перед планированием обновления, чтобы обсудить обновления, рассмотреть имеющиеся проблемы и обсудить соображения по поводу поддержки.

Поддержка в особые дни*

Один раз в год вы можете запросить поддержку для инцидентов любого уровня серьезности в выходной. На этот период вам будет назначен личный специалист службы поддержки. Для этого необходимо оформить заявку заранее (за две недели) через менеджера по успешной работе с клиентами. Поддержка в особые дни осуществляется только для стандартных продуктов и только на английском языке. Поддержка в особые дни не заменяет консультативные услуги при внедрении продуктов Infor. Поддержка в особые дни предоставляется только в течение срока действия годового плана поддержки и не может быть перенесена на другой период.

Особенности планов поддержки Xtreme Support

Следующие характеристики относятся ко всем стандартным планам поддержки Xtreme Support, которые компания Infor предлагает в рамках своей обычной деятельности. Все перечисленные ниже особенности планов поддержки Xtreme Support предоставляются в соответствии с текущими политиками и процедурами компании Infor.

 Обновления	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Уведомление о решениях для устранения критических проблем	●	●	●
Обновления и пакеты дополнительных компонентов для модульных систем	●	●	●
Исправления и пакеты обновления для модульных систем	●	●	●
Обзор процедуры поддержки			●
Программа «Первый клиент»			●
 Поддержка			
Неограниченное количество инцидентов	●	●	●
Постоянная поддержка через Интернет	●	●	●
Доступ по телефону	●	●	●
Удаленный доступ	●	●	●
Предоставление специального менеджера по успешной работе с клиентами			●
Доступ к лучшим специалистам в области поддержки и разработки			●
 Реагирование			
Определенное время реагирования на инциденты	●	●	●
Первоочередная обработка приоритетных инцидентов	●	●	●
Поддержка критических инцидентов*	●	●	●
Расширенная поддержка критических инцидентов*		●	●
Первоочередная обработка приоритетных инцидентов с учетом плана поддержки		●	●
 Обмен знаниями			
Практическая помощь	●	●	●
Интернет-сообщества	●	●	●
Записи инструктажей	●	●	●
Интерактивные инструктажи		●	●
Поощрения по программе Infor Education**			●
 Планирование ресурсов			
Помощь в планировании обновлений			●
Поддержка в особые дни*			●

*доступно не для всех продуктов

**как определено по собственному усмотрению компании Infor



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

Infor
Смоленская площадь, 3
Бизнес-центр "Смоленский
Пассаж", офис 706
Москва, Россия
<http://ru.infor.com>
info_ru@infor.com

О компании Infor

Компания Infor принципиально меняет способ публикации и использования информации на предприятии, помогая 73 000 клиентов в 200 странах улучшить свою деятельность, стимулировать рост и быстро адаптироваться к изменениям в потребностях бизнеса. Чтобы узнать больше о компании Infor, посетите, пожалуйста, сайт www.infor.com.

Авторские права Infor ©, 2015. Все права сохранены. Данный документ и описанные в данном документе особенности планов поддержки Xtreme Support могут быть изменены без уведомления. Для клиентов, которые приобрели годовой план поддержки Xtreme Support, его содержание не может быть существенно сокращено в течение всего срока действия плана. Не все из перечисленных выше особенностей планов доступны для всех модульных систем.