คุณลักษณะของแผน Infor Xtreme Support

คุณลักษณะต่างๆของแผน Infor Xtreme Support

Critical Solution Notification
เราจะแจ้งให้คุณทราบโดยทันทีเมื่อมีวิธีแก้ปัญหา/บทความที่สามารถใช้งานกับปัญหาที่สำคัญ คุณอาจจำเป็น ต้องลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อให้ได้รับข้อความแจ้งดังกล่าว

Component System Updates and Feature Packs
การเข้าถึง Component System enhancements, updated releases, documentation updates และข้อมูลโดยย่อที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจัดหาให้โดย Infor® เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการดำเนินธุรกิจตามปกติ

Component System Patches and Service Packs
คุณสามารถเข้าถึง Component System Patches and Service Packs ที่จัดหาให้โดย Infor เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการดำเนินธุรกิจตามปกติ ซึ่งอาจรวมไปถึงการเข้าถึงการอัปเดตเกี่ยวกับกฎหมายและข้อบังคับพร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆ

ไม่จำกัด Incidents
คุณสามารถบันทึก Incidents ไว้กับ Infor ได้อย่างไม่จำกัด

Online Support ตลอดเวลา
Xtreme Support portal พร้อมให้บริการแก่คุณทุก วันตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้คุณสามารถบันทึก Incidents ดาวน์โหลดผลิตภัณฑ์หรือโปรแกรมปรับปรุง หรือค้นหาข้อมูลที่อยู่ในฐานความรู้

ข้อมูลเปรียบเทียบคุณลักษณะของแผน

ดูข้อมูลเปรียบเทียบแบบครบถ้วนระหว่างแผนสนับสนุน Xtreme ทั้งสามประเภทของ Infor ได้ที่หน้า 3

การติดต่อผ่านโทรศัพท์
คุณสามารถติดต่อทีม support ของเราทางโทรศัพท์ในระหว่างช่วงเวลาให้บริการภายใต้แผน support ของคุณ

Remote Access
เราสามารถเข้าถึงโดยระบบการ remote เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือเพื่อให้การตอบสนองที่เร็วยิ่งขึ้น คุณต้องให้อนุญาตการเข้าถึงโดยสมบูรณ์ ให้การเชื่อมต่อที่จำเป็น และสามารถหารือเกี่ยวกับปัญหาของแผนสนับสนุนที่เกิดขึ้น

การตอบกลับ Incident ที่ระบุ
ด้วยเป้าหมายในการตอบสนองต่อ incident ที่ระบุของ Infor คุณสามารถทราบได้ว่าเราจะตอบกลับ support incident ของคุณเมื่อใด โดยพิจารณาจากความร้ายแรงของเหตุการณ์ ผลิตภัณฑ์ และแผนสนับสนุนที่คุณเลือก

การเรียงลำดับความสำคัญของ incidents
เราจะเรียงลำดับความสำคัญของ Support Incidents ของคุณตามความร้ายแรง

Support Incidents ที่รุนแรง*
การ Support สำหรับปัญหาความร้ายแรงระดับที่ 1 ให้บริการหลังเวลาทำการ และจันทร์-ศุกร์ ตลอด 24 ชั่วโมง

วิธีการให้ความช่วยเหลือ
เราจะช่วยตอบคำถามเกี่ยวกับกระบวนการทั่วไปซึ่งอาจมีความเกี่ยวข้องกับ standard Infor component Systems (ไม่ได้แก้ไข) ที่ครอบคลุมภายใต้ support plan ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการต่างๆ ฟังก์ชันการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือคำถามที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ใน Component System ทั่วๆไปที่มีอยู่ ความช่วยเหลือนี้ไม่ครอบคลุมคำถามเกี่ยวกับการติดตั้ง/การปรับใช้ ซึ่งต้องถามผ่าน consulting services ของ Infor

การเข้าถึงชุมชนออนไลน์
ชุมชนในที่นี้คือ เครื่องมือการสร้างเครือข่ายสังคมของ Infor ที่ช่วยให้คุณสามารถสื่อสารกับและถามคำถามเพื่อนของคุณซึ่งอาจจะมี Component Systems, environment configuration ของ Infor รวมถึงความท้าท้ายในอุตสาหกรรมเหมือนกับคุณ

การจัดเก็บข้อสรุป (Recorded Briefing)
คุณจะมีสิทธิในการเข้าถึง sessionที่ถูกจัดเก็บไว้บน Infor support resources ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับหัวข้อความสนใจทั่วไป นอกจากนี้คุณยังสามารถขอให้ทาง Infor จัดเก็บข้อสรุปในหัวข้อที่คุณต้องการได้

คุณลักษณะต่างๆของแผน Xtreme Premium Support

ประกอบด้วยคุณลักษณะข้างต้นทั้งหมดของแผนสนับสนุน Xtreme และสิ่งต่อไปนี้:

สิ่งที่เพิ่มจาก Incident Support ที่รุนแรง*
support สำหรับปัญหาความรุนแรงระดับที่ 1 ให้บริการหลังเวลาทำการ และทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

การเรียงลำดับความสำคัญของแผน
เราจะเรียงลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ support incidents t ของคุณตาม ระดับ support plan ภายใต้กรอบความร้ายแรง

Interactive Briefings
จัด session ผ่าน Webex ซึ่งมอบโอกาสให้คุณ โต้ตอบและถามคำถามเกี่ยวกับ support resources ในหัวข้อความสนใจเฉพาะเรื่อง

คุณลักษณะต่างๆ ของ Xtreme Elite Support Plan

ประกอบด้วยคุณลักษณะข้างต้นทั้งหมดของ Xtreme Support และ Xtreme Premium Support plans พร้อมด้วยสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้:

Elite Account Manager ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลคุณ
Elite Account Manager (EAM) ได้รับมอบหมายสำหรับคุณโดยเฉพาะ EAM จะโต้ตอบโดยใช้ทรัพยากรที่กำหนดทั้งที่บริษัทของคุณและที่ Infor เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาด้านการสนับสนุนจะได้รับการแก้ไข

Support Activity Reviews
จะมีการประชุมเพื่อการทบทวนตามปกติกับ Elite Account Manager สำหรับแผน Elite ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งให้รายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์สนับสนุนของคุณ รวมถึงผู้ที่ log incidents แต่ละ incidents และรายงานสรุป incidents ที่มีการเปิดและปิดทั้งหมด

โปรแกรมสำหรับผู้ที่ใช้งานก่อน
คุณจะได้รับการพิจารณาในลำดับต้นๆ เพื่อให้เข้าร่วมโปรแกรมเบต้าของ Infor หรือ Early Adopter Program หากจังหวะเวลาเหมาะสม สามารถทำตามเงื่อนไขที่กำหนด และ business environment requirements ที่เหมาะสม ทั้งนี้อยู่ภายใต้ดุลยพิจนิจของ Infor แต่เพียงผู้เดียว

สิทธิในการเข้าถึง Senior Level Support and Development Resources
Elite Account Manager ของคุณจะประสานงานการประชุมกับ Senior Level Support and Development Resources ของ Infor

คณะกรรมการที่ปรึกษาบริหาร
คุณจะได้รับข้อความเชิญพิเศษเพื่อให้เข้าร่วมเป็นในคณะกรรมการที่ปรึกษาผู้บริหารของ Infor

ความช่วยเหลือด้านการวางแผนอัปเดต
Infor support resource และ Elite Account Manager ที่ได้รับมอบหมายจะจัดการ update planก่อนทางโทรศัพท์เพื่อแลกเปลี่ยนความความคิดเห็นรวมถึงอัพเดท ทบทวนประเด็นปัญหา และพิจารณาถึงวิธีการ support

Special Events Support*
คุณสามารถขอรับการ support สำหรับทุกระดับความร้ายแรงได้หนึ่งวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) ต่อปี จะมีการมอบหมาย support resource สำหรับคุณเพื่อให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น ในการ supportทั้งวันหยุดสุดสัปดาห์นั้นๆ จำเป็นต้องแจ้งล่วงหน้าสองสัปดาห์ และ Elite Account Manager ที่ได้รับมอบหมายจะเป็นผู้จัดตาราง resource การ Support กิจกรรมพิเศษ มีเฉพาะในผลิตภัณฑ์มาตรฐานและดำเนินการเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น Special Events Support ไม่ใช่สิ่งทดแทนบริการให้คำปรึกษาเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์ Infor ต้องใช้ Special Events Support ภายในระยะเวลาการสนับสนุนประจำปีที่ใช้งานได้ และไม่สามารถใช้ข้ามปีได้

คุณลักษณะต่างๆ ของแผน Xtreme Support

คำอธิบายเกี่ยวกับการสนับสนุน Xtreme ต่อไปนี้ใช้กับแผนสนับสนุน Xtreme แบบมาตรฐานทั้งหมดที่ Infor นำเสนอในการดำเนินธุรกิจตามปกติในปัจจุบัน คุณลักษณะของการสนับสนุน Xtreme ทั้งหมดที่ให้รายละเอียดไว้ด้านล่างจะได้รับการจัดหาให้โดยเป็นไปตามนโยบายและกระบวนการปัจจุบันของ Infor

Updates	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Critical Solution Notification	●	●	●
Component System Updates and Feature Packs	●	●	●
Component System Patches and Service Packs	●	●	●
Support Activity Reviews			●
Early Adopter Program			●
Support			
Unlimited Incidents	●	●	●
Continuous Online Support	●	●	●
Telephone Access	●	●	●
Remote Access	●	●	●
Assigned Elite Account Manager			●
Access to Senior Level Support and Development Resources			●
Responsiveness			
Defined Incident Response*	●	●	●
Priority Incident Queuing	●	●	●
Critical Incident Support*	●	●	●
Extended Critical Incident Support*		●	●
Priority Plan Queuing		●	●
Knowledge Sharing			
How-to Assistance	●	●	●
Online Communities	●	●	●
Recorded Briefings	●	●	●
Interactive Briefings		●	●
Executive Advisory Board			●
Resource Planning			
Update Planning Assistance			●
Special Events Support*			●

*not available for some products

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

อินฟอร์ ซอฟต์แวร์ (ประเทศไทย) จำกัด
500 อาคารอัมรินทร์พลาซ่า ยูนิตที่
1,2,4 ชั้น 15 ถนนเพลินจิต เขตปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330
Tel: +66 (0) 2569839
Fax: +66 (0) 2569838
Thailand

เกี่ยวกับ อินฟอร์

อินฟอร์ทำให้วิธีการเผยแพร่และเปิดรับข้อมูลในองค์กรถูกเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ระดับพื้นฐาน ช่วยให้ลูกค้ากว่า 70,000 รายใน 194 ประเทศจัดการกับระบบปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโต พร้อมทั้งช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับอินฟอร์ทาง www.infor.com.

ลิขสิทธิ์ © 2013 Infor สงวนลิขสิทธิ์ เอกสารนี้พร้อมทั้งแผนสนับสนุน Xtreme และคุณลักษณะต่างๆ ตามที่ได้อธิบายไว้ในที่นี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า สำหรับลูกค้าที่ซื้อแผนสนับสนุนแบบรายปี คุณลักษณะต่างๆ ของแผนซึ่งลูกค้าดังกล่าวสามารถใช้งานได้ภายใต้แผนสนับสนุน Xtreme ที่เกี่ยวข้องจะไม่ลดน้อยลงในระหว่างที่อยู่ในช่วงระยะเวลาของแผนสนับสนุนนั้นๆ คุณลักษณะของแผนทั้งหมดที่ให้รายละเอียดเอาไว้ด้านบนสามารถใช้งานได้กับระบบส่วนประกอบบางระบบเท่านั้น

INFDTP1232021-TH-TH-1113-2