Erläuterungen zum Infor Xtreme Support-Plan

Merkmale des Xtreme Support-Plans

Benachrichtigung zu kritischen Lösungen
Wir benachrichtigen Sie proaktiv, sobald Lösungen/Artikel für kritische Probleme verfügbar sind. Sie müssen sich dazu eventuell voranmelden, um solche Benachrichtigungen erhalten zu können.

Updates von Komponentenmodellen und Feature Packs
Sie haben Zugriff auf Komponentenmodellverbesserungen, Versionsupdates, angepasste Dokumentationen und zugehörige Versionsinformationen, die Infor dem Kunden für den Support im Rahmen seiner gewöhnlichen Geschäftstätigkeit bereitstellt.

Komponentenmodell-Patches und Service Packs
Sie haben Zugriff auf Komponentenmodell-Patches und Service Packs, die Infor dem Kunden für den Support im Rahmen seiner gewöhnlichen Geschäftstätigkeit bereitstellt. Dies kann den Zugriff auf Änderungen gesetzlicher und behördlicher Vorschriften sowie Problembehebungen umfassen.

Unbegrenzte Anzahl von Vorfällen
Bei Infor können Sie eine unbegrenzte Anzahl von Vorfällen melden.

Ununterbrochener Onlinesupport
Über das Xtreme Support-Portal können Sie rund um Uhr an sieben Tagen die Woche Vorfälle melden, Produkte oder Patches herunterladen oder Informationen in der Wissensdatenbank suchen.

Telefonische Kontaktaufnahme
Während der für Ihren Supportplan geltenden Geschäftszeiten können Sie unser Support-Team auch gerne telefonisch kontaktieren.

Remote-Zugriff
Per Remote-Zugriff auf Ihr System können wir schwierige Probleme lösen oder Ihren Vorfall schneller bearbeiten. Für einen solchen Zugriff müssen Sie die Befugnis erteilen, die notwendige Verbindung herstellen und verfügbar sein, um den jeweiligen Supportfall zu besprechen.

Vergleich der Planmerkmale

Siehe den vollständigen Vergleich zwischen allen drei Infor Xtreme Support-Plänen auf **Seite 3.**

Definierte Reaktionszeiten
Dank der von Infor definierten Reaktionszeiten wissen Sie, wann Sie bezüglich Ihres Supportfalls mit einer Antwort rechnen können. Die Zeiten basieren auf dem Schweregrad des Vorfalls, dem Produkt und dem von Ihnen gewählten Supportplan.

Prioritätsgesteuerte Warteschlangenbildung für Vorfälle
Die Prioritäten Ihrer Supportfälle werden je nach Schweregrad gesetzt.

Critical Incident Support*
Support für Vorfälle mit Schweregrad 1, nach Stunden, rund um die Uhr an fünf Werktagen.

Unterstützung
Wir beantworten Ihre Fragen zu allgemeinen Vorgehensweisen, die Sie bezüglich Ihrer vom Support gedeckten standardmäßigen (nicht geänderten) Infor-Komponentenmodelle haben. Dies kann Fragen zu Prozessen, Funktionsweisen von Produkten oder Fragen in Bezug auf Produktmerkmale bei allgemein erhältlichen Komponentenmodellen beinhalten. Fragen zur Installation/Implementierung sind in diesem Dienst nicht erhalten und müssen über die Infor Consulting Services gestellt werden.

Zugriff auf Online-Communitys
Communitys sind soziale Netzwerke von Infor, durch die Sie sich mit anderen austauschen und Fragen an Personen stellen können, deren Infor-Komponentenmodelle, Umgebungskonfiguration und industriellen Herausforderungen identisch sind.

Aufgezeichnete Briefings
Sie haben Zugang zu Videoaufzeichnungen von Infor-Supportmitarbeitern zu verschiedenen allgemeinen Themen. Sie können uns ebenfalls bitten, zu bestimmten Themen Briefings zu erstellen.

Merkmale des Xtreme Premium Support-Plans

Umfasst alle oben genannten Merkmale des Xtreme Support-Plans sowie die folgenden:

Erweiterter Critical Incident Support*
Support für Vorfälle mit Schweregrad 1, nach Stunden, rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche.

Prioritätsgesteuerte Warteschlangenbildung auf Basis des Supportplans
Wir setzen die Prioritäten Ihrer Supportfälle basierend auf dem Support-Plan-Level innerhalb des Schweregrads.

Interaktive Briefings
Sie können interaktiv an WebEx-Konferenzen teilnehmen und dort Fragen an Supportmitarbeiter zu bestimmten Themen stellen.

Merkmale des Xtreme Elite Support-Plans

Umfasst alle oben genannten Merkmale des Xtreme Support-Plans und des Xtreme Premium Support-Plans sowie die folgenden:

Persönlicher Elite-Kundenbetreuer
Es wird Ihnen ein persönlicher Elite-Kundenbetreuer zugeteilt. Der Elite-Kundenbetreuer kommuniziert mit Personen sowohl in Ihrem Unternehmen als auch bei Infor, um die Behebung Ihrer Supportfälle zu gewährleisten.

Supportaktivitätsprüfungen
Regelmäßige Treffen mit Ihrem Elite-Kundenbetreuer, bei denen dieser Sie genau über die Anzahl der Supportfälle informiert, Ihnen mitteilt, wer den jeweiligen Vorfall gemeldet hat und Ihnen eine Zusammenfassung aller offenen und abgeschlossenen Vorfälle gibt.

Early-Adopter-Programm
Wenn es Ihr Zeitplan zulässt, der Aufwand im Machbaren liegt und die Geschäfts- und Rahmenbedingungen angemessen sind, können Sie nach Ermessen von Infor vorrangig an Infor-Beta-Programmen oder Early-Adopter-Programmen teilnehmen.

Supportleistung durch besonders erfahrene Supportmitarbeiter und Entwickler
Wenn erforderlich, kann Ihr Elite-Kundenbetreuer Treffen mit erfahrenen Infor-Supportmitarbeitern und Entwicklern koordinieren.

Mitarbeit im Beirat
Sie erhalten eine besondere Einladung zur Teilnahme am Infor-Kundenbeirat.

Unterstützung bei der Planung von Updates
Mit einem Infor-Supportmitarbeiter und Ihrem zugewiesenen Elite-Kundenbetreuer führen Sie im Vorhinein ein Gespräch zur Planung von Updates, bei dem die vorzunehmenden Updates, bekannte Probleme und andere Erwägungen bezüglich des Supports erörtert werden.

Support für Sonderveranstaltungen*
Während eines Wochenendes im Jahr können Sie Support für Störfälle jedes Schweregrads anfragen. Ein Supportmitarbeiter steht Ihnen dabei das Wochenende über für Ihre Supportanforderungen zur Seite. Eine zweiwöchige Anfragefrist ist notwendig und die Supportmitarbeiterplanung wird von Ihrem zugewiesenen Elite-Kundenbetreuer vorgenommen. Der Support für Sonderveranstaltungen gilt nur für das Standard-Produkt und ist ausschließlich in englischer Sprache verfügbar. Der Support für Sonderveranstaltungen ist kein Ersatz für Consulting Services beim Implementieren von Infor-Produkten. Der Support für Sonderveranstaltungen muss innerhalb der geltenden jährlichen Supportperiode in Anspruch genommen werden und kann nicht zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen.

Merkmale des Xtreme Support-Plans

Folgende Xtreme Support-Erläuterungen gelten für alle standardmäßigen Xtreme Support-Pläne, die Infor derzeit für den Support im Rahmen Ihrer gewöhnlichen Geschäftstätigkeiten anbietet. Alle nachstehenden Xtreme Support-Merkmale werden entsprechend den derzeit bei Infor geltenden Richtlinien und Verfahren bereitgestellt.

Updates	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Benachrichtigung zu kritischen Lösungen	●	●	●
Updates von Komponentenmodellen und Feature Packs	●	●	●
Komponentenmodell-Patches und Service Packs	●	●	●
Supportaktivitätsprüfungen			●
Early-Adopter-Programm			●
Support			
Unbegrenzte Anzahl von Vorfällen	●	●	●
Ununterbrochener Onlinesupport	●	●	●
Telefonische Kontaktaufnahme	●	●	●
Remote-Zugriff	●	●	●
Persönlicher Elite-Kundenbetreuer			●
Supportleistung durch besonders erfahrene Supportmitarbeiter und Entwickler			●
Reaktion			
Definierte Reaktionszeiten*	●	●	●
Prioritätsgesteuerte Warteschlangenbildung für Vorfälle	●	●	●
Critical Incident Support*	●	●	●
Erweiterter Critical Incident Support*		●	●
Prioritätsgesteuerte Warteschlangenbildung auf Basis des Supportplans		●	●
Wissensaustausch			
Unterstützung	●	●	●
Online-Communitys	●	●	●
Aufgezeichnete Briefings	●	●	●
Interaktive Briefings		●	●
Mitarbeit im Beirat			●
Mitarbeiterplanung			
Unterstützung bei der Planung von Updates			●
Support für Sonderveranstaltungen*			●

*nicht für alle Produkte verfügbar

Wer ist Infor?

Infor ist einer der führenden Anbieter von Geschäftssoftware und Services. Das Unternehmen hilft über 70.000 Kunden in 164 Ländern, ihre Geschäftsprozesse zu verbessern und Wachstum voranzutreiben. Weitere Informationen zu Infor finden Sie auf www.infor.com.

Infor Corporate Headquarters
641 Avenue of the Americas
New York, NY 10011
USA
Tel.: +1(800) 260 26400

www.infor.com

INFDTP1232340-de-DE-0812-1

Copyright © 2012 Infor. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument und die hier beschriebenen Xtreme Support-Pläne und Merkmale können ohne Vorankündigung geändert werden. Die Supportdauer eines vom Kunden erworbenen Supports beträgt ein Jahr und während dieses Zeitraums werden dem Kunden die ihm durch den Erwerb des geltenden Xtreme Support-Plans zur Verfügung gestellten Supportmerkmale nicht entzogen. Nicht alle oben genannten Planmerkmale sind für alle Komponentenmodelle verfügbar.