Forklaringer af Infor Xtreme Support-abonnementtjenester

Xtreme Support-abonnementtjenester

Varsling om kritiske løsninger

Vi giver dig proaktivt besked, når der er løsninger til eller artikler om kritiske problemer. Du skal muligvis registrere dig for at modtage varslerne.

Opdateringer og funktionspakker til komponentsystemer

Du vil få adgang til komponentsystemforbedringer, opdaterede versioner, opdateret dokumentation og tilhørende versionsnoter, som Infor stiller til rådighed for at yde support til kunderne som et led i deres normale aktivitet.

Rettelser og servicepakker til komponentsystemer

Du får adgang til rettelser og servicepakker til komponentsystemet. Infor stiller dem til rådighed for at yde support til kunderne som et led i deres normale aktivitet. De kan omfatte adgang til lov- eller myndighedspåkrævede opdateringer og alle former for fejlrettelser.

Ubegrænset antal hændelser

Det antal hændelser, du kan logge hos Infor, er ubegrænset.

Uafbrudt onlinesupport

Xtreme Support-portalen er åben døgnet rundt, så du kan logge hændelser, downloade produkter eller rettelser eller finde oplysninger i vidensbasen.

Telefonadgang

Inden for de tidsrum, der dækkes af dit abonnement, kan du kontakte supportteamet pr. telefon.

Fjernadgang

Vi kan oprette forbindelse til dit system via fjernadgang for at hjælpe med at løse komplekse problemer eller give et hurtigere svar. Du skal fuldt ud godkende en sådan adgang, stille den nødvendige forbindelse til rådighed og være klar til at drøfte det pågældende supportemne.

Sammenligning af abonnementtjenester

Se en komplet sammenligning af alle tre Xtreme Support-abonnementer på side 3.

Defineret hændelsessvar

Med Infors mål for definerede hændelsessvar får du besked om, hvornår vi forventer at kunne svare på din supporthændelse, baseret på hændelsens alvorsgrad, produktet og det supportabonnement, du vælger.

Prioriteret hændelseskø

Vi prioriterer dine supporthændelser alt efter alvorsgrad.

Support til kritiske hændelser*

Support for alvorsgrad 1-problemer – uden for åbningstid, døgnet rundt, 5 dage om ugen.

"Sådan gør du"-hjælp

Vi hjælper med at besvare de generelle procedurerelaterede spørgsmål, du eventuelt har om dine (uændrede) standardkomponentsystemer fra Infor, der dækkes af supportafdelingen. Det kan dreje sig om processer, produktfunktionalitet eller spørgsmål om produktfunktioner i almindeligt tilgængelige komponentsystemer. Assistancen dækker ikke spørgsmål om installation/implementering – de skal rettes til Infors konsulenttjeneste.

Adgang til onlinefællesskaber

Med fællesskaber, som er Infors værktøjer til sociale netværk, kan du kommunikere med og stille spørgsmål til andre brugere, der muligvis har de samme Infor-komponentsystemer, miljøkonfiguration og brancheudfordringer.

Optagne briefinger

Du får adgang til optagne briefinger med Infor-supportressourcer, der drejer sig om populære emner. Du kan også bede Infor oprette optagne briefinger om specifikke emner.

Xtreme Premium Support-abonnementtjenester

Omfatter alle de ovenstående Xtreme Support-abonnementstjenester samt følgende:

Udvidet support til kritiske hændelser*

Support til alvorsgrad 1-problemer – uden for åbningstid, døgnet rundt, 7 dage om ugen.

Prioriteret abonnementkø

Vi prioriterer dine supporthændelser alt efter supportabonnementets niveau inden for hver alvorsgrad.

Interaktive briefinger

Vi tilbyder sessioner via WebEx, hvor du har mulighed for at interagere og stille spørgsmål til vores support om emner, der har særlig interesse.

Xtreme Elite Support-abonnementtjenester

Omfatter alle de ovenstående Xtreme Support- og Xtreme Premium Support-abonnementtjenester samt følgende:

Tildelt Elite-kundeansvarlig

Du får tildelt en Elite-kundeansvarlig. Den Elite-kundeansvarlige vil koordinere identificerede ressourcer både i din virksomhed og hos Infor for at sikre, at problemer løses.

Gennemgang af supportaktivitet

Jævnlige rapporteringsmøder med din tildelte Elite-kundeansvarlige, hvor I gennemgår dine supporthændelser, herunder hvem der loggede hver hændelse, og en oversigt over alle åbne og lukkede hændelser.

Early Adopter-program

Du vil blive overvejet som en af de første mulige deltagere i Infors betaprogrammer eller Early Adopter-programmer, hvis det passer med tidsplanen, den nødvendige indsats er mulig, og forretnings- og miljøkravene opfyldes, efter Infors eget skøn.

Adgang til support- og udviklingsressourcer på overordnet niveau

Når det er relevant, vil din Elite-kundeansvarlige organisere møder med Infors support- og udviklingsressourcer på overordnet niveau.

Rådgivende udvalg

Du vil få en særlig invitation til at deltage i Infors rådgivende udvalg.

Hjælp til planlægning af opdateringer

En Infor-supportressource og den tildelte Elite-kundeansvarlige vil ringe til dig før opdatering for at drøfte opdateringer, gennemgå kendte problemer og diskutere supportanliggender.

Support ved særlige hændelser*

Du kan anmode om support for alle alvorsgrader en weekend om året. Du får tildelt en supportressource, som skal hjælpe dig med dine supportbehov i løbet af weekenden. Der skal gives 2 ugers varsel, og ressourcen planlægges gennem den tildelte Elite-kundeansvarlige. Support ved særlige hændelser er kun til standardprodukter og leveres kun på engelsk. Support ved særlige hændelser er ikke en erstatning for konsulenttjenester, når Infor-produkter implementeres. Support ved særlige hændelser skal bruges i den gældende årlige supportperiode og kan ikke overføres til næste periode.

Xtreme Support-abonnementtjenester

Følgende Xtreme Support-forklaringer gælder for alle de standard-Xtreme Support-abonnementer, Infor pt. udbyder som del af sin normale aktivitet. Alle de nedenfor beskrevne Xtreme Support-tjenester leveres i henhold til Infors gældende politikker og procedurer.

Opdateringer	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Varsling om kritiske løsninger	●	●	●
Opdateringer og funktionspakker til komponentsystemer	●	●	●
Rettelser og servicepakker til komponentsystemer	●	●	●
Gennemgang af supportaktivitet			●
Early Adopter-program			●
Support			
Ubegrænset antal hændelser	●	●	●
Uafbrudt onlinesupport	●	●	●
Telefonadgang	●	●	●
Fjernadgang	●	●	●
Tildelt Elite-kundeansvarlig			●
Adgang til support- og udviklingsressourcer på overordnet niveau			●
Svar			
Defineret hændelsessvar*	●	●	●
Prioriteret hændelseskø	●	●	●
Support til kritiske hændelser*	●	●	●
Udvidet support til kritiske hændelser*		●	●
Prioriteret abonnementkø		●	●
Vidensdeling			
"Sådan gør du"-hjælp	●	●	●
Onlinefællesskaber	●	●	●
Optagne briefinger	●	●	●
Interaktive briefinger		●	●
Rådgivende udvalg			●
Ressourceplanlæging			
Hjælp til planlægning af opdateringer			●
Support ved særlige hændelser*			●

*ikke tilgængelig for alle produkter

Om Infor.

Infor er en førende udbyder af erhvervsrettet software og tjenester og hjælper over 70.000 kunder i 164 lande med at forbedre driften og øge væksten. Du kan læse mere om Infor på www.infor.com.

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

www.infor.com

INFDTP1232005-da--0812-1

Copyright © 2012 Infor. Alle rettigheder forbeholdes. Dette dokument og de heri beskrevne Xtreme Support-abonnementer og -tjenester kan ændres uden varsel. De abonnementtjenester, der er tilgængelige for kunden ved køb af etårigt abonnement på Xtreme Support, vil ikke blive væsentligt reduceret i løbet af en sådan supportperiode. Ikke alle ovenfor beskrevne abonnementtjenester er tilgængelige til alle komponentsystemer.