Planes de Soporte Extremo Infor Preguntas Frecuentes

Objetivo

La finalidad de este documento es brindar respuestas a las preguntas más habituales acerca de los Planes de Soporte Extremo Infor®; igualmente, este documento esta diseñado, para ayudarlo a tomar decisiones informadas. Si usted tiene preguntas, comentarios o sugerencias relacionadas con el contenido de este documento, o con los planes de Soporte Infor, por favor, comuníquese con su Gerente de Mantenimiento de Negocios o envíenos un correo electrónico a inforsupportplans@infor.com.

Pregunta: ¿Cuáles son los nuevos Planes de Soporte Extremo Infor?

Respuesta: Los planes de soporte de Infor fueron recientemente mejorados, basándose en requerimientos directos de nuestros clientes y ahora son llamados Planes de Soporte Extremo Infor. Hoy, Infor está ofreciendo a sus clientes más opciones con tres planes de soporte disponibles para adquirir:

- Extremo
- Extremo Premium
- Extremo Elite

Pregunta: ¿Por qué se llama Soporte Extremo?

Respuesta: Infor ha redefinido el soporte en general para brindarle un servicio mejor. Nuestro objetivo es ofrecer un soporte líder en la industria, que supere lo que se conoce como soporte tradicional de productos. En otras palabras, ¡estamos llevando el soporte al Extremo!

Pregunta: ¿Eliminaron algunas de las características de los planes de soporte previos?

Respuesta: No. Con Soporte Extremo, mejoramos nuestros planes de soporte, para brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Pregunta: ¿Cuál es la diferencia entre el plan Extremo y el plan Extremo Premium?

Respuesta: El plan de Soporte Extremo Premium Infor, incluye todos los componentes del plan Soporte Extremo, pero amplía la cobertura de incidentes críticos a fines de semana y 24x7*. Extremo Premium además incluye la posibilidad de participar en reuniones informativas en vivo/interactivas. Éstas son sesiones vía WebEx instead of de WebEx, programadas durante el año, y basadas en temas de interés común, donde usted tendrá la oportunidad de hacer preguntas a nuestros expertos. También nos interesa contar con sus sugerencias sobre temas que sean valiosos para su compañía.

Pregunta: ¿Cuáles son los diferenciadores clave de Soporte Extremo Elite?

Respuesta: Soporte Extremo Elite Infor*, incluye todos los componentes de los planes Infor Extremo e Infor Extremo Premium, y además incluye características adicionales que usted podrá apreciar si lo que está buscando es una experiencia de soporte personalizada: Lo más destacado es que los clientes Extremo Elite tendrán asignado un Gerente de Cuentas Elite.

Este gerente, realizará un informe sobre las actividades de soporte, y en forma conjunta con el cliente, revisarán los incidentes reportados, discutirán los incidentes que estén pendientes; ya sea si la respuesta o resolución pendiente sea de parte de Infor o del cliente.

Los gerentes de Cuenta Elite también le brindarán asistencia de planeación de actualización, coordinando llamadas para discutir la estrategia de actualización, problemas conocidos y cualquier otra consideración de soporte. También realizarán un seguimiento durante la instalación de paquetes de servicios o la instalación de actualizaciones, para asegurarse que todo se realice sin inconvenientes.

Adicionalmente, podrán involucrar cualquiera de los recursos necesarios dentro de Infor, ya sean ingenieros expertos en soporte o ingenieros de desarrollo, para ayudar a resolver temas urgentes.

Además de tener este recurso asignado a su cuenta, el nivel de soporte Extremo Elite extiende la priorización de incidentes, no solamente por su severidad sino por el plan de soporte elegido. Otro componente del plan Extremo Elite Infor es el “Soporte de Eventos Especiales”.

Mientras que Soporte Extremo Elite ofrece soporte de incidentes críticos 24x7, con Soporte de Eventos Especiales, los clientes también contarán con la disponibilidad de soporte Infor para cualquier incidente independiente de su severidad.

Por ejemplo, si usted tiene una actualización programada o un cierre de fin de año durante un fin de semana, usted puede solicitar que soporte Infor, esté en espera y listo para actuar en caso de que ocurra cualquier incidente durante ese fin de semana.

Pregunta: ¿Desde cuándo están disponibles los Planes de Soporte Extremo?

Respuesta: Los planes Infor Extremo, Extremo Premium y Extremo Elite están disponibles desde octubre de 2011.

Pregunta: Como cliente actual con servicio de soporte CIS + 24x7, ¿Tengo que hacer algo específico para realizar la transición a los planes de soporte Infor Extremo o Extremo Premium?

Respuesta: No. Si usted es cliente actual de Infor y tiene un contrato de soporte activo, no necesita tomar ninguna acción como firmar un nuevo contrato, etc.

Comenzará a ver la nueva terminología de Soporte Extremo y puede simplemente, comunicarse con su Gerente de Mantenimiento de Negocios o enviar un correo electrónico a inforsupportplans@infor.com, para obtener mayor información sobre el plan mejorado Extremo Premium o las nuevas opciones del plan Extremo Elite y saber cómo aprovechar estas mejoras de servicio.

Pregunta: ¿ Y si quiero crecer mi nivel de soporte?

Respuesta: Como cliente actual usted puede elegir pasarse a un nivel de soporte diferente. Por favor, comuníquese con su Gerente de Mantenimiento de Negocios o envíe un correo electrónico a inforsupportplans@infor.com, para conocer los detalles de cómo realizar este cambio.

Pregunta: ¿Hay algún incremento de precio asociado a estas mejoras en el plan de soporte?

Respuesta: No. El precio del plan de soporte de Infor no se modificó. Sin embargo, el nivel Infor Extremo Elite, es un nuevo nivel de soporte el cual usted tiene la posibilidad de adquirir.

Pregunta: ¿Cómo se qué nivel de soporte es el adecuado para mí?

Respuesta: Le pedimos que por favor se comunique con su Gerente de Mantenimiento de Negocios o simplemente nos envíe un correo electrónico a inforsupportplans@infor.com, será un placer para nosotros analizar nuestros planes con usted.

Adicionalmente, el nuevo folleto de soporte, disponible en http://www.infor.com/support/about-support, le brinda detalles adicionales que lo podrán ayudar a entender todas las características y componentes de los planes de Soporte Extremo Infor y determinar, cual de los niveles de soporte, se ajusta mejor a sus necesidades.

Pregunta: ¿Con quién me comunico si tengo preguntas?

Respuesta: Si tiene preguntas o desea saber más acerca de nuestros Planes de Soporte Infor, por favor comuníquese con su Gerente de Mantenimiento de Negocios local o envíe un correo a inforsupportplans@infor.com.

*Este servicio puede no estar disponible para todos los productos; algunas características podrán estar sólo en idioma inglés.

Infor no se compromete a desarrollar o brindar ninguna mejora específica, actualización, producto, servicio ni funcionalidad.

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

América Latina
México
+52 55 5201 5500
Argentina
+54 11 4010 8000
Info-ar@infor.com
Chile
+56 2 234 0036
Info-cl@infor.com
www.latinamerica.infor.com

Acerca de Infor

Infor está cambiando radicalmente el modo de publicar y utilizar información empresarial, ayudando a 70.000 clientes en 194 países a mejorar sus operaciones, impulsar el crecimiento y adaptarse rápidamente a los cambios en la demanda de negocios. Para conocer más acerca de Infor, por favor visite www.latinamerica.infor.com y www.infor.com.

Copyright© 2013 Infor. Todos los derechos reservados. Las denominaciones y los diseños de marca incluidos en el presente documento son marcas comerciales y/o marcas registradas de Infor y/o filiales y subsidiarias relacionadas. El resto de marcas incluidas en el presente documento son propiedad de sus respectivos titulares. Este documento se emite con fines informativos solamente y no constituye un compromiso con usted de modo alguno. La información, productos y servicios aquí descriptos están sujetos a cambios en cualquier momento sin notificación.

INF1286967-1351656-LA-ES-1013-1