Descrizione dei piani Infor Xtreme Support

Vantaggi offerti dai piani Xtreme Support

Notifica di soluzioni critiche
Infor provvederà a inviare notifica immediata ai clienti non appena si renderanno disponibili soluzioni e/o articoli relativi a problemi di importanza critica. Per ricevere tali notifiche, è possibile che i clienti debbano eseguire una pre-registrazione.

Aggiornamenti Component System e Feature Pack
I clienti avranno accesso ai miglioramenti di Component System, alle release più recenti, agli aggiornamenti della documentazione e alle note relative alle release. Tutti questi materiali sono forniti da Infor come parte integrante della propria attività a supporto dei clienti.

Patch Component System e Service Pack
I clienti avranno accesso alle patch Component System e ai Service Pack. Questi materiali sono forniti da Infor come parte integrante della propria attività a supporto dei clienti e possono includere l'accesso ad aggiornamenti di legge e correzioni di problemi.

Incidenti illimitati
Non esiste alcun limite al numero di incidenti che possono essere registrati su Infor Xtreme Support.

Assistenza continua online
Il portale Xtreme Support è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per consentire ai clienti di registrare incidenti, scaricare prodotti o patch e trovare informazioni all'interno della knowledge base.

Accesso telefonico
Durante le ore di copertura previste dal piano scelto è possibile contattare il team di assistenza Infor tramite telefono.

Accesso remoto
Infor può accedere in remoto al sistema dei clienti per fornire il supporto necessario alla risoluzione di problemi complessi o per offrire una risposta in tempi più rapidi. I clienti sono tenuti a fornire un'autorizzazione completa per questo tipo di accesso, stabilire la connessione necessaria ed essere disponibili a discutere l'intervento di assistenza più opportuno.

Confronto tra le caratteristiche dei piani

A **pagina 3** è disponibile un confronto completo tra i tre piani Infor Xtreme Support.

Risposta agli incidenti definita
Grazie agli obiettivi definiti di risposta agli incidenti, i clienti possono sapere quando riceveranno una risposta da Infor in base alla gravità dell'incidente segnalato, al prodotto e al piano di assistenza scelto.

Gestione degli incidenti in base alle priorità
Infor assegna agli incidenti un livello di priorità sulla base della gravità.

CIS (Critical Incident Support)*
Supporto per problemi di Gravità 1 - Dopo alcune ore, 24 ore su 24, 5 giorni su 7

Assistenza How-To
Infor fornirà risposta alle comuni domande di tipo procedurale riguardanti Component System standard, ovvero non modificati, coperti dal piano di assistenza. Tali domande possono riguardare i processi, il funzionamento dei prodotti o eventuali problemi correlati alle caratteristiche dei prodotti degli aggiornamenti Component System più diffusi. L'assistenza non copre domande relative all'installazione e/o all'implementazione: tali problemi devono essere gestiti dagli Infor Consulting Services.

Accesso alle community online
Le community sono strumenti di social networking realizzati da Infor che consentono ai clienti di comunicare tra loro, per confrontarsi con altre aziende che utilizzano gli stessi aggiornamenti Component System con uguale configurazione di ambiente e che si trovano ad affrontare le stesse sfide di business.

Briefing registrati
I clienti potranno accedere a sessioni registrate riguardanti le risorse di assistenza Infor per la risoluzione di problemi comuni. I clienti hanno inoltre chiesto a Infor di creare briefing registrati relativi ad argomenti specifici.

Caratteristiche del piano di assistenza Xtreme Premium

Questa opzione aggiunge ai vantaggi offerti dal piano Xtreme Support le seguenti caratteristiche:

CIS (Critical Incident Support) esteso*
Assistenza per problemi di Gravità 1 - Dopo alcune ore, 24 ore su 24, 7 giorni su 7

Gestione delle priorità in base al piano di adesione
Infor gestirà gli incidenti in base alla gravità e alla priorità assicurata dal livello del piano di assistenza.

Briefing interattivi
Infor programmerà sessioni WebEx in cui i clienti avranno l'opportunità di interagire e porre domande sulle risorse di assistenza riguardo a problemi di particolare interesse.

Caratteristiche del piano di assistenza Xtreme Elite

Questa opzione aggiunge ai vantaggi offerti dai piani di assistenza Xtreme e Xtreme Premium le seguenti caratteristiche:

Responsabile clienti Elite dedicato
A ogni cliente verrà assegnato un responsabile clienti Elite dedicato. Questa persona fungerà da tramite tra la società del cliente e Infor riguardo alle risorse di assistenza, per garantire una risoluzione efficiente degli eventuali problemi.

Verifica delle attività di assistenza
Saranno programmati regolari incontri di verifica tra il cliente e il Responsabile clienti Elite designato. Durante tali incontri verranno esaminati nel dettaglio gli incidenti segnalati, includendo l'indicazione della persona che ha registrato l'incidente e un riepilogo di tutti gli incidenti aperti e chiusi.

Programma Early Adopter
I clienti avranno priorità su altri richiedenti per quanto riguarda l'adesione ai programmi Beta o ai programmi Early Adopter. Infor deciderà a propria discrezione la partecipazione dei clienti a tali programmi, valutando la tempistica, la possibilità di mettere in atto gli sforzi necessari e l'adeguatezza dell'azienda e dell'ambiente.

Accesso a risorse di sviluppo e supporto di livello Senior
Se necessario, il responsabile Xtreme Elite del cliente coordinerà un incontro con il personale di livello Senior addetto alle attività di sviluppo e supporto.

Comitato consultivo esecutivo
I clienti Elite riceveranno uno speciale invito a prendere parte ai comitati consultivi Infor.

Supporto per la pianificazione degli aggiornamenti
I clienti parteciperanno a una teleconferenza con un incaricato del servizio di assistenza Infor e con il responsabile clienti Elite dedicato per pianificare e valutare gli aggiornamenti, rivedere i problemi noti e discutere i diversi aspetti del piano di assistenza.

Supporto per casi speciali*
Per un weekend all'anno, sarà possibile richiedere assistenza per qualsiasi livello di gravità. Durante tale weekend, al cliente verrà assegnato un incaricato del servizio di assistenza che fornirà tutto il supporto necessario. È necessario inviare la richiesta con due settimane di anticipo. L'intervento dell'incaricato verrà programmato dal responsabile clienti Elite dedicato. Il servizio Supporto per casi speciali riguarda esclusivamente i prodotti standard, viene fornito soltanto in lingua inglese e non è un sostituto degli Infor Consulting Services per l'implementazione di prodotti Infor. Tale servizio deve essere utilizzato entro e non oltre l'anno di copertura del piano di assistenza scelto.

Vantaggi offerti dai piani Xtreme Support

Le seguenti descrizioni riguardano tutti i piani Xtreme Support standard attualmente offerti da Infor come parte integrante della propria attività. Tutte le caratteristiche dei piani Xtreme Support definite di seguito verranno fornite in conformità alle politiche e alle procedure attualmente adottate da Infor.

Aggiornamenti	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Notifica di soluzioni critiche	●	●	●
Aggiornamenti Component System e Feature Pack	●	●	●
Patch Component System e Service Pack	●	●	●
Verifica delle attività di assistenza			●
Programma Early Adopter			●

Assistenza			
Incidenti illimitati	●	●	●
Assistenza continua online	●	●	●
Accesso telefonico	●	●	●
Accesso remoto	●	●	●
Responsabile clienti Elite dedicato			●
Accesso a risorse di sviluppo e supporto di livello Senior			●

Capacità di risposta			
Risposta agli incidenti definita*	●	●	●
Gestione degli incidenti in base alle priorità	●	●	●
CIS (Critical Incident Support)*	●	●	●
CIS (Critical Incident Support) esteso*		●	●
Gestione delle priorità in base al piano di adesione		●	●

Condivisione delle informazioni			
Assistenza How-To	●	●	●
Community online	●	●	●
Briefing registrati	●	●	●
Briefing interattivi		●	●
Comitato consultivo esecutivo			●

Pianificazione delle risorse			
Supporto per la pianificazione degli aggiornamenti			●
Supporto per casi speciali*			●

*non disponibile per alcuni prodotti

Informazioni su Infor.

Infor è il principale fornitore di software e servizi per le aziende, aiuta 70.000 clienti in 164 paesi a migliorare i processi aziendali e ad accelerare la crescita. Per ulteriori informazioni su Infor, visitare il sito Internet all'indirizzo www.infor.com.

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

www.infor.com

INFDTP1232344-it-IT-0812-1

Copyright © 2012 Infor. Tutti i diritti riservati. Questo documento, nonché i piani e le caratteristiche Xtreme Support in esso contenuti, sono soggetti a modifiche senza preavviso. Rispetto a un periodo annuale di servizio di assistenza acquistato da un cliente, le caratteristiche del piano disponibili per tale cliente secondo i termini del piano Xtreme Support acquistato non verranno di fatto ridotte durante detto periodo di assistenza. Non tutte le caratteristiche del piano sopra descritte sono disponibili per tutti gli aggiornamenti Component System.