Infor Xtreme Support 플랜 설명

Xtreme Support 플랜 기능

중요 솔루션 알림
Infor는 중요한 문제 해결을 위한 솔루션/문서가 준비되면 고객에게 미리 알림을 보내 드립니다. 알림 수신을 희망하는 고객은 사전에 등록해야 할 수 있습니다.

컴포넌트 시스템 업데이트 및 기능 팩
정상적인 비즈니스 수행 과정에서 고객을 지원하기 위해 Infor가 제공하는 컴포넌트 시스템 개선 기능, 업데이트된 릴리스, 문서 업데이트 및 관련 릴리스 노트에 액세스할 수 있습니다.

컴포넌트 시스템 패치 및 서비스 팩
정상적인 비즈니스 수행 과정에서 고객을 지원하기 위해 Infor가 제공하는 컴포넌트 시스템 패치 및 서비스 팩에 액세스할 수 있습니다. 이러한 액세스에는 법적 및 규정 업데이트와 모든 문제 정정 사항에 대한 액세스가 포함됩니다.

무제한 인시던트
Infor에 기록할 수 있는 인시던트 수에 제한이 없습니다.

연중무휴 온라인 지원
고객은 연중무휴 사용할 수 있는 Xtreme Support 포털을 통해 인시던트를 기록하고 제품 또는 패치를 다운로드하고 기술 자료에서 정보를 찾아 볼 수 있습니다.

전화 문의
지원 플랜이 적용되는 시간 동안 지원 팀에 전화로 문의할 수 있습니다.

원격 액세스
Infor는 복잡한 문제 해결 또는 보다 시기적절한 응답을 제공하기 위해 고객의 시스템에 원격으로 액세스할 수 있습니다. 이때 고객은 해당 액세스에 필요한 권한과 연결을 모두 제공하고 해당하는 지원 문제를 논의할 수 있어야 합니다.

플랜 기능 비교

3페이지의 상세 Infor Xtreme Support 플랜(세 가지 플랜) 비교를 참조하십시오.

정의된 인시던트 응답
Infor의 정의된 인시던트 응답 목표를 통해 고객은 인시던트 심각도, 제품 및 고객이 선택한 지원 플랜을 바탕으로 Infor가 고객의 지원 인시던트에 응답할 시간을 예상할 수 있습니다.

우선순위 인시던트 대기열
지원 인시던트의 우선순위는 심각도를 기준으로 정해집니다.

중요 인시던트 지원*
심각도 1에 해당하는 문제에 대한 지원으로 빠르면 몇 시간 후에 지원됩니다. 단 주말에는 지원되지 않습니다.

지원 방법
Infor는 Support에 따라 적용되는 표준(미수정) Infor 컴포넌트 시스템에 관하여 고객이 궁금해 할 수 있는 일반적인 절차상 질문에 대한 답변을 제공합니다. 이러한 질문은 일반적으로 사용할 수 있는 컴포넌트 시스템에 대한 프로세스, 제품 기능 또는 제품 기능 관련 질문과 관련이 있을 수 있습니다. 설치/구현 관련 질문은 Infor 컨설팅 서비스에서 다루므로 여기에서는 다루지 않습니다.

온라인 커뮤니티에 대한 액세스
커뮤니티는 동일한 Infor 컴포넌트 시스템 및 환경 구성을 가지고 있으며 동일한 업계 문제를 고민하고 있을 수 있는 동료와 소통하고 질문할 수 있는 Infor의 소셜 네트워킹 도구입니다.

기록된 브리핑
고객은 공통 관심 주제에 관하여 Infor 지원 담당자가 진행하는 기록된 세션에 액세스할 수 있습니다. 고객은 특정 주제에 관한 기록된 브리핑을 만들어 달라고 Infor에 요청할 수 있습니다.

Xtreme Premium Support 플랜 기능

앞에서 언급한 모든 Xtreme Support 플랜 기능과 다음 기능이 추가로 제공됩니다.

확장된 중요 인시던트 지원*

심각도 1에 해당하는 문제에 대한 지원으로 빠르면 몇 시간 후에 지원됩니다. 주말 포함 연중무휴 지원됩니다.

우선순위 플랜 대기열

지원 인시던트의 우선 순위는 심각도 내의 지원 플랜 수준을 기준으로 정해집니다.

대화형 브리핑

infor는 관심 있는 특정 주제에 대해 상호 작용하고 지원 담당자에게 질문할 수 있는 WebEx 형식의 세션을 제공합니다.

Xtreme Elite Support 플랜 기능

위에서 언급한 모든 Xtreme Support 및 Xtreme Premium Support 플랜 기능과 다음 기능이 추가로 제공됩니다.

배정된 엘리트 계정 관리자

고객에게 EAM(엘리트 계정 관리자)이 배정됩니다. EAM은 고객사와 Infor 모두에서 선정된 담당자와 대면하여 지원 문제가 해결되도록 돕습니다.

지원 활동 검토

각 인시던트를 기록한 사람과 진행 중 및 종료된 모든 인시던트의 요약 사항을 포함하여 고객의 지원 인시던트에 대해
상세히 살펴보는 엘리트 계정 관리자와의 정기적인 검토 회의가 진행됩니다.

얼리 어답터 프로그램

시기가 적절하고 프로그램에 수반되는 활동을 수행할 수 있으며 비즈니스 및 환경 요구 사항이 충족될 경우 Infor의 단독 재량에 따라 Infor 베타 프로그램 또는 얼리 어답터 프로그램에 참여할 수 있는 우선권이 고객에게 부여됩니다.

선임 수준 지원 담당자 및 개발 담당자에게 자문

필요한 경우 엘리트 계정 관리자는 선임 Infor 지원 담당자 및 개발 담당자가 참석하는 회의를 준비합니다.

실무 자문 위원회

고객은 Infor 실무 자문 위원회에 참여할 수 있는 특별 초대를 받습니다.

업데이트 계획 수립 지원

Infor 지원 담당자 및 배정된 엘리트 계정 관리자는 사전 업데이트 계획 수립을 위해 고객에게 전화하여 업데이트 및 지원 고려 사항에 대해 논의하고 알려진 문제를 검토합니다.

특별 이벤트 지원*

일년에 한 번 주말에 모든 심각도 수준에 대한 지원을 요청할 수 있습니다. 주말 동안 고객 지원을 전담할 지원 담당자가 배정됩니다. 2주 전에 통지해야 하며 배정된 엘리트 계정 관리자를 통해 담당자의 일정이 조정됩니다. 특별 이벤트 지원은 표준 제품에만 적용되며 영어로만 제공됩니다. 특별 이벤트 지원은 Infor 제품 구현 시 제공되는 컨설팅 서비스를 대체하지 않습니다. 특별 이벤트 지원은 적용 가능한 연간 Support 기간 이내에 사용해야 하며 이월되지 않습니다.

Xtreme Support 플랜 기능

다음 Xtreme Support 설명은 Infor가 현재 정상적인 비즈니스 수행 과정에서 제공하는 모든 표준 Xtreme Support 플랜에 적용됩니다. 아래 기술된 모든 Xtreme Support 기능은 Infor의 현재 정책 및 절차에 따라 제공됩니다.

업데이트	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
중요 솔루션 알림	●	●	●
컴포넌트 시스템 업데이트 및 기능 팩	●	●	●
컴포넌트 시스템 패치 및 서비스 팩	●	●	●
지원 활동 검토			●
얼리 어답터 프로그램			●
지원			
무제한 인시던트	●	●	●
연중무휴 온라인 지원	●	●	●
전화 문의	●	●	●
원격 액세스	●	●	●
배정된 엘리트 계정 관리자			●
선임 수준 지원 담당자 및 개발 담당자에게 자문			●
응답성			
정의된 인시던트 응답*	●	●	●
우선순위 인시던트 대기열	●	●	●
중요 인시던트 지원*	●	●	●
확장된 중요 인시던트 지원*		●	●
우선순위 플랜 대기열		●	●
지식 공유			
지원 방법	●	●	●
온라인 커뮤니티	●	●	●
기록된 브리핑	●	●	●
대화형 브리핑		●	●
실무 자문 위원회			●
담당자 계획 수립			
업데이트 계획 수립 지원			●
특별 이벤트 지원*			●

*일부 제품에서는 사용할 수 없음

Infor 정보

Infor는 선도적인 비즈니스 소프트웨어 및 서비스 제공업체로서 164개국의 70,000명 이상의 고객이 운영 효율성을 개선하고 성장을 촉진할 수 있도록 지원합니다. Infor에 대한 자세한 내용은 www.infor.com을 참조하십시오.

Infor Corporate Headquarters
641 Avenue ofthe Americas
New York, NY 10011
USA
Tel.: +1(800) 260 2640

www.infor.com

INFDTP1232011-ko-KR-0812-1

저작권 © 2012 Infor. 모든 권리 보유. 이 문서 및 이 문서에 기술된 Xtreme Support 플랜 및 기능은 통지 없이 변경될 수 있습니다. 고객이 구매한 Support의 연간 기간과 관련하여 구매한 해당 Xtreme Support 플랜에 따라 고객에게 제공되는 플랜 기능은 Support 기간 동안 크게 줄어들지 않습니다. 모든 컴포넌트 시스템에서 위에 기술된 플랜 기능을 모두 사용할 수 있는 것은 아닙니다.