Toelichting pakket Infor Xtreme Support

Functies pakket Xtreme Support

Berichtgeving kritieke oplossingen
We zullen u proactief berichten als er Oplossingen/Artikelen beschikbaar zijn voor kritieke problemen. Mogelijk moet u vooraf geregistreerd zijn om zulke berichten te ontvangen.

Updates en functiepacks componentsystemen
U krijgt toegang tot verbeteringen, bijgewerkte versies en documentatie, en hierop betrekking hebbende releasenotities van componentsystemen, die Infor op de gebruikelijke wijze zal leveren aan klanten met een ondersteuningspakket.

Patches en servicepacks componentsystemen
U krijgt toegang tot patches en servicepacks voor componentsystemen, die Infor op de gebruikelijke wijze zal leveren aan klanten met een ondersteuningspakket. Dit kan gaan om toegang tot verplichte en aanbevolen updates en oplossingen voor eventuele problemen.

Onbeperkte incidenten
U bent niet beperkt tot een bepaald aantal incidenten die u bij Infor mag melden.

Continue online ondersteuning
Het portaal Xtreme Support is 24 uur per dag, 7 dagen per week voor u beschikbaar; u kunt er incidenten melden, producten downloaden of informatie zoeken in de kennisbank.

Telefonische toegang
Tijdens de dekkingsuren van uw ondersteuningspakket kunt u telefonisch contact opnemen met ons ondersteuningsteam.

Externe toegang
We kunnen extern toegang tot uw systeem krijgen, zodat we u kunnen helpen complexe problemen op te lossen of om vragen te beantwoorden op een tijdstip dat u schikt. U moet volledige toestemming geven voor deze toegang, de benodigde verbinding leveren en beschikbaar zijn om het van toepassing zijnde probleem te bespreken.

Vergelijking pakketfuncties

Zie de volledige vergelijking van alle drie de Infor Xtreme Support-pakketten op **pagina 3.**

Gedefinieerde incidentrespons
Met de gedefinieerde doelstellingen voor incidentresponsen weet u wanneer wij uw ondersteuningsaanvraag kunnen beantwoorden, gebaseerd op de ernst van het probleem, het product en het door u gekozen ondersteuningspakket.

Prioriteit van wachtrij incidenten
We rangschikken de door u gemelde incidenten op basis van de ernst van het probleem.

Ondersteuning kritieke incidenten*
Ondersteuning voor problemen klasse 1 - buiten kantooruren, 24 uur per dag op werkdagen

Hulp bij het uitvoeren van taken
We helpen u algemene procedurele vragen te beantwoorden die betrekking hebben op uw standaard (niet-aangepaste) Infor-componentsystemen, die onder de ondersteuningsvoorwaarden vallen. Deze kunnen betrekking hebben op procedures, productfuncties of hieraan verwante vragen over algemeen beschikbare componentsystemen. Deze hulp dekt geen vragen over installatie/implementatie; dergelijke vragen lopen via de adviesdiensten van Infor.

Toegang tot online community's
Community's zijn de sociale netwerken van Infor waarmee u kunt communiceren met en vragen stellen aan medegebruikers, die mogelijk dezelfde Infor-componentsystemen gebruiken in een vergelijkbare configuratie en tegen dezelfde problemen in de branche aanlopen.

Opgenomen instructies
U krijgt toegang tot opgenomen instructies waarin Infor algemene onderwerpen aan de orde stelt. U kunt Infor ook vragen Opgenomen instructies over bepaalde onderwerpen te maken.

Functies pakket Xtreme Premium Support

Dit pakket omvat alle hierboven vermelde functies van het pakket Xtreme Support, plus de volgende:

Uitgebreide ondersteuning Kritieke incidenten*
Ondersteuning voor problemen klasse 1 - buiten kantooruren, 24 uur per dag en 7 dagen per week

Prioriteit wachtrij pakketten
We rangschikken de door u gemelde incidenten op basis van het niveau van het ondersteuningspakket op de ernst van het probleem.

Interactieve instructies
Via WebEx-sessies krijgt u de mogelijkheid om te praten met en vragen te stellen aan ondersteuningsmedewerkers over bepaalde onderwerpen.

Functies pakket Xtreme Elite Support

Dit pakket omvat alle hierboven vermelde functies van de pakketten Xtreme Support en Xtreme Premium Support, plus de volgende:

Speciaal toegewezen Elite Account Manager
U krijgt een EAM (Elite Account Manager) toegewezen. De EAM heeft contact met door u aangewezen medewerkers binnen uw bedrijf en bij Infor, zodat u beter kunt worden geholpen bij het oplossen van problemen.

Overzichten ondersteuningsactiviteit
Er zijn met regelmaat vergaderingen met de aan u toegewezen EAM over de ondersteuning bij incidenten, waarbij tevens aan de orde komt wie elk incident heeft gemeld en waarbij alle geopende en gesloten incidenten op een rij worden gezet.

Early Adopter-programma
U krijgt voorrang om deel te nemen aan bèta-programma's of Early Adopter-programma's van Infor indien dit, naar het oordeel van Infor, past in de planning, vereiste inspanning mogelijk is en de bedrijfsmatige en omgevingsvereisten kloppen.

Toegang tot ondersteuning door meer ervaren specialisten en ontwikkelingsmedewerkers
Indien noodzakelijk zal uw EAM vergaderingen beleggen met ervaren Infor-specialisten en ontwikkelingsmedewerkers.

Adviesraad voor leidinggevenden
U ontvangt een speciale uitnodiging voor deelname aan de Infor Adviesraad voor leidinggevenden.

Hulp bij planning van updates
Een Infor-ondersteuningsmedewerker en de toegewezen EAM zullen voorafgaand aan updates telefonisch contact met u opnemen om deze updates, bekende problemen en andere ondersteuningsvraagstukken met u te bespreken.

Ondersteuning bij speciale gebeurtenissen*
U kunt één weekend per jaar ondersteuning op alle niveaus van ernst aanvragen. Er wordt u dan een ondersteuningsmedewerker toegewezen om u tijdens het weekend te helpen met al uw ondersteuningsvragen. U moet dit weekend minimaal twee weken van tevoren vastleggen via de toegewezen EAM. Ondersteuning bij speciale gebeurtenissen geldt alleen voor standaardproducten en wordt alleen in het Engels geleverd. Ondersteuning bij speciale gebeurtenissen vervangt niet de adviesdiensten bij het implementeren van Infor-producten. De ondersteuning bij speciale gebeurtenissen moet binnen de van toepassing zijnde ondersteuningsperiode van een jaar worden gebruikt en kan niet naar een volgend jaar worden overgedragen.

Functies pakket Xtreme Support

De volgende toelichting van Xtreme Support is van toepassing op alle Xtreme Support-pakketten die Infor momenteel standaard aanbiedt. Alle hieronder vermelde Xtreme Support-functies worden geleverd in overeenstemming met het huidige beleid en de procedures van Infor.

Updates	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Berichtgeving kritieke oplossingen	●	●	●
Updates en functiepacks componentsystemen	●	●	●
Patches en servicepacks componentsystemen	●	●	●
Overzichten ondersteuningsactiviteit			●
Early Adopter-programma			●
Ondersteuning			
Onbeperkte incidenten	●	●	●
Continue online ondersteuning	●	●	●
Telefonische toegang	●	●	●
Externe toegang	●	●	●
Speciaal toegewezen Elite Account Manager			●
Toegang tot ondersteuning door meer ervaren specialisten en ontwikkelingsmedewerkers			●
Reactievermogen			
Gedefinieerde incidentrespons*	●	●	●
Prioriteit van wachtrij incidenten	●	●	●
Ondersteuning kritieke incidenten*	●	●	●
Uitgebreide ondersteuning Kritieke incidenten*		●	●
Prioriteit wachtrij pakketten		●	●
Kennis delen			
Hulp bij het uitvoeren van taken	●	●	●
Online community's	●	●	●
Opgenomen instructies	●	●	●
Interactieve instructies		●	●
Adviesraad voor leidinggevenden			●
Plannen van bronnen			
Hulp bij planning van updates			●
Ondersteuning bij speciale gebeurtenissen*			●

*niet voor alle producten beschikbaar

Over Infor.

Infor is een toonaangevende leverancier van zakelijke software en diensten. Wij helpen meer dan 70.000 klanten in 164 landen bij het verbeteren van hun bedrijfsvoering en het stimuleren van groei. Kijk voor meer informatie over Infor op www.info.com.

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

www.infor.com

INFDTP1232350-nl-NL-0812-1

Copyright © 2012 Infor. Alle rechten voorbehouden. Dit document en de Xtreme Support-pakketten en functies die hier beschreven worden, kunnen zonder voorafgaande mededelingen worden gewijzigd.. In verband met een jaarlijkse ondersteuningsperiode die klanten kunnen kopen, worden de functies die beschikbaar zijn voor deze klanten bij het van toepassing zijnde Xtreme Support-pakket niet materieel beperkt tijdens de ondersteuningsperiode. Niet alle pakketfuncties zoals hierboven beschreven zijn beschikbaar voor alle componentsystemen.