คำอธิบายเกี่ยวกับแผนสนับสนุน Xtreme ของ Infor

คุณลักษณะต่างๆ ของแผนสนับสนุน Xtreme

ข้อความแจ้งเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหาที่สำคัญ
เราจะแจ้งให้คุณทราบโดยทันทีเมื่อมีวิธีแก้ปัญหา/บทความที่สามารถใช้งานกับปัญหาที่สำคัญ คุณอาจจำเป็นต้องลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อให้ได้รับข้อความแจ้งดังกล่าว

การอัปเดตระบบส่วนประกอบและโปรแกรมปรับปรุงคุณลักษณะ
คุณสามารถเข้าถึงการปรับปรุงระบบส่วนประกอบ การอัปเดตที่มีการเผยแพร่ การอัปเดตทางเอกสาร และข้อมูลโดยย่อที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจัดหาให้โดย Infor เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการดำเนินธุรกิจตามปกติ

โปรแกรมปรับปรุงระบบส่วนประกอบและ Service Packs
คุณสามารถเข้าถึงโปรแกรมปรับปรุงระบบส่วนประกอบและ Service Packs ที่จัดหาให้โดย Infor เพื่อสนับสนุนลูกค้าในการดำเนินธุรกิจตามปกติ ซึ่งอาจรวมไปถึงการเข้าถึงการอัปเดตเกี่ยวกับกฎหมายและข้อบังคับพร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆ

ไม่จำกัดเหตุการณ์
คุณสามารถบันทึกเหตุการณ์ไว้กับ Infor ได้อย่างไม่จำกัด

การสนับสนุนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง
พอร์ทัลการสนับสนุน Xtreme พร้อมให้บริการแก่คุณทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้คุณสามารถบันทึกเหตุการณ์ ดาวน์โหลดผลิตภัณฑ์หรือโปรแกรมปรับปรุง หรือค้นหาข้อมูลที่อยู่ในฐานความรู้

การเข้าถึงโทรศัพท์
คุณสามารถติดต่อทีมสนับสนุนของเราทางโทรศัพท์ในระหว่างช่วงเวลาให้บริการภายใต้แผนสนับสนุนของคุณ

การเข้าถึงระยะไกล
เราสามารถเข้าถึงระบบของคุณจากระยะไกลเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน หรือเพื่อให้การตอบสนองที่เร็วยิ่งขึ้น คุณต้องให้อนุญาตการเข้าถึงโดยสมบูรณ์ ให้การเชื่อมต่อที่จำเป็น และสามารถหารือเกี่ยวกับปัญหาของแผนสนับสนุนที่เกิดขึ้น

ข้อมูลเปรียบเทียบคุณลักษณะของแผน

ดูข้อมูลเปรียบเทียบแบบครบถ้วนระหว่างแผนสนับสนุน Xtreme ทั้งสามประเภทของ Infor ได้ที่หน้า 3

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่กำหนด
ด้วยเป้าหมายในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่กำหนดของ Infor คุณสามารถทราบได้ว่าเราจะตอบสนองต่อเหตุการณ์สนับสนุนของคุณเมื่อใด โดยพิจารณาจากความร้ายแรงของเหตุการณ์ ผลิตภัณฑ์ และแผนสนับสนุนที่คุณเลือก

การเรียงลำดับความสำคัญของเหตุการณ์
เราจะเรียงลำดับความสำคัญของเหตุการณ์สนับสนุนของคุณตามความร้ายแรง

การสนับสนุนเหตุการณ์ที่สำคัญ*
การสนับสนุนสำหรับปัญหาความร้ายแรงระดับที่ 1 ให้บริการหลังเวลาทำการ และจันทร์-ศุกร์ ตลอด 24 ชั่วโมง

วิธีการให้ความช่วยเหลือ
เราจะช่วยตอบคำถามเกี่ยวกับกระบวนการทั่วไปซึ่งคุณอาจมีเกี่ยวกับระบบส่วนประกอบมาตรฐานของ Infor (ไม่ได้แก้ไข) ที่ครอบคลุมภายใต้แผนสนับสนุน ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการต่างๆ ฟังก์ชันการทำงานของผลิตภัณฑ์ หรือคำถามที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ในระบบส่วนประกอบที่มีให้บริการทั่วไป ความช่วยเหลือนี้ไม่ครอบคลุมคำถามเกี่ยวกับการติดตั้ง/การปรับใช้ ซึ่งต้องถามผ่านบริการให้คำปรึกษาของ Infor

การเข้าถึงชุมชนออนไลน์
ชุมชนเป็นเครื่องมือการสร้างเครือข่ายสังคมของ Infor ที่ช่วยให้คุณสามารถสื่อสารกับและถามคำถามเพื่อนของคุณซึ่งอาจมีระบบส่วนประกอบของ Infor การกำหนดค่าสภาพแวดล้อม และปัญหาอุตสาหกรรมเดียวกันกับคุณ

ข้อมูลสรุปที่บันทึก
คุณสามารถเข้าถึงเซสชันที่ได้รับการบันทึกที่มีทรัพยากรสนับสนุนของ Infor ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับหัวข้อความสนใจทั่วไป นอกจากนี้ คุณสามารถขอให้ Infor สร้างข้อมูลสรุปที่บันทึกเกี่ยวกับ หัวข้อเฉพาะ

คุณลักษณะต่างๆ ของแผนสนับสนุน Xtreme Premium

ประกอบด้วยคุณลักษณะข้างต้นทั้งหมดของแผนสนับสนุน Xtreme และสิ่งต่อไปนี้:

การสนับสนุนเหตุการณ์ที่สำคัญเพิ่มเติม*
การสนับสนุนสำหรับปัญหาความรุนแรงระดับที่ 1 ให้บริการหลังเวลาทำการ และทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

การเรียงลำดับความสำคัญของแผน
เราจะเรียงลำดับความสำคัญของเหตุการณ์สนับสนุนของคุณตามระดับแผนสนับสนุนภายใต้กรอบความร้ายแรง

ข้อมูลสรุปแบบโต้ตอบ
เรานำเสนอเซสชันที่จัดส่งโดย WebEx ซึ่งมอบโอกาสให้คุณโต้ตอบและถามคำถามเกี่ยวกับทรัพยากรสนับสนุนในหัวข้อความสนใจเฉพาะเรื่อง

คุณลักษณะต่างๆ ของแผนสนับสนุน Xtreme Elite

ประกอบด้วยคุณลักษณะข้างต้นทั้งหมดของแผนสนับสนุน Xtreme และแผนสนับสนุน Xtreme Premium พร้อมด้วยสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้:

ผู้จัดการบัญชีสำหรับแผน Elite ที่ได้รับมอบหมาย
ผู้จัดการบัญชีสำหรับแผน Elite (EAM) ได้รับมอบหมายสำหรับคุณโดยเฉพาะ EAM จะโต้ตอบโดยใช้ทรัพยากรที่กำหนดทั้งที่บริษัทของคุณและที่ Infor เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาด้านการสนับสนุนจะได้รับการแก้ไข

การทบทวนกิจกรรมการสนับสนุน
จะมีการประชุมเพื่อการทบทวนตามปกติกับผู้จัดการบัญชีสำหรับแผน Elite ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งให้รายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์สนับสนุนของคุณ รวมทั้งผู้ที่ บันทึกข้อมูลเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์ พร้อมสรุปเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เปิดและปิดทั้งหมด

โปรแกรมสำหรับผู้ที่ใช้งานก่อน
คุณจะได้รับการพิจารณาในลำดับต้นๆ เพื่อให้เข้าร่วมโปรแกรมเบต้าของ Infor หรือโปรแกรมสำหรับผู้ที่ใช้งานก่อน หากจังหวะเวลาเหมาะสม สามารถทำตามเงื่อนไขที่กำหนด และมีข้อกำหนดทางธุรกิจและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทั้งนี้อยู่ภายใต้ดุลยพินิจของ Infor แต่เพียงผู้เดียว

การเข้าถึงการสนับสนุนระดับสูงและทรัพยากรการพัฒนา
ผู้จัดการบัญชีสำหรับแผน Elite ของคุณจะประสานงานการประชุมกับฝ่ายสนับสนุนระดับอาวุโสของ Infor และทรัพยากรการพัฒนาเท่าที่สามารถทำได้

คณะกรรมการที่ปรึกษาบริหาร
คุณจะได้รับข้อความเชิญพิเศษเพื่อให้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาบริหาร

ความช่วยเหลือด้านการวางแผนอัปเดต
ทรัพยากรสนับสนุนของ Infor และผู้จัดการบัญชีสำหรับแผน Elite ที่ได้รับมอบหมายจะโทรติดต่อหาคุณเกี่ยวกับการวางแผนอัปเดตล่วงหน้า เพื่อหารือเกี่ยวกับการอัปเดต ทบทวนปัญหาที่ทราบกันดี และหารือเกี่ยวกับการพิจารณาการสนับสนุนใดๆ

การสนับสนุนกิจกรรมพิเศษ*
คุณสามารถขอรับการสนับสนุนสำหรับทุกระดับความร้ายแรงได้หนึ่งวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) ต่อปี จะมีการมอบหมายทรัพยากรสนับสนุนสำหรับคุณเพื่อให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็นในการสนับสนุนตลอดทั้งวันหยุดสุดสัปดาห์นั้นๆ จำเป็นต้องแจ้งล่วงหน้าสองสัปดาห์ และผู้จัดการบัญชีสำหรับแผน Elite ที่ได้รับมอบหมายจะเป็นผู้จัดทำกำหนดการให้กับทรัพยากร การสนับสนุนกิจกรรมพิเศษมีเฉพาะในผลิตภัณฑ์มาตรฐานและดำเนินการเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น การสนับสนุนกิจกรรมพิเศษไม่ใช่สิ่งทดแทนบริการให้คำปรึกษาเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์ Infor ต้องใช้การสนับสนุนกิจกรรมพิเศษภายในระยะเวลาการสนับสนุนประจำปีที่ใช้งานได้ และไม่สามารถใช้ข้ามปีได้

คุณลักษณะต่างๆ ของแผนสนับสนุน Xtreme

คำอธิบายเกี่ยวกับการสนับสนุน Xtreme ต่อไปนี้ใช้กับแผนสนับสนุน Xtreme แบบมาตรฐานทั้งหมดที่ Infor นำเสนอในการดำเนินธุรกิจตามปกติในปัจจุบัน คุณลักษณะของการสนับสนุน Xtreme ทั้งหมดที่ให้รายละเอียดไว้ด้านล่างจะได้รับการจัดหาให้โดยเป็นไปตามนโยบายและกระบวนการปัจจุบันของ Infor

การอัปเดต	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
ข้อความแจ้งเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหาที่สำคัญ	●	●	●
การอัปเดตระบบส่วนประกอบและโปรแกรมปรับปรุงคุณลักษณะ	●	●	●
โปรแกรมปรับปรุงระบบส่วนประกอบและ Service Packs	●	●	●
การทบทวนกิจกรรมการสนับสนุน			●
โปรแกรมสำหรับผู้ที่ใช้งานก่อน			●
การสนับสนุน			
ไม่จำกัดเหตุการณ์	●	●	●
การสนับสนุนออนไลน์อย่างต่อเนื่อง	●	●	●
การเข้าถึงโทรศัพท์	●	●	●
การเข้าถึงระยะไกล	●	●	●
ผู้จัดการบัญชีสำหรับแผน Elite ที่ได้รับมอบหมาย			●
การเข้าถึงการสนับสนุนระดับสูงและทรัพยากรการพัฒนา			●
การตอบสนอง			
การตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่กำหนด*	●	●	●
การเรียงลำดับความสำคัญของเหตุการณ์	●	●	●
การสนับสนุนเหตุการณ์ที่สำคัญ*	●	●	●
การสนับสนุนเหตุการณ์ที่สำคัญเพิ่มเติม*		●	●
การเรียงลำดับความสำคัญของแผน		●	●
การแบ่งปันความรู้			
วิธีการให้ความช่วยเหลือ	●	●	●
ชุมชนออนไลน์	●	●	●
ข้อมูลสรุปที่บันทึก	●	●	●
ข้อมูลสรุปแบบโต้ตอบ		●	●
คณะกรรมการที่ปรึกษาบริหาร			●
การวางแผนทรัพยากร			
ความช่วยเหลือด้านการวางแผนอัปเดต			●
การสนับสนุนกิจกรรมพิเศษ*			●

*สามารถใช้ได้กับบางผลิตภัณฑ์

เกี่ยวกับ Infor

Infor เป็นผู้ให้บริการชั้นนำในด้านซอฟต์แวร์และบริการสำหรับธุรกิจ โดยช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานและกระตุ้นการเติบโตให้กับลูกค้ามากกว่า 70,000 ราย ใน 164 ประเทศ หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ Infor โปรดไปที่ www.infor.com

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

www.infor.com

INFDTP1232021-th-TH-0812-1

ลิขสิทธิ์ © 2012 Infor สงวนลิขสิทธิ์ เอกสารนี้พร้อมทั้งแผนสนับสนุน Xtreme และคุณลักษณะต่างๆ ตามที่ได้อธิบายไว้ในที่นี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า สำหรับลูกค้าที่ซื้อแผนสนับสนุนแบบรายปี คุณลักษณะต่างๆ ของแผนซึ่งลูกค้าดังกล่าวสามารถใช้งานได้ภายใต้แผนสนับสนุน Xtreme ที่เกี่ยวข้องจะไม่ลดน้อยลงในระหว่างที่อยู่ในช่วงระยะเวลาของแผนสนับสนุนนั้นๆ คุณลักษณะของแผนทั้งหมดที่ให้รายละเอียดเอาไว้ด้านบนสามารถใช้งานได้กับระบบส่วนประกอบบางระบบเท่านั้น