



Jednotlivé rysy programu Xtreme

Oznámení o důležitých záplatách

Sami vás upozorníme, vyjdou-li nové záplaty či články týkající se vašeho systému. K odběru těchto upozornění je možné se předem přihlásit.

Aktualizace systémových komponent a balíčky nových funkcí (Feature Packs)

Získáte přístup k aktualizacím systémových komponent, novým verzím, nejnovější dokumentaci a poznámkám k vydání (release notes), jež společnost Infor® poskytuje v rámci podpory svým zákazníkům při běžné obchodní činnosti.

Záplaty systémových komponent a kumulativní záplaty (Service Packs)

Získáte přístup k záplatám systémových komponent a kumulativním záplatám samotného systému, jež společnost Infor poskytuje v rámci podpory svým zákazníkům při běžné obchodní činnosti. Jedná se zejména o opravy související s legislativními úpravami nebo řešení systémových chyb.

Neomezený počet incidentů

Počet vašich incidentů otevřených u společnosti Infor není omezen.

Nepřetržitá podpora online

Portál podpory Xtreme je pro vás k dispozici 24/7. Otevírat incidenty, stahovat produkty a záplaty nebo procházet znalostní bází můžete prakticky kdykoliv.

Tři úrovně podpory Xtreme



Jednotlivé rysy obsažené ve vašem Xtreme programu naleznete ve srovnání na **straně 3**.

Telefonická podpora

Náš tým můžete během provozních hodin kontaktovat i telefonicky.

Vzdálený přístup

K vašemu systému můžeme přistupovat vzdáleně. To je užitečné zejména při řešení složitých problémů nebo pokud vám na vaši otázku chceme odpovědět názorně a rychleji. Takový přístup musíte samozřejmě schválit a poskytnout nám připojení.

Stanovená odpovědní lhůta*

Na váš podnět reagujeme ve stanovených časových limitech. Tyto limity závisí na vašem produktu, závažnosti a Xtreme programu. Díky nim vždy víte, kdy od nás očekávat odpověď.

Zpracování na základě závažnosti

Vaším incidentům bude přidělena priorita podle závažnosti problému.

Kritické incidenty*

Incidentům s nejvyšší závažností se budeme věnovat i mimo pracovní dobu - 24 hodin denně, 5 dní v týdnu.

Asistence “How to”

Pomůžeme vám zodpovědět běžné dotazy týkající se standardního (neupraveného) systému dodávaného společností Infor. Tyto dotazy se mohou týkat procesů, funkcí nebo systémových komponent. Podpora však neposkytuje odpovědi na dotazy týkající se instalace nebo implementace. Ty je nutné adresovat konzultačním službám společnosti Infor (ICS).

Přístup k online komunitám

Online komunity (Communities) jsou sociální sítě, na nichž můžete komunikovat s kolegy z jiných společností, kteří používají stejný systém a řeší podobné problémy z vašeho odvětví.

Sezení (briefing) ze záznamu

Získáte přístup k již proběhlým instruktážním relacím, v nichž se zaměstnanci podpory zabývají nejběžnější problematikou systémů Infor. Můžete nás také požádat o uskutečnění relace na specifické téma.

Jednotlivé rysy programu Xtreme Premium

Xtreme Premium zahrnuje vše z programu Xtreme a následující:

Rozšířená podpora kritických incidentů*

Incidentům s nejvyšší závažností se budeme věnovat i mimo pracovní dobu - 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Zpracování na základě programu a závažnosti

Vášim incidentům bude v rámci stejné závažnosti přidělena priorita podle programu Xtreme.

Interaktivní sezení (briefing)

Nabídneme vám možnost účastnit se instruktážních relací na nejběžnější témata systémů Infor, ve kterých se za pomoci nástroje WebEx budete moci aktivně podílet a klást zaměstnanců podpory otázky.

Jednotlivé rysy programu Xtreme Elite

Xtreme Elite zahrnuje vše z programu Xtreme, Xtreme Premium a následující:

Dedicated Customer Success Manager

Jako zákazníkovi s programem Xtreme Elite vám přidělíme Customer Success Managera (CSM). CSM je prostředníkem mezi vaší organizací a společností Infor a stará se o všechny záležitosti spojené s podporou.

Přehled aktivity

Všechny vaše současné incidenty s vámi Dedicated Customer Success Manager bude diskutovat během pravidelně pořádaných setkání. Poskytne vám taktéž statistiky o všech otevřených a vyřešených incidentech a o tom, který ze zaměstnanců je zadal.

Zkušební program

Získáte přednostní právo být uvážen jako jeden z kandidátů k účasti na zkušebních programech společnosti Infor. Tím je vám dána možnost implementovat nejnovější verze systému dříve než ostatní. Podmínky, jako jsou časová náročnost, požadavky vašeho systému a podnikových procesů včetně nároků na vaše vlastní úsilí, musí být splněny a to v závislosti na vlastním uvážení společnosti Infor.

Přístup k nejzkušenějším analytikům a vývojovému týmu

V náležitých případech bude váš Customer Success Manager koordinovat sezení s nejzkušenějšími analytiky podpory a s vývojovým týmem.

Pobídky na vzdělávání Infor

Zákazníci Elite získají slevu na kartu kampusu Infor.

Asistence při plánování aktualizací


Předtím, než začnete aktualizovat váš systém, s vámi pracovníci podpory a Customer Success Manager proberou veškeré změny a problémy týkající se nové verze.


Podpora při zvláštní události*


Jednou ročně můžete zažádat o víkendovou podporu pro incidenty všech stupňů závažnosti. Přidělíme vám zaměstnance podpory, kteří vám budou během tohoto víkendu k dispozici při řešení problémů. Tuto skutečnost je třeba ohlásit minimálně v dvoutýdenním předstihu a přes vašeho Customer Success Managera. Podpora při zvláštní události je garantována v angličtině a poskytována pouze v rámci běžné podpory. Není tedy náhradou za konzultantské služby při implementaci nových produktů. Podporu při zvláštní události není možné převádět do následujících období.


Srovnání Xtreme programů

Následující informace se vztahují na standartní programy podpory Infor Xtreme, které Infor nabízí při běžné obchodní činnosti. Všechny uvedené rysy podpory Infor Xtreme jsou poskytovány v souladu s platnými podmínkami a postupy společnosti Infor.

 Aktualizace	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Oznámení o důležitých záplatách	●	●	●
Aktualizace syst. komponent a balíčky nových funkcí	●	●	●
Záplaty systémových komponent a kumulativní záplaty	●	●	●
Přehled aktivity			●
Zkušební program			●

 Podpora	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Neomezený počet incidentů	●	●	●
Nepřetržitá podpora online	●	●	●
Telefonická podpora	●	●	●
Vzdálený přístup	●	●	●
Dedicated Customer Success Manager			●
Přístup k nejzkušenějším analytikům a vývojovému týmu			●

 Pohotová reakce	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Stanovená odpovědní lhůta	●	●	●
Zpracování na základě závažnosti	●	●	●
Kritické incidenty*	●	●	●
Rozšířená podpora kritických incidentů*		●	●
Zpracování na základě programu a závažnosti		●	●

 Sdílení znalostí	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Asistence "How to"	●	●	●
Přístup k online komunitám	●	●	●
Sezení (briefing) ze záznamu	●	●	●
Interaktivní sezení (briefing)		●	●
Pobídky na vzdělávání Infor**			●

 Plánování zdrojů	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Asistence při plánování aktualizací			●
Podpora při zvláštní události*			●

*u některých produktů není k dispozici
 **podléhá uvážení Infor



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

Infor (Ceska republika) s.r.o.
City Empiria
Na Strži 1702/65
140 62 Praha 4
Ceska republika
+420 602 371 674
info_cz@infor.com
<http://cz.infor.com>

O společnosti Infor

Infor zásadně mění způsob sdílení a využívání podnikových informací, a pomáhá tak více než 70 000 zákazníkům ve 194 zemích zefektivňovat podnikání, řídit obchodní růst a rychle se přizpůsobovat změnám v oblasti obchodní poptávky. Více informací naleznete na www.infor.com.

Copyright© 2015 Infor. All rights reserved. The word and design marks set forth herein are trademarks and/or registered trademarks of Infor and/or related affiliates and subsidiaries. All other trademarks listed herein are the property of their respective owners. This document is provided for informational purposes only and does not constitute a commitment to you in any way. The information, products and services described herein are subject to change at any time without notice. www.infor.com.