



## Funktioner i Xtreme Support-paketet

### Meddelande om kritiska lösningar

Vi meddelar dig när lösningar eller artiklar för kritiska problem är tillgängliga. Du kan behöva föranmäla dig för att få sådana meddelanden.

### Uppdateringar och funktionspaket till komponentsystem

Du får tillgång till förbättringar, uppdaterade versioner, uppdaterad dokumentation och relaterad viktig information för komponentsystem, som Infor® regelmässigt tillhandahåller sina supportkunder.

### Programfixar och servicepaket till komponentsystem

Du får tillgång till programfixar och servicepaket till komponentsystem, som Infor® regelmässigt tillhandahåller sina supportkunder.

### Obegränsade händelser

Det finns inga begränsningar på hur många händelser du kan logga hos Infor.

### Ständig onlinesupport

Portalen för Xtreme Support är tillgänglig dygnet runt så att du kan logga händelser, hämta produkter och programfixar samt söka efter information i kunskapsbasen.

## Jämförelse av funktioner



Se en fullständig jämförelse mellan alla tre paket för Infor Xtreme Support **på sida 3**.

### Telefonkontakt

Du kan kontakta vårt supportteam via telefon under de tider som anges i ditt supportpaket.

### Fjärråtkomst

Vi kan få tillgång till ditt system via fjärråtkomst och på så sätt lösa komplexa problem och ge en kortare responstid. Du måste ge oss fullständig behörighet för sådan åtkomst, tillhandahålla nödvändig anslutning och vara tillgänglig för att diskutera supportärendet.

### Definierad händelserespons

Med Infor's definierade mål för händelserespons vet du när du kan förvänta dig svar på supportärendet, baserat på allvarlighetsgrad, produkt och supportpaket.

### Prioritetskö för händelser

Vi prioriterar ditt supportärende baserat på allvarlighetsgrad.

### Support för kritiska händelser\*

Support för ärenden med allvarlighetsgrad 1 efter arbetstid, dygnet runt alla vardagar.

### **Användarstöd**

Vi hjälper dig med allmänna, procedurrelaterade frågor om standardinstallationer av komponentsystem från Infor (inte modifierade versioner) som täcks av support. Det kan vara relaterat till processer, produktfunktionalitet eller produktrelaterade frågor för komponentsystem som är allmänt tillgängliga. Det täcker inte frågor gällande installation/ implementering. De måste hanteras av Infors konsultservice.

### **Tillgång till onlinegrupper**

Grupper är Infors sociala nätverksverktyg. De låter dig kommunicera med och ställa frågor till kollegor, som kanske har samma komponentsystem från Infor, konfiguration och industriella utmaningar som du.

### **Inspelade genomgångar**

Du får tillgång till inspelade sessioner med Infors supportresurser som behandlar allmänna ämnesområden. Du kan även be Infor om inspelade genomgångar för specifika ämnen.

## Funktioner i Xtreme Premium Support-paketet

Inkluderar alla funktioner som angetts ovan, plus:

### **Utökad support för kritiska händelser\***

Support för ärenden med allvarlighetsgrad 1 efter arbetstid, dygnet runt, alla dagar.

### **Prioritetskö efter paket**

Vi prioriterar ditt supportärende baserat på supportpaketets nivå inom allvarlighetsgraden.

### **Interaktiva genomgångar**

Vi erbjuder WebEx-sessioner där du kan arbeta interaktivt med vår support och ställa frågor inom ett visst ämnesområde.

## Funktioner i Xtreme Elite Support-paketet

Inkluderar alla funktioner som angetts ovan för Xtreme Support och Xtreme Premium Support, plus:

### **Tilldelad Customer Success Manager**

Din CSM samarbetar med relevanta resurser på ditt företag och hos Infor för att lösa supportärenden.

### **Granskning av supportärenden**

Regelbundna möten med din tilldelade Customer Success Manager (CSM), där supportärenden tas upp i detalj, inklusive vem som loggade händelsen och en sammanfattning av alla öppnade och stängda ärenden.

### **Möjlighet till testprogram**

Du prioriteras för deltagande i Infors beta- och testprogram om tidsschemat och nödvändiga åtgärder passar, och kraven på verksamheten och miljön stämmer, helt enligt Infors eget gottfinnande.

### **Tillgång till support och utvecklingsresurser på ledande nivå**

När det behövs kan din Customer Success Manager planera in möten med resurser på chefsnivå hos Infor inom support och utveckling.

### **Rabatt till Infor Education**

Elite-kunder får rabatt på sitt Infor Campus Card.\*\*

### **Planering av uppdateringar**


En supportresurs och din tilldelade Customer Success Manager genomför ett planeringssamtal med dig innan uppdatering för att diskutera uppdateringar, gå igenom kända problem och ditt supportbehov.

### **Speciell helgsupport\***


Du kan begära support för alla allvarlighetsgrader en helg per år. Du tilldelas en supportresurs som hjälper dig under helgen. Två veckors varsel krävs och resursen schemaläggs av din Customer Success Manager. Speciell helgsupport är endast till för standardprodukter och sker på engelska. Det ersätter inte konsulttjänster när du ska implementera Infors produkter. Speciell helgsupport måste användas inom perioden för årlig support och kan inte överföras till nästa år.


## Funktioner i Xtreme Support-paketet

Följande förklaringar för Xtreme Support gäller alla standardpaket för Xtreme Support som Infor för närvarande erbjuder i sin vanliga verksamhet. Alla funktioner för Xtreme Support som anges nedan tillhandahålls i enlighet med Infors aktuella policyer och procedurer.

 Uppdateringar	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Meddelande om kritiska lösningar	●	●	●
Uppdateringar och funktionspaket till komponentsystem	●	●	●
Programfixar och servicepaket till komponentsystem	●	●	●
Granskning av supportärenden			●
Möjlighet till testprogram			●

 Granskning av support	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Obegränsade händelser	●	●	●
Ständig onlinesupport	●	●	●
Telefonkontakt	●	●	●
Fjärråtkomst	●	●	●
Tilldelad Customer Success Manager			●
Tillgång till support och utvecklingsresurser på ledande nivå			●

 Responstid	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Definierad händelserespons	●	●	●
Prioritetskö för händelser	●	●	●
Support för kritiska händelser*	●	●	●
Utökad support för kritiska händelser*		●	●
Prioritetskö efter paket		●	●

 Kunskapsdelning	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Användarstöd	●	●	●
Tillgång till onlinegrupper	●	●	●
Inspelade genomgångar	●	●	●
Interaktiva genomgångar		●	●
Rabatt till Infor Education**			●

 Resursplanering	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Planering av uppdateringar			●
Speciell helgsupport*			●

\*endast tillgängligt för vissa produkter

\*\*tillämpning beslutas av Infor



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

Infor  
Borgarfjordsgatan 9  
164 28 Kista  
Tel: +46 (8)555 25000  
Fax: +46 (8)552 5999  
Sweden

## Om Infor

Infor förändrar dramatiskt sättet på vilket information publiceras och konsumeras inom företaget. Kunder i mer än 200 länder och områden har fått hjälp med att förbättra sina operationer, öka sin tillväxt och snabbt anpassa sig till förändringar inom affärsvärlden. Läs mer om Infor genom att besöka [www.infor.com](http://www.infor.com).

Copyright © 2015 Infor. Med ensamrätt. Ord- och designmärken i detta dokument är varumärken och/eller registrerade varumärken som tillhör Infor och/eller relaterade dotterbolag. Alla övriga varumärken som anges här tillhör respektive innehavare. Detta dokument tillhandahålls endast i informationssyfte och utgör inte på något sätt ett åtagande gentemot kunden. Information, produkter och tjänster som beskrivs här kan när som helst ändras utan föregående meddelande. [www.infor.com](http://www.infor.com).