



Leistungen im Rahmen des Infor Xtreme Support-Plans



Leistungen im Rahmen des Infor Xtreme Support-Plans

Benachrichtigungen zu kritischen Lösungen

Wir benachrichtigen Sie proaktiv, sobald Lösungen/ Artikel für kritische Problemen verfügbar sind. Um solche Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie sich eventuell vorher anmelden.

Updates und Feature Packs für Komponentensysteme

Sie haben Zugriff auf Verbesserungen für Komponentensysteme, Updates von Releases und Dokumentationen sowie die zugehörigen Release Notes, die Infor im Rahmen ihrer üblichen Geschäftstätigkeit zur Unterstützung ihrer Kunden bereitstellt.

Patches und Service Packs für Komponentensysteme

Sie haben Zugriff auf Patches und Service Packs für Komponentensysteme, die Infor im Rahmen ihrer üblichen Geschäftstätigkeit zur Unterstützung ihrer Kunden bereitstellt. Dies kann den Zugriff auf Änderungen gesetzlicher und behördlicher Vorschriften sowie auf Problembhebungen umfassen.

Unbegrenzte Anzahl von Supportfällen

Es gibt keine Beschränkung bei der Anzahl von Supportfällen, die Sie bei Infor melden können.

Durchgehender Online-Support

Über das Portal von Xtreme Support können Sie rund um die Uhr, an sieben Tagen die Woche, Supportfälle melden, Produkte oder Patches herunterladen oder Informationen in der Wissensdatenbank (KB) suchen.

Vergleich der Planleistungen



Einen vollständigen Vergleich zwischen allen drei Infor Xtreme Support-Plänen finden Sie auf **Seite 3**.

Telefonische Kontaktaufnahme

Während der für Ihren Supportplan geltenden Geschäftszeiten können Sie unser Supportteam telefonisch kontaktieren.

Fernzugriff

Per Fernzugriff auf Ihr System können wir Sie bei der Lösung komplexer Probleme unterstützen und kürzere Antwortzeiten gewährleisten. Für einen solchen Zugriff müssen Sie die Befugnis erteilen, die erforderliche Verbindung zur Verfügung stellen und erreichbar sein, um den entsprechenden Supportfall zu besprechen.

Definierte Zielvorgaben für Antworten

Anhand der von Infor definierten Zielvorgaben wissen Sie, wann Sie mit einer Antwort zu Ihrem Supportfall rechnen können. Die Antwortzeiten hängen vom Schweregrad des Supportfalls, dem Produkt und dem von Ihnen gewählten Supportplan ab.

Prioritätsgesteuerte Warteschlangen für Supportfälle

Wir weisen Ihren Supportfällen eine vom Schweregrad abhängige Priorität zu.

Critical Incident Support*

Support für Supportfälle mit dem Schweregrad 1 – auch außerhalb der Geschäftszeiten, rund um die Uhr an fünf Tagen die Woche.

Unterstützung bei allgemeinen Fragen

Wir beantworten Ihre Fragen zu allgemeinen Vorgehensweisen bezüglich Ihrer standardmäßigen (nicht modifizierten) Infor-Komponentensysteme, für die der Support gilt. Dabei kann es sich um Fragen zu Prozessen, Produktfunktionen oder Produktmerkmalen für allgemein verfügbare Komponentensysteme handeln. Diese Unterstützung erstreckt sich nicht auf Fragen zur Installation/Implementierung – dafür sind die Infor Consulting Services zuständig.

Zugriff auf Online-Diskussionsforen

Die Diskussionsforen sind Infors soziales Netzwerk, über das Sie mit anderen Teilnehmern interaktiv kommunizieren können, die dasselbe Infor-Komponentensystem oder dieselbe Umgebungsconfiguration verwenden bzw. in derselben Branche tätig sind.

Schulungsvideos

Sie haben Zugriff auf Schulungsvideos von Infor-Supportmitarbeitern zu verschiedenen allgemeinen Themen. Auf Ihren Wunsch erstellt Infor ggf. auch Schulungsvideos zu bestimmten Themen.

Leistungen des Xtreme Premium Support-Plans

Umfasst alle o.g. Leistungen des Xtreme Support-Plans sowie die folgenden:

Erweiterter Critical Incident Support*

Support für Supportfälle mit dem Schweregrad 1 – auch außerhalb der Geschäftszeiten, rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche.

Prioritätsgesteuerte Warteschlangen auf Basis des Supportplans

Wir weisen Ihren Supportfällen innerhalb des Schweregrads eine Priorität auf Basis des Supportplan-Levels zu.

Interaktive Schulungen

Sie können interaktiv an WebEx-Schulungen teilnehmen und dort Supportmitarbeiter zu bestimmten Themen direkt befragen.

Leistungen des Xtreme Elite Support-Plans

Umfasst alle o.g. Leistungen des Xtreme Support-Plans und des Xtreme Premium Support-Plans sowie die folgenden:

Persönlicher Customer Success Manager

Es wird Ihnen ein Customer Success Manager (CSM) zugeteilt. Dieser kommuniziert mit ausgewählten Mitarbeitern sowohl in Ihrem Unternehmen als auch bei Infor, um die Behebung Ihrer Supportfälle zu gewährleisten.

Überprüfung der Supportaktivitäten

Regelmäßige Besprechungen mit Ihrem Customer Success Manager, bei denen dieser Sie ausführlich über Ihre Supportfälle informiert, einschließlich darüber, wer den jeweiligen Supportfall gemeldet hat, und Ihnen eine Zusammenfassung aller offenen und abgeschlossenen Supportfälle gibt.

Early-Adopter-Programm

Sie werden vorrangig für die Teilnahme an Infor-Beta-Programmen oder Early-Adopter-Programmen berücksichtigt, wenn nach Ermessen von Infor die Erfordernisse im Hinblick auf Zeitplan, Aufwand und Geschäfts- und Umgebungsbedingungen erfüllt sind.

Supportleistungen durch besonders erfahrene Supportmitarbeiter und Entwickler

Wenn erforderlich, kann Ihr Customer Success Manager Besprechungen mit erfahrenen Infor-Supportmitarbeitern und Entwicklern koordinieren.

Infor Education-Kundenvorteile

Elite-Kunden erhalten Rabatte auf die Infor Campus Card.**

Unterstützung bei der Planung von Updates

Vor der Implementierung von Updates führen Sie mit einem Infor-Supportmitarbeiter und Ihrem persönlichen Customer Success Manager ein Planungsgespräch zur Erörterung von erforderlichen Updates, bestehenden Problemen und sonstigen Fragen zum Support.

Support für spezielle Aktivitäten*

Für ein Wochenende pro Jahr bieten wir Ihnen Support für jeden Schweregrad. Dafür stellen wir Ihnen einen Supportmitarbeiter zur Seite, der sich während dieses Wochenendes Ihrer Supportanforderungen annimmt. Für einen solchen Einsatz ist eine Vorlaufzeit von zwei Wochen erforderlich. Ihr persönlicher Customer Success Manager übernimmt die Einsatzplanung des Infor-Supportmitarbeiters. Der Support für spezielle Aktivitäten ist nur für Standardprodukte und ausschließlich in englischer Sprache verfügbar. Er stellt keinen Ersatz für Consulting Services bei der Implementierung von Infor-Produkten dar. Der Support für spezielle Aktivitäten muss innerhalb des geltenden jährlichen Supportzeitraums in Anspruch genommen werden, ansonsten verfällt er.

Leistungen im Rahmen des Infor Xtreme Support-Plans

Die folgenden Erläuterungen zu Xtreme Support gelten für alle standardmäßigen Xtreme Support-Pläne, die Infor derzeit im Rahmen ihrer normalen Geschäftstätigkeit anbietet. Alle nachstehenden Xtreme Support-Leistungen werden entsprechend den derzeit bei Infor geltenden Richtlinien und Vorgehensweisen bereitgestellt.

 Updates	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Benachrichtigungen zu kritischen Lösungen	●	●	●
Updates und Feature Packs für Komponentensysteme	●	●	●
Patches und Service Packs für Komponentensysteme	●	●	●
Überprüfung der Supportaktivitäten			●
Early-Adopter-Programm			●

 Support	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Unbegrenzte Anzahl von Supportfällen	●	●	●
Durchgehender Online-Support	●	●	●
Telefonische Kontaktaufnahme	●	●	●
Fernzugriff	●	●	●
Persönlicher Customer Success Manager			●
Supportleistungen durch besonders erfahrene Supportmitarbeiter und Entwickler			●

 Antwortzeit	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Definierte Zielvorgaben für Antworten	●	●	●
Prioritätsgesteuerte Warteschlangen für Supportfälle	●	●	●
Critical Incident Support*	●	●	●
Erweiterter Critical Incident Support*		●	●
Prioritätsgesteuerte Warteschlangen auf Basis des Supportplans		●	●

 Wissensaustausch	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Unterstützung bei allgemeinen Fragen	●	●	●
Diskussionsforen	●	●	●
Schulungsvideos	●	●	●
Interaktive Schulungen		●	●
Infor Education-Kundenvorteile**			●

 Mitarbeiterplanung	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Unterstützung bei der Planung von Updates			●
Support für spezielle Aktivitäten*			●

*nicht für alle Produkte verfügbar
 **Festlegung nach freiem Ermessen von Infor



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

Infor (Deutschland) GmbH
Hollerithstraße 7
81829 München
Ihr Kontakt für alle Produkte:
Deutschland: 0800 6646344
Österreich: 0800 005502
Schweiz: 0800 001739
Kontakt@infor.com
www.infor.de

Über Infor

Infor geht völlig neue Wege, wie Informationen in Unternehmen verteilt und genutzt werden. Das Unternehmen hilft Kunden in mehr als 200 Ländern und Gebieten, ihre Geschäftsprozesse zu verbessern, Wachstum voranzutreiben und sich schnell auf neue Geschäftsanforderungen einzustellen. Mehr Informationen über Infor finden sich unter: www.infor.de.

Copyright© 2015 Infor. Alle Rechte vorbehalten. Die Wort- und Bildmarken sind Marken und/oder eingetragene Warenzeichen von Infor und/oder ihrer Tochterunternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Andere hier genannte Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken und ist für Sie in keiner Weise verbindlich. Die darin beschriebenen Informationen, Produkte und Services können jederzeit und ohne Vorankündigung geändert werden. www.infor.com.