



# Beskrivelse af Infor Xtreme Supportabonnementstjenester



## Xtreme Support abonnementstjenester

### Varsling om kritiske løsninger

Vi giver dig besked, når der er løsninger til eller artikler om kritiske problemer. Du skal muligvis registrere dig for at modtage varslene.

### Opdateringer og funktionspakker til komponentsystemer

Du vil få adgang til komponentsystemforbedringer, opdaterede versioner, opdateret dokumentation og tilhørende versionsnoter, som Infor® stiller til rådighed for at yde support til kunderne som et led i deres normale aktivitet.

### Rettelser og servicepakker til komponentsystemer

Du får adgang til rettelser og servicepakker til komponentsystemet. Infor stiller dem til rådighed for at yde support til kunderne som et led i deres normale aktivitet. De kan omfatte adgang til lov- eller myndighedspåkrævede opdateringer og alle former for fejlrettelser.

### Ubegrænset antal hændelser

Det antal hændelser, du kan logge hos Infor, er ubegrænset.

### Uafbrudt onlinesupport

Xtreme Support-portalen er åben døgnet rundt, så du kan logge hændelser, downloade produkter eller rettelser eller finde oplysninger i vidensbasen.

## Sammenligning af abonnementstjenester



Se en komplet sammenligning af alle tre Xtreme Support-abonnementer på **side 3**.

### Telefonadgang

Inden for de tidsrum, der dækkes af dit abonnement, kan du kontakte supportteamet pr. telefon.

### Fjernadgang

Vi kan oprette forbindelse til dit system via fjernadgang for at hjælpe med at løse komplekse problemer eller give et hurtigere svar. Du skal fuldt ud godkende en sådan adgang, stille den nødvendige forbindelse til rådighed og være klar til at drøfte det pågældende supportemne.

### Defineret hændelsessvar

Med Infors mål for definerede hændelsessvar får du besked om, hvornår vi forventer at kunne svare på din supporthændelse, baseret på hændelsens alvorsgrad, produktet og det supportabonnement, du vælger.

### Prioriteret hændelseskø

Vi prioriterer dine supporthændelser alt efter alvorsgrad.

### Support til kritiske hændelser\*

Support for alvorsgrad 1-problemer – uden for åbningstid, døgnet rundt, 5 dage om ugen.

### **”Sådan gør du”-hjælp**

Vi hjælper med at besvare de generelle procedurerelaterede spørgsmål, du eventuelt har om dine (uændrede) standardkomponentsystemer fra Infor, der dækkes af supportafdelingen. Det kan dreje sig om processer, produktfunktionalitet eller spørgsmål om produktfunktioner i almindeligt tilgængelige komponentsystemer. Assistenten dækker ikke spørgsmål om installation/ implementering – de skal rettes til Infors konsulenttjeneste.

### **Adgang til onlinefællesskaber**

Med fællesskaber, som er Infors værktøjer til sociale netværk, kan du kommunikere med og stille spørgsmål til andre brugere, der muligvis har de samme Infor-komponentsystemer, miljøkonfiguration og brancheudfordringer.

### **Optagne briefinger**

Du får adgang til optagne briefinger med Inforsupportressourcer, der drejer sig om populære emner. Du kan også bede Infor oprette optagne briefinger om specifikke emner.

## **Xtreme Premium Support abonnementtjenester**

Omfatter alle de ovenstående Xtreme Supportabonnementstjenester samt følgende:

### **Udvidet support til kritiske hændelser\***

Support til alvorsgrad 1-problemer – uden for åbningstid, døgnet rundt, 7 dage om ugen.

### **Prioriteret abonnementkø**

Vi prioriterer dine suppothændelser alt efter supportabonnementets niveau inden for hver alvorsgrad.

### **Interaktive briefinger**

Vi tilbyder sessioner via WebEx, hvor du har mulighed for at interagere og stille spørgsmål til vores support om emner, der har særlig interesse.

## **Xtreme Elite Support abonnementtjenester**

Omfatter alle de ovenstående Xtreme Support- og Xtreme Premium Support-abonnementtjenester samt følgende:

### **Dedikeret kunderådgiver**

Du får tildelt en Dedikeret kunderådgiver. Den dedikerede kunderådgiver vil koordinere identificerede ressourcer både i din virksomhed og hos Infor for at sikre, at problemer løses.

### **Gennemgang af supportaktivitet**

Jævnlig rapporteringsmøder med din dedikerede kunderådgiver, hvor I gennemgår dine suppothændelser, herunder hvem der loggede hver hændelse, og en oversigt over alle åbne og lukkede hændelser.

### **Early Adopter-program**

Du vil blive overvejet som en af de første mulige deltagere i Infors betaprogrammer eller Early Adopter-programmer, hvis det passer med tidsplanen, den nødvendige indsats er mulig, og forretnings- og miljøkravene opfyldes, efter Infors eget skøn.

### **Adgang til support- og udviklingsressourcer på overordnet niveau**

Når det er relevant, vil din dedikerede kunderådgiver organisere møder med Infors support- og udviklingsressourcer på overordnet niveau.

### **Infors uddannelsesaktiviteter**

Elite-kunder opnår rabat med Infor Campus-kort.\*\*

### **Hjælp til planlægning af opdateringer**


En Infor-supportressource og den tildelte dedikerede kunderådgiver vil ringe til dig før opdatering for at drøfte opdateringer, gennemgå kendte problemer og diskutere supportanliggender.


### **Support ved særlige hændelser\***


Du kan anmode om support for alle alvorsgrader en weekend om året. Du får tildelt en supportressource, som skal hjælpe dig med dine supportbehov i løbet af weekenden. Der skal gives 2 ugers varsel, og ressourcen planlægges gennem den tildelte dedikerede kunderådgiver. Support ved særlige hændelser er kun til standardprodukter og leveres kun på engelsk. Support ved særlige hændelser er ikke en erstatning for konsulenttjenester, når Infor-produkter implementeres. Support ved særlige hændelser skal bruges i den gældende årlige supportperiode og kan ikke overføres til næste periode.


# Xtreme Support-abonnementtjenester

Følgende Xtreme Support-forklaringer gælder for alle de standard-Xtreme Support-abonnementer, Infor pt. udbyder som del af sin normale aktivitet. Alle de nedenfor beskrevne Xtreme Support-tjenester leveres i henhold til Infors gældende politikker og procedurer.

 Opdateringer	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Varsling om kritiske løsninger	●	●	●
Opdateringer og funktionspakker til komponentsystemer	●	●	●
Rettelser og servicepakker til komponentsystemer	●	●	●
Gennemgang af supportaktivitet			●
Early Adopter-program			●

 Support	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Ubegrænset antal hændelser	●	●	●
Uafbrudt onlinesupport	●	●	●
Telefonadgang	●	●	●
Fjernadgang	●	●	●
Dedikeret kundesrådgiver			●
Adgang til support- og udviklingsressourcer på overordnet niveau			●

 Svar	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Defineret hændelsessvar	●	●	●
Prioriteret hændelseskø	●	●	●
Support til kritiske hændelser*	●	●	●
Udvidet support til kritiske hændelser*		●	●
Prioriteret abonnementskø		●	●

 Vidensdeling	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
"Sådan gør du"-hjælp	●	●	●
Onlinefællesskaber	●	●	●
Optagne briefinger	●	●	●
Interaktive briefinger		●	●
Infors uddannelsesaktiviteter**			●

 Ressourceplanlægning	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Hjælp til planlægning af opdateringer			●
Support ved særlige hændelser*			●

\*ikke tilgængelig for alle produkter

\*\*efter Infors eget skøn



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

Infor (Danmark) A/S  
Vandtårnsvej 83 A  
DK\_2860 Søborg  
Tlf nr. 72 13 81 00

## Om Infor

Infor har radikalt ændret måden, hvorpå informationer bliver vist og brugt i virksomheder i dag. Vi har hjulpet 73,000 kunder i 200 lande med at forbedre deres daglige rutiner, øge væksten samt hurtigt at tilpasse sig ændrede forretningskrav. Vil du vide mere om Infor, så besøg [www.infor.com](http://www.infor.com).

Copyright © 2015 Infor. Alle rettigheder forbeholdt. Ord og design mærker heri, er varemærker og / eller registrerede varemærker tilhørende Infor og / eller relaterede virksomheder og datterselskaber. Alle andre varemærker, der er nævnt, tilhører deres respektive ejere. Dette dokument er kun til orientering og er ikke forpligtende på nogen måde. Oplysninger, produkter og tjenester beskrevet heri, kan ændres til enhver tid uden varsel. [www.infor.com](http://www.infor.com).