Infor Xtreme Support プランの機能

Xtreme Support プランの機能

クリティカルソリューションの通知

クリティカルな問題に関する解決策/記事が新たに利用可能になったとき、インフォアからお客様にお知らせします。この通知を受け取るのに、事前登録が必要な場合があります。

コンポーネントシステムのアップデートおよび機能パック

インフォアが通常業務の中でお客様へのサポートとして提供しているコンポーネントシステムの拡張機能、アップデート版、ドキュメントのアップデート、および関連するリリースノートを入手できます。

コンポーネントシステムのパッチおよびサービスパック

インフォアが通常業務の中でお客様へのサポートとして提供しているコンポーネントシステムのパッチおよびサービスパックを入手できます。これには、新しい法制度や規制に伴うアップデート、問題の修正プログラムが含まれる場合があります。

インシデント件数無制限

インフォアに登録できるインシデントの数に制限はありません。

年中無休のオンラインサポート

Xtreme Support ポータルには 24 時間、週 7 日いつでもアクセスでき、インシデントの登録、製品やパッチのダウンロード、ナレッジベース内の情報の検索を行うことができます。

プランの機能比較

Infor Xtreme Support プランの詳細な比較は、3ページをご覧ください。

電話連絡

サポートプラン対象時間内であれば、サポートチームと電話でのやり取りが可能です。

リモートアクセス

インフォアがお客様のシステムにリモートアクセスし、複雑な問題解決のサポートや、より適切なタイミングでの回答を行います。お客様には、このアクセスを全面的に承認し、必要な接続を提供し、対象のサポート問題について話せるようにしていただく必要があります。

規定されているインシデント応答

インフォアで規定されているインシデント応答の目標値は、重大度、製品、およびお客様のサポートプランに基づくインシデントの応答目標時間です。

インシデントの優先処理

重大度に基づいてサポートインシデントの優先順位を決定します。

クリティカルインシデントサポート*

重大度 1 の問題は、24 時間サポートします。

使い方サポート

サポート対象である標準の（変更されていない）インフォアのコンポーネントシステムについて、一般的な手順に関するお客様からの質問に対応します。想定される質問には、一般に利用できるコンポーネントシステムに関するプロセスや製品機能、各機能の質問などがあります。インストール/実装に関する質問は、このサポートの対象外です。インフォアコンサルティングサービスを通して解決する必要があります。

オンラインコミュニティへのアクセス

コミュニティは、インフォアのソーシャルネットワーキングツールです。同じインフォアコンポーネントシステムや環境構成、同じ産業上の課題を持った他の参加者と意思疎通を図ったり、質問し合ったりすることができます。

説明会の録画

インフォアのサポート担当者が一般的に関心の高いトピックについて説明しているセッションの録画にアクセスできます。また、特定のトピックに関する説明会の録画を作成するようインフォアにリクエストすることもできます。

Xtreme Premium Support プランの機能

上記の Xtreme Support プランの全機能に加えて以下を利用できます。

拡張クリティカルインシデントサポート*

重大度 1 の問題については、営業時間外も含めた 1 日 24 時間、週 7 日サポートを提供します。

プランの優先処理

同一重大度内ではサポートプランレベルに基づいてサポートインシデントの優先順位を決定します。

インタラクティブな説明会

WebEx が提供するセッションに参加できます。セッションでは、サポート担当者と直接やり取りし、関心のある特定のトピックについて質問できます。

Xtreme Elite Support プランの機能

上記の Xtreme Support プランと Xtreme Premium Support プランの全機能に加えて以下を利用できます。

専任の顧客成功マネージャ

お客様に専任の 顧客成功マネージャ（CSM）が付きます。CSM はお客様の会社とインフォアそれぞれの任命された担当者とやり取りして、サポート問題の解決をお手伝いします。

サポート活動のレビュー

専任の 顧客成功マネージャと共同で定期的なレビューミーティングを開き、サポートインシデントを詳しく調べます。各インシデントの登録者や、オープンされた全てのインシデントとクローズされた全てのインシデントのサマリーなどを精査します。

早期適用プログラム

時期が合い、必要な取り組みが可能で、ビジネス要件と環境要件を満たしていれば、インフォア独自の裁量により、インフォアのベータプログラムや早期適用プログラムへの参加において優先的な配慮を受けられます。

上級レベルのサポート担当者および開発エンジニアへのアクセス

必要に応じて、顧客成功マネージャが上級レベルのインフォアサポート担当者および開発エンジニアとのミーティングを設定します。

インフォア教育インセンティヴ

Elite のお客様にはインフォアキャンパスカードの割引があります。**

アップデート計画の支援

インフォアのサポート担当者と専任の 顧客成功マネージャは、アップデート計画に関する事前の電話連絡を行い、アップデート、既知の問題、およびサポートで考慮すべき点についてお客様と話し合います。

スペシャルイベントのサポート*

年に 1 回、いずれかの週末に全ての重大度のサポートをリクエストできます。週末の間、専任のサポート担当者が付いて、サポートニーズの支援に注力します。2 週間前の通知が必要で、専任の 顧客成功マネージャを通じて担当者がスケジュールされます。スペシャルイベントのサポートは標準の製品が対象で、英語のみ提供されます。インフォア製品の実装時に、コンサルティングサービスの代わりとして、スペシャルイベントのサポートを利用することはできません。また、対象の年間サポート期間内に利用する必要があり、繰り越すことはできません。

Xtreme Support プランの機能

以下の Xtreme Support の説明は、インフォアが現在、通常業務の中で提供している標準の Xtreme Support プラン全てに適用されます。以下に示す Xtreme Support の全機能は、インフォアの最新のポリシーと手順に従って提供されます。

アップデート

	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
クリティカルソリューションの通知	●	●	●
コンポーネントシステムのアップデート/機能パック	●	●	●
コンポーネントシステムのパッチ/サービスパック	●	●	●
サポート活動のレビュー			●
早期適用プログラム			●

サポート

インシデント件数無制限	●	●	●
年中無休のオンラインサポート	●	●	●
電話連絡	●	●	●
リモートアクセス	●	●	●
専任の顧客成功マネージャ			●
上級レベルのサポート担当者/開発エンジニアへのアクセス			●

応答性

規定されているインシデント応答	●	●	●
インシデントの優先処理	●	●	●
クリティカルインシデントサポート*	●	●	●
拡張クリティカルインシデントサポート*		●	●
プランの優先処理		●	●

知識共有

使い方サポート	●	●	●
オンラインコミュニティ	●	●	●
説明会の録画	●	●	●
インタラクティブな説明会		●	●
インフォア教育インセンティヴ			●

リソース計画

アップデート計画の支援			●
スペシャルイベントのサポート*			●

*一部の製品では利用できません。
**インフォア独自の裁量次第です。

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

インフォアジャパン株式会社
〒100-0006
東京都千代田区有楽町1-1-3
東京宝塚ビル16階
TEL: 03-4520-0720
Email: japaninfo@infor.com
www.infor.co.jp

Inforについて

インフォアは、その機能を究極まで追求し、業界特化型インサイトを科学的なアプローチで分析し、優れたデザイン性の美しいアプリケーションとしてクラウドで提供しています。13,000人を超える社員が、200か所以上の国や地域のお客様の業務改善と企業成長、ビジネスの変化に迅速に対処できるように支援しています。詳しくは www.infor.jp をご覧ください。

Copyright 2015 Infor. 著作権所有。本書に記載されている言語表現およびデザイン記号はInforおよびその関連会社ならびに子会社の商標または登録商標、あるいはその両方です。本書に記載されているその他すべての商標は、対応する所有者の所有物です。本文書は、情報提供のみを目的として配布されるものであり、いかなる事もコミットメントすることではありません。本文に記載の情報、製品、サービスは、予告なしに変更される可能性があります。www.infor.com

INFDTP1232348-JA-JP-1215-4