



Pakketopties Infor Xtreme Support



Pakketopties Xtreme Support

Notificatie van belangrijke oplossingen

Wij stellen u in een vroeg stadium op de hoogte van de beschikbaarheid van oplossingen/KB-artikelen voor kritieke problemen. Om notificaties te ontvangen dient u zich daarvoor aan te melden.

Updates en functiepacks componentsystemen

Klanten met een supportpakket krijgen standaard toegang tot verbeteringen, bijgewerkte functiepacks, documentatie en de bijbehorende releasenotities.

Patches en servicepacks componentsystemen

Klanten met een supportpakket krijgen standaard toegang tot patches en servicepacks voor de componentsystemen. Dit omvat ook de toegang tot zowel wettelijk verplichte en aanbevolen updates als oplossingen voor problemen.

Onbeperkt aantal meldingen

U wordt niet beperkt in het aantal meldingen dat u bij Infor® kunt indienen.

Onbeperkte online ondersteuning

Het portaal van Xtreme Support is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar voor het indienen van meldingen, het downloaden van producten of patches of het zoeken naar informatie in de kennisbank.

Telefonische bereikbaarheid

Tijdens de dekkingstijden van uw supportpakket kunt u telefonisch contact opnemen met ons ondersteuningsteam.

Vergelijking pakketopties



Zie voor de volledige vergelijking van de drie pakketten van Infor Xtreme Support [pagina 3](#).

Toegang op afstand

Wij kunnen op afstand toegang krijgen tot uw systeem, zodat wij u snel kunnen helpen bij het oplossen van kleine en grote problemen. Daarvoor dient u wel volledige autorisatie te verlenen, de benodigde verbinding open te stellen en aanwezig te zijn om het probleem te bespreken.

Vaste responstijden voor meldingen

Infor hanteert vaste responstijden voor meldingen op basis van urgentie, product en supportpakket.

Behandeling van meldingen naar prioriteit

Meldingen worden geprioriteerd naar urgentie.

Ondersteuning bij kritieke meldingen*

Ondersteuning bij problemen met de hoogste urgentie—24 uur per werkdag.

Toegang tot how'to's

Wij beantwoorden algemene vragen over het gebruik van uw standaard (niet-aangepaste) Infor-componentsystemen die onder de supportovereenkomst vallen. U kunt vragen stellen over processen, de functionaliteit van producten of specifieke functies van de algemeen beschikbare componentsystemen. Voor vragen over de installatie of implementatie kunt u terecht bij de adviesdiensten van Infor.

Online toegang tot groepen

Groepen vormen hulpmiddelen binnen het sociale netwerk van Infor en stellen u in staat gericht informatie en vragen uit te wisselen met andere gebruikers die geconfronteerd worden met dezelfde uitdagingen binnen hun branche en over dezelfde Infor-componentsystemen en omgeving beschikken.

Opgenomen instructies

U krijgt toegang tot opgenomen instructies waarin algemene onderwerpen worden behandeld. U kunt Infor ook vragen instructies op te nemen over specifieke onderwerpen.

Pakketopties Xtreme Premium Support

Dit pakket omvat alle opties van het standaardpakket van Xtreme Support en daarnaast het volgende:

Uitgebreidere ondersteuning bij kritieke meldingen*

Ondersteuning bij problemen met de hoogste urgentie—24 uur per dag, 7 dagen per week.

Behandeling van meldingen naar urgentie en met prioriteit

Meldingen worden naar urgentie geprioriteerd op basis van het supportpakket.

Interactieve instructies

Wij bieden WebEx-sessies aan waarin u rechtstreeks contact hebt met een medewerker van support om informatie uit te wisselen of vragen te stellen over bepaalde onderwerpen.

Pakketopties Xtreme Elite Support

Dit pakket omvat alle opties van Xtreme Support en Xtreme Premium Support en daarnaast het volgende:

Toegewezen Dedicated Customer Success Manager

U krijgt een Customer Success Manager (CSM) toegewezen. De Dedicated Customer Success Manager houdt contact met de betreffende medewerkers van uw bedrijf en Infor om erop toe te zien dat problemen adequaat worden opgelost.

Reviews ondersteuningsactiviteiten

Regelmatig vinden gesprekken plaats met de Customer Success Manager om het verloop van de behandeling van supportmeldingen te bespreken, zoals wie een melding heeft ingediend en welke meldingen zijn geopend en afgesloten.

Early Adopter-programma

U krijgt de gelegenheid om deel te nemen aan bèta-programma's of Early Adopter-programma's van Infor, mits dit qua planning en capaciteit haalbaar is en de bedrijfs- en omgevingsvereisten kloppen.

Ondersteuning door specialisten en ontwikkelaars

Zonodig coördineert de Customer Success Manager overleg met specialisten en ontwikkelaars van Infor.

Incentives Infor Education

Klanten die voor Xtreme Elite Support hebben gekozen, krijgen korting op de Infor Campus Card.**

Hulp bij planning van updates

Een medewerker van Infor Xtreme Support en de Customer Success Manager nemen contact met u op voor het bespreken van updates, bestaande problemen en andere supportgerelateerde zaken.

Ondersteuning bij speciale gebeurtenissen*

Eén weekend per jaar krijgt u ondersteuning voor alle urgentieniveaus. U krijgt een supportmedewerker toegewezen die u gedurende het weekend ondersteuning biedt bij het oplossen van al uw vraagstukken. De aanvraag voor het weekend moet u twee weken van tevoren indienen. De medewerker wordt ingepland via de Customer Success Manager. Ondersteuning bij speciale gebeurtenissen geldt alleen voor standaardproducten. De voertaal is Engels. De ondersteuning bij speciale gebeurtenissen vervangt niet de adviesdiensten bij de implementatie van Infor-producten. De ondersteuning bij speciale gebeurtenissen is van toepassing binnen de geldende ondersteuningsperiode van een jaar en kan niet naar een volgend jaar worden overgedragen.

Overzicht pakketopties Xtreme Support

De onderstaande toelichting geldt voor alle pakketten die Infor Xtreme Support standaard aanbiedt.
Op alle hieronder vermelde opties zijn het huidige beleid en de werkwijzen van Infor van toepassing.

 Updates	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Notificatie belangrijke oplossingen	●	●	●
Updates en featurepacks componentsystemen	●	●	●
Patches en servicepacks componentsystemen	●	●	●
Reviews ondersteuningsactiviteiten			●
Early Adopter-programma			●

 Ondersteuning	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Onbeperkt aantal meldingen	●	●	●
Onbeperkte online ondersteuning	●	●	●
Telefonische bereikbaarheid	●	●	●
Toegang op afstand	●	●	●
Dedicated Customer Success Manager			●
Ondersteuning door specialisten en ontwikkelaars			●

 Responstijden	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Vaste responstijden meldingen	●	●	●
Behandeling van meldingen naar urgentie	●	●	●
Ondersteuning bij kritieke meldingen*	●	●	●
Uitgebreidere ondersteuning bij kritieke meldingen*		●	●
Behandeling van meldingen naar urgentie		●	●

 Kennis delen	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Toegang tot how-to's	●	●	●
Online groepen	●	●	●
Opgenomen instructies	●	●	●
Interactieve instructies		●	●
Incentives Infor Education**			●

 Planning resources	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
Hulp bij planning van updates			●
Ondersteuning bij speciale gebeurtenissen*			●

*niet beschikbaar voor bepaalde producten

**naar goeddunken van Infor



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

Infor (Barneveld) B.V.
Baron van Nagellstraat 89
3771 LK Barneveld
Nederland
Tel.: +31 342 428888
Fax: +31 342 428822
Email: marketing.nl@infor.com

Over Infor

Infor verandert de manier waarop informatie wordt gepresenteerd, gecommuniceerd en gebruikt binnen een bedrijf en helpt klanten in meer dan 200 landen en grondgebieden hun operations en aanpassingsvermogen te verbeteren en hun groei te stimuleren. Voor meer informatie over Infor, bezoek www.infor.com.

Copyright© 2015 Infor. Alle rechten voorbehouden. De woord- en beeldmerken zijn handelsmerken en/of geregistreerde handelsmerken van Infor en/of gerelateerde dochterondernemingen. Alle andere handelsmerken die hier worden vermeld zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaars. Dit document is uitsluitend bedoeld voor informatieve doeleinden, hier kunnen op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend. De informatie, producten en diensten die hierin zijn beschreven kunnen op ieder moment zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd.