

S U P O R T E

Características do plano Infor Support

Infor Premium Support

Notificação de solução crítica

Você será notificado prontamente quando soluções ou artigos forem disponibilizados para problemas críticos. Talvez você precise se registrar antes para receber essas notificações.

Atualizações de sistemas de componentes e pacotes de recursos

Você terá acesso a aperfeiçoamentos do sistema de componentes, versões atualizadas, atualizações de documentos e notas de versão, que são fornecidos pela Infor® aos clientes do suporte durante o curso normal de seus negócios.

Patches de sistemas de componentes e pacotes de serviços

Você terá acesso a patches do sistema do componente e pacotes de serviços, que são fornecidos pela Infor aos clientes do suporte durante o curso normal de seus negócios. Isso pode incluir acesso a atualizações estatutárias e regulamentares, e correções de problemas.

Incidentes ilimitados

Você não está limitado a um número específico de incidentes registrados na Infor.

Infor Concierge

Visite um local para obter informações sobre seus contatos Infor, registre-se nos cursos que estão por vir, vote em aprimoramentos de produtos, inscreva-se em eventos de clientes, confirme o pagamento de faturas, assista a demonstrações de produtos e muito mais.

Suporte online 24 horas por dia, 7 dias por semana

O Infor Concierge fica disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para envio de incidentes, download de produtos e patches, e localização de informações na base de dados de conhecimento.

Acesso por telefone

Durante as horas de cobertura do seu plano, você pode entrar em contato com a nossa equipe de suporte pelo telefone.

Acesso remoto

Podemos acessar o seu sistema remotamente para ajudar a resolver problemas complexos ou fornecer uma resposta mais rápida. Você deve autorizar esse acesso integralmente, fornecer a conexão necessária e ficar disponível para discutir o problema de suporte em questão.

Resposta definida sobre o incidente

Com as metas de respostas sobre incidentes definidas, você saberá quando esperamos responder ao seu incidente de suporte, com base na sua gravidade, no produto e no plano de suporte escolhido.

Fila de incidentes por prioridade

Os seus incidentes de suporte serão priorizados de acordo com a gravidade.

Suporte para incidente crítico*

Suporte 24 h, 7 dias por semana, para problemas relacionados a serviço crítico de produção inutilizável (severidade 1).

Assistência com instruções

Ajudaremos a responder dúvidas de procedimentos comuns que você possa ter quanto aos sistemas do componente da Infor padrão (não modificados), que são cobertos pelo suporte. Isso pode se relacionar a processos, funcionalidades do produto ou perguntas relacionadas aos recursos do produto nos sistemas do componente geralmente disponíveis. Essa assistência não cobre perguntas sobre a instalação/implementação, que devem ser encaminhadas aos serviços de consultoria da Infor.

Acesso a comunidades online

As comunidades são ferramentas de redes sociais da Infor que permitem que você se comunique e faça perguntas aos seus pares, que podem ter os mesmos desafios do setor, configurações do ambiente e sistemas de componente da Infor.

Resumos gravados

Você terá acesso a sessões gravadas por recursos de suporte da Infor abordando tópicos de interesse comuns. Você também pode solicitar que a Infor crie comunicados gravados sobre tópicos específicos.

Resumos interativos

Ofereceremos sessões remotas em que você terá a oportunidade de interagir e fazer perguntas para recursos de suporte sobre tópicos de interesse.

Recursos do plano Infor Premium Support

As seguintes explicações sobre o Infor Support se aplicam ao plano de suporte Premium que a Infor oferece atualmente no seu curso normal

de negócios. Todos os recursos de suporte descritos abaixo devem ser fornecidos de acordo com as atuais políticas e procedimentos da Infor.

Atualizações

- Notificação de solução crítica
- Atualizações de sistemas de componentes e pacotes de recursos
- Patches de sistemas de componentes e pacotes de serviços

Suporte

- Incidentes ilimitados
- Infor Concierge
- Suporte online 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Acesso por telefone
- Acesso remoto

Capacidade de resposta

- Resposta definida sobre o incidente
- Fila de incidentes por prioridade
- Suporte para incidente crítico*

Conhecimento compartilhado

- Assistência com instruções
- Comunidades online
- Resumos gravados
- Resumos interativos

*Não disponível para alguns produtos.

SAIBA MAIS →

Siga-nos:    



A Infor desenvolve aplicações de negócios na nuvem para segmentos específicos. Com mais de 17.000 funcionários e 68.000 clientes em mais de 170 países, o software da Infor foi criado para o progresso. Para saber mais visite: www.infor.com.

Marca Registrada © 2020 Infor. Todos direitos reservados. O nome e o desenho da marca Infor presentes neste documento são marcas registradas da Infor ou de empresas subsidiárias da Infor. Todas outras marcas registradas são de propriedade de seus respectivos proprietários. www.brasil.infor.com.

Infor América Latina, www.infor.com

INF-2356639-pt-BR-1020-1