



## Xtreme Support Plan 기능

### 중요 이슈에 대한 해결방법 알림

중요한 이슈 해결을 위한 해결방법과 관련 기사나 문서가 준비되면 고객에게 미리 알림을 보내드립니다. 알림 수신을 원하는 고객은 사전에 알림 등록을 통해 서비스를 제공 받을 수 있습니다.

### 시스템 업데이트 및 관련 문서 제공

일반적인 고객 지원업무를 위해 필요한 Infor에서 제공되는 시스템 개선 기능 정보, 업데이트 릴리즈, 업데이트된 문서, 관련 릴리즈 노트에 접근 할 수 있습니다.

### 시스템 패치 및 서비스 팩 제공

일반적인 고객 지원업무를 위해 필요한 Infor에서 제공되는 시스템 패치 및 서비스팩에 접근 할 수 있습니다. 또한 관련한 법적 및 규정에 대한 업데이트와 이슈 수정에 대한 정보도 접근할 수 있습니다.

### 무제한 인시던트

Infor에 기록할 수 있는 인시던트 수 제한이 없습니다.

### 연중무휴 온라인 지원

고객은 연중무휴 사용할 수 있는 Xtreme Support 포털을 통해 인시던트를 기록하고 제품 또는 패치를 다운로드하고 기술 자료에서 정보를 찾아 볼 수 있습니다.

## Plan 기능 비교



3페이지의 상세 Infor Xtreme Support plan (세가지 형태의 Plan) 비교를 참조하십시오.

### 전화 문의

Support Plan이 적용되는 시간내에서 지원팀에 전화로 문의할 수 있습니다.

### 원격 접속

복잡한 이슈의 해결이나 보다 긴급을 요하는 문제에 대한 시기적절한 응답을 제공하기 위해 고객의 시스템에 원격으로 접속할 수 있습니다. 이때 고객은 해당 액세스에 필요한 권한과 연결을 모두 제공하고 해당하는 지원 문제를 논의할 수 있어야 합니다.

### 인시던트에 대한 응답 설정

Infor에서 설정한 인시던트 응답 목표시간을 통해 고객은 인시던트 심각도, 제품 및 고객이 선택한 지원 플랜을 바탕으로 Infor가 고객의 지원 인시던트에 응답할 시간을 예상할 수 있습니다.

### 인시던트 우선순위 지정

지원 인시던트의 우선순위는 심각도를 기준으로 정해집니다.

### 중요 인시던트 지원\*

심각도 1에 해당하는 문제에 대한 지원으로 빠르면 몇 시간 후에 지원됩니다. 단 주말에는 지원되지 않습니다.

## 지원 방법

Infor지원이 가능한 표준 시스템(고객사에서 수정되지 않은 컴포넌트)에 대해서 일반적인 절차상의 질문들에 답변과 도움을 제공합니다.

질문은 대개 프로세스, 제품 기능 또는 제품 특성과 관련된 것들이고 설치와 구현에 대한 문의는 포함되지 않습니다. 이런 부분에 대한 문의는 Infor 컨설팅 서비스를 통해 다루어 집니다.

## 온라인 커뮤니티에 대한 액세스

커뮤니티는 동일한 Infor 컴포넌트 시스템 및 환경 구성을 가지고 있으며 동일한 업계 문제를 고민하고 있을 수 있는 동료와 소통하고 질문할 수 있는 Infor의 소셜 네트워킹 도구입니다.

## 기록된 요약정보

공통적인 관심주제에 대해 Infor Support 담당자가 진행하는 레코딩된 세션에 접근 할 수 있으며, 특정 주제에 대해서는 레코드 자료를 생성해 줄것을 요청할 수 있습니다.

# Xtreme Premium Support plan 기능

앞에서 언급한 모든 Xtreme Support plan 기능과 다음 기능이 추가로 제공됩니다.

## 확장된 중요 인시던트 지원\*

심각도 1에 해당하는 문제에 대한 지원으로 빠르면 몇 시간 후에 지원됩니다. 주말 포함 연중무휴 지원됩니다.

## Plan 우선순위 지정

지원 인시던트의 우선 순위는 심각도 내의 지원 플랜 수준을 기준으로 정해집니다.

## 대화형 정보 제공

infor는 관심 있는 특정 주제에 대해 서로 대화하며 지원 담당자에게 질문할 수 있는 WebEx 형식의 세션을 제공합니다.

# Xtreme Elite Support plan 기능

위에서 언급한 모든 Xtreme Support 및 Xtreme Premium Support plan 기능과 다음 기능이 추가로 제공됩니다.

## 전담 고객 성공 관리자

고객에게 CSM(고객 성공 관리자)이 배정됩니다. CSM은 고객사와 Infor 양측에서 선정된 담당자와 대면하여 지원 문제가 해결되도록 돕습니다.

## 지원 활동 검토

각 인시던트를 기록한 사람과 진행 중 및 종료된 모든 인시던트의 요약 사항을 포함하여 고객의 지원 인시던트에 대해 상세히 살펴보는 고객 성공 관리자와의 정기적인 검토 회의가 진행됩니다.

## 엘리 어답터 프로그램

해당 프로그램의 시기와 맞고 수반되는 활동을 수행할 수 있으며 비즈니스 및 환경 요구 사항이 충족될 경우 Infor의 단독 재량에 따라 Infor 베타 프로그램 또는 엘리 어답터 프로그램에 참여할 수 있는 우선권이 고객에게 부여됩니다.

## 상위 담당자 및 개발 담당자에게 자문

필요한 경우 고객 성공 관리자는 상위 Infor 지원 담당자 및 개발 담당자가 참석하는 회의를 준비합니다.

## Infor 교육 인센티브

엘리트 고객은 Infor 캠퍼스 카드에서 할인을 받습니다.\*\*

## 업데이트 계획 수립 지원

Infor 지원 담당자 및 배정된 엘리트 계정 관리자는 업데이트 사전 계획 수립을 위해 고객에게 전화하여 업데이트 및 지원 고려 사항에 대해 논의하고 알려진 문제를 검토합니다.

## 특별 이벤트 지원\*

일년중 한번의 주말에, 모든 심각도 수준에 대한 지원을 요청할 수 있습니다. 주말 동안 고객 지원을 전담할 지원 담당자가 배정됩니다. 이를 위해서는 2 주전에 통지해야 하며 배정된 고객 성공 관리자를 통해 담당자의 일정이 조정됩니다. 특별 이벤트 지원은 표준 제품에만 적용되며 영어로만 제공됩니다. 특별 이벤트 지원은 Infor 제품 구현 시 제공되는 컨설팅 서비스를 대체하지 않습니다. 특별 이벤트 지원은 적용 가능한 연간 Support 기간 이내에 사용해야 하며 이월되지 않습니다.

# Xtreme Support plan 기능

다음 Xtreme Support 설명은 Infor가 현재 일반적인 업무 수행 과정에서 제공하는 모든 표준 Xtreme Support plan에 적용됩니다. 아래 기술된 모든 Xtreme Support 기능은 Infor의 현재 정책 및 절차에 따라 제공됩니다.

 업데이트	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
중요 이슈에 대한 해결방법 알림	●	●	●
시스템 업데이트 및 관련 문서 제공	●	●	●
시스템 패치 및 서비스팩 제공	●	●	●
지원 활동 검토			●
열리 어답터 프로그램			●

 지원	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
무제한 인시던트	●	●	●
연중무휴 온라인 지원	●	●	●
전화 문의	●	●	●
원격 접속	●	●	●
전담 고객 성공 관리자			●
상위 지원 담당자 및 개발 담당자에게 자문			●

 응답성	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
인시던트에 대한 응답 설정	●	●	●
인시던트 우선순위 지정	●	●	●
중요 인시던트 지원*	●	●	●
확장된 중요 인시던트 지원*		●	●
Plan 우선순위 지정		●	●

 지식 공유	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
지원 방법	●	●	●
온라인 커뮤니티	●	●	●
기록된 요약정보	●	●	●
대화형 정보 제공		●	●
Infor 교육 인센티브**			●

 담당자 계획 수립	Xtreme	Xtreme Premium	Xtreme Elite
업데이트 계획 수립 지원			●
특별 이벤트 지원*			●

\*일부 제품에서는 사용할 수 없음  
 \*\*Infor의 고유한 재량에 따라 결정됨



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

## Infor

Infor는 선도적인 비즈니스 소프트웨어 및 서비스 제공업체로서 164개국의 70,000명 이상의 고객이 운영 효율성을 개선하고 성장을 촉진할 수 있도록 지원합니다. Infor에 대한 자세한 내용은 [www.infor.com](http://www.infor.com)을 참조하십시오.

저작권 © 2015 Infor. 모든 권리 보유. 이 문서 및 이 문서에 기술된 Xtreme Support 플랜 및 기능은 통지 없이 변경될 수 있습니다. 고객이 구매한 Support의 연간 기간 과 관련하여 구매한 해당 Xtreme Support 플랜에 따라 고객에게 제공되는 플랜 기능은 Support 기간 동안 크게 줄어들지 않습니다. 모든 컴포넌트 시스템에서 위에 기술된 플랜 기능을 모두 사용할 수 있는 것은 아닙니다.