

S U P P O R T

# Fonctionnalités du plan de Support d'Infor

---

## **Support Infor Premium**

### **Notification des solutions critiques**

Nous vous informerons de manière proactive lorsque des solutions/articles seront disponibles pour les problèmes critiques. Vous serez peut-être invité à vous préenregistrer pour pouvoir recevoir ces notifications.

### **Mises à jour du système de composants et Feature Packs**

Vous pourrez accéder aux améliorations du système de composants, aux versions mises à jour, aux mises à jour de la documentation et aux notes de mise à jour associées, publiées par Infor® pour aider les clients dans l'exercice de leurs activités.

### **Correctifs du système de composants et Service Packs**

Vous pourrez accéder aux correctifs du système de composants et aux Service Packs, publiés par Infor pour aider les clients dans l'exercice de leurs activités. Cela peut comprendre un accès aux mises à jour réglementaires et à toutes les corrections de problème.

### **Nombre illimité de cas**

Le nombre de cas que vous pouvez signaler à Infor n'est pas limité.

## **Infor Concierge**

Profitez d'un emplacement unique pour accéder à des informations sur vos contacts Infor, vous inscrire à des cours de formation à venir, vous prononcer sur les améliorations apportées aux produits, vous inscrire à des événements client, confirmer le paiement de factures, consulter des démonstrations succinctes de produits, etc.

## **Support en ligne 24/24h 7/7j**

Le portail de Support Infor est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour signaler les cas, télécharger les produits et les correctifs, et rechercher des informations dans la base de connaissances.

## **Accès téléphonique**

Vous pouvez contacter notre équipe de support par téléphone pendant les heures de couverture du plan de Support.

## **Accès à distance**

Nous pouvons accéder à distance à votre système pour vous aider à résoudre les problèmes complexes ou vous fournir une réponse plus rapide. Vous devez autoriser un accès complet, fournir les connexions nécessaires et être disponible pour discuter de la solution applicable.

## **Temps de réponse estimé**

Grâce au temps de réponse estimé d'Infor, vous connaîtrez le délai de réponse à votre cas technique, en fonction du niveau de sévérité du cas, du produit et du plan de Support choisi.

## **Mise en file d'attente des cas par ordre de priorité**

Nous établirons la priorité des cas techniques en fonction de leur gravité.

## **Support de cas critiques (CIS)\***

Support 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les cas de type Service de production critique inutilisable (sévérité 1).

## **Aide à l'utilisation**

Nous vous aiderons à répondre aux questions courantes concernant l'utilisation des systèmes de composants d'Infor (non modifiés), couverts par le support. Ces questions peuvent concerner les processus, les fonctionnalités ou les fonctions des systèmes de composants généralement disponibles.

Cette assistance ne couvre pas les questions concernant l'installation ou la mise en oeuvre, qui doivent être traitées par les services de conseil d'Infor.

## **Accès aux communautés en ligne**

Les communautés sont les outils de réseaux sociaux d'Infor qui vous permettent de communiquer et de poser des questions à vos homologues susceptibles d'avoir des systèmes de composants d'Infor, des configurations d'environnement et des défis commerciaux similaires.

## **Briefings préenregistrés**

Vous aurez accès à des sessions enregistrées proposant des ressources de Support d'Infor répondant aux sujets d'intérêt courants. Vous pouvez également demander qu'Infor crée des briefings préenregistrés sur des sujets particuliers.

## **Briefings interactifs**

Nous proposerons des sessions en ligne au cours desquelles vous aurez la possibilité d'interagir et de poser des questions sur des sujets d'intérêt.

## Support Infor Premium : explications sur le plan

Les explications suivantes concernant le support Infor s'appliquent à toutes aux offres de Support Premium actuellement proposés dans le cours normal des activités. Toutes les fonctionnalités du plan Support décrites ci-dessous doivent être fournies en accord avec les politiques et procédures actuelles d'Infor.

### Mises à jour

- Notification des solutions critiques
- Mises à jour du système de composants et Feature Packs
- Correctifs du système de composants et Service Packs

### Support

- Nombre de cas illimité
- Infor Concierge
- Support en ligne 24/24h 7/7j
- Accès téléphonique
- Accès à distance

### Réactivité

- Temps de réponse estimé
- Mise en file d'attente des cas par ordre de priorité
- Support de cas critique\*

### Partage des connaissances

- Aide à l'utilisation
- Communautés en ligne
- Briefings préenregistrés
- Briefings interactifs

\* non disponible pour certains produits

EN SAVOIR PLUS →

Suivez-nous :



Infor fournit des solutions dédiées par secteur d'activité dans le Cloud. Avec 17 000 employés et plus de 68 000 clients répartis dans 170 pays, les solutions Infor sont conçues pour le progrès. Pour en savoir plus sur Infor, visitez notre site [www.infor.com](http://www.infor.com).

Copyright© 2020 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. [www.infor.fr](http://www.infor.fr).

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2356639-fr-FR-1020-1