



サポ ー ト

## インフォアサポートプランの機能

### インフォアプレミアムサポート

#### 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/項目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には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/機能パック

インフォア®が通常業務のなか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、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/サービスパック

インフォアが通常業務のなか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とサービスパックを入手できます。これには新しい法制や規制に伴う更新、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。

## Infor Concierge

お客様と関わりのあるインフォアの連絡先情報、今後の学習クラスの申込、製品拡張機能の投票、顧客向けイベントへの登録、請求書の支払完了確認、クイック製品デモの閲覧など、1つの画面から簡単にアクセスできます。

### 週 7 日、24 時間オンラインサポート

Infor Concierge は週 7 日、24 時間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。

### 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、複雑な問題の解決のサポートや、より適切なタイミングで回答を行います。お客様はこのアクセスを全面的に承認、必要な接続を提供して、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。

### 規定インシデント応答

インフォアの規定インシデント応答の目標値は、インシデントの重大度、製品、お客様のサポートプランに基づくサポート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

重大度に基づき、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\*

重要生産サービス使用不能 (重大度 1) の問題に対し、週 7 日、24 時間サポートを提供します。

### 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。

インストールや実装に関する質問は、このサポートの対象外です。こちらは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、同じ産業で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。

### 対話型ブリフィング

リモート提供するセッションに参加できます。セッションでは、サポート担当者や直接やり取りしたり、関心のあるトピックについて質問できます。

## インフォアプレミアムサポートプランの機能

以下のインフォアサポートの説明は、インフォアが現在、通常業務の中で提供しているプレミアムサポートプランに適用されます。以下に示されたインフォアのサポート機能のすべてが、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

- 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

- インシデント件数無制限
- Infor Concierge
- 週7日、24時間オンラインサポート
- 電話連絡
- リモートアクセス

### 応答性

- 規定のインシデント応答
- 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\*

### 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
- 対話型ブリフィング

\*一部製品は利用できません。

もっと詳しく →

フォローする:



**infor**

インフォアは、業界特化型のビジネスアプリケーションをクラウドで提供しています。17,000人の社員が、170か国以上で68,000以上のお客様を支援しています。インフォアのソフトウェアは、お客様の業務の進化に向けたデザインとなっています。

Copyright© 2020 Infor. All rights reserved. ここに示す文字商標及び図形商標は、Infor及び/または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。参照されるすべての他の社名、製品名、商標名またはサービス名は各所有者の登録商標または商標です。www.infor.com.

東京都千代田区有楽町1-1-3 東京宝塚ビル16階

INF-2356639-ja-JP-1020-1