



A S S I S T E N Z A

Caratteristiche dei piani di assistenza Infor

Caratteristiche del piano Infor Essential Support

Notifica di soluzioni a problemi critici

Infor provvede a inviare immediata notifica non appena si rendono disponibili soluzioni e/o articoli relativi a problemi critici. Per ricevere tali notifiche potrebbe essere necessario registrarsi.

Aggiornamenti di sistemi basati su componenti e Feature Pack

Il piano consente di accedere a tutti i miglioramenti di sistemi basati su componenti nonché a versioni aggiornate, aggiornamenti della documentazione e note sulla versione. Tutto il materiale è fornito da Infor® come parte integrante della propria attività di supporto ai clienti.

Patch di sistemi basati su componenti e Service Pack

Il piano consente di accedere a patch di sistemi basati su componenti e Service Pack. Tutto il materiale è fornito da Infor come parte integrante della propria attività di supporto ai clienti e può includere aggiornamenti previsti da requisiti di legge o normativi ed eventuali correzioni di problemi esistenti.

Registrazione illimitata di incidenti

Il numero di incidenti che è possibile registrare con Infor è illimitato.

Infor Concierge

Un'unica posizione da cui è possibile ottenere informazioni sui contatti Infor, registrarsi per futuri corsi di formazione, votare le caratteristiche avanzate dei prodotti, iscriversi agli eventi dedicati ai clienti, confermare il pagamento delle fatture, assistere a dimostrazioni rapide dei prodotti e molto altro ancora.

Assistenza continua online

Infor Concierge è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per registrare incidenti, scaricare prodotti e patch o semplicemente cercare informazioni all'interno della knowledge base.

Accesso telefonico

Durante le ore di copertura previste dal piano prescelto è possibile contattare il team di assistenza Infor per telefono.

Accesso remoto

I consulenti Infor possono accedere in remoto ai sistemi dei clienti per risolvere problemi complessi o fornire risposte tempestive. Da parte loro, i clienti sono tenuti a rilasciare un'autorizzazione completa per la suddetta modalità di accesso, fornire la connessione necessaria ed essere disponibili a discutere l'intervento di assistenza più opportuno.

Risposte agli incidenti definite

Gli obiettivi stabiliti da Infor in relazione alle risposte agli incidenti consentono ai clienti di sapere sin da subito quando riceveranno una risposta, sia in base alla gravità dell'incidente sia in base al prodotto e al piano di assistenza prescelto.

CIS (Critical Incident Support)*

Assistenza 24 ore su 24, 5 giorni su 7, per problemi che rendono inutilizzabili servizi di produzione critici (gravità 1).

Assistenza su procedure

Infor fornisce risposta alle domande più comuni sulle procedure riguardanti i sistemi basati su componenti Infor standard (non personalizzati) e coperti dal piano di assistenza. Le domande possono riguardare i processi, le funzionalità di prodotti o le caratteristiche dei sistemi basati su componenti disponibili a livello generale. L'assistenza non copre domande relative all'installazione e/o all'implementazione. Tali richieste devono essere inoltrate al team ICS (Infor Consulting Services).

Accesso alle community online

Le community sono strumenti di tipo "social network" realizzate da Infor per agevolare la comunicazione tra i clienti. È possibile utilizzarle per confrontarsi con aziende simili quotidianamente alle prese con le medesime sfide di business o che utilizzano gli stessi componenti software o uguali configurazioni di ambiente.

Briefing registrati

Il piano consente di accedere a sessioni registrate con la partecipazione di tecnici Infor per la risoluzione di problemi di interesse comune. È inoltre possibile richiedere ulteriori briefing registrati in relazione ad argomenti specifici.

Caratteristiche del piano Infor Premium Support

Questo piano include tutte le caratteristiche sopra descritte del piano Essential Support e in aggiunta:

CIS (Critical Incident Support) esteso*

Assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per problemi che rendono inutilizzabili servizi di produzione critici (gravità 1).

Briefing interattivi

Infor offre sessioni remote durante le quali è possibile interagire con i tecnici del supporto e sottoporre loro domande mirate su argomenti di interesse.

Gestione degli incidenti in base alle priorità

Infor assegna agli incidenti un livello di priorità sulla base della gravità riscontrata.

Caratteristiche dei piani di assistenza Infor

Le informazioni riportate di seguito si riferiscono ai piani di assistenza standard attualmente offerti da Infor.

I servizi di assistenza descritti di seguito sono offerti in conformità alle politiche e alle procedure attualmente adottate da Infor.

	ESSENTIAL	PREMIUM
Aggiornamenti		
Notifica di soluzioni a problemi critici	●	●
Aggiornamenti di sistemi basati su componenti e Feature Pack	●	●
Patch di sistemi basati su componenti e Service Pack	●	●
Assistenza		
Registrazione illimitata di incidenti	●	●
Infor Concierge	●	●
Assistenza continua online	●	●
Accesso telefonico	●	
Accesso remoto	●	●
Velocità di risposta		
Risposte agli incidenti definite	●	●
CIS (Critical Incident Support)*	●	●
CIS (Critical Incident Support) esteso*		●
Gestione degli incidenti in base alle priorità		●
Condivisione delle conoscenze		
Assistenza su procedure	●	●
Community online	●	●
Briefing registrati	●	●
Briefing interattivi		●

*Non disponibile per alcuni prodotti.

[ALTRE INFORMAZIONI →](#)

Seguici su:    



Infor sviluppa business software nel cloud per settori specifici. Con 17.000 dipendenti e oltre 68.000 clienti in più di 170 paesi, il software Infor è progettato per il progresso. Per saperne di più visita infor.com.

Copyright© 2020 Infor. Tutti i termini e i simboli grafici utilizzati nel presente documento costituiscono marchi commerciali e/o marchi registrati di Infor e delle relative consociate o affiliate. Tutti gli altri marchi qui riportati sono di proprietà dei relativi proprietari. www.infor.com

Infor in Italia, Via Torri Bianche 24, 20871 Vimercate MB, www.infor.com/it-it

INFDP2406202-it-IT-1020-1