



S O P O R T E

Características del Plan de soporte de Infor

Características del Plan de soporte esencial de Infor

Notificación de soluciones críticas

Le comunicaremos de manera automática la disponibilidad de soluciones o artículos para incidentes críticos. Es posible que deba registrarse para recibir este tipo de notificaciones.

Actualizaciones de sistemas de componentes y feature packs

Tendrá acceso a las mejoras de sistemas de componentes, versiones o documentación actualizadas y notas de versión relacionadas que Infor® proporciona a los clientes de soporte durante el desarrollo normal de su actividad.

Revisiones de sistemas de componentes y service packs

Tendrá acceso a las revisiones de sistemas de componentes y service packs que Infor proporciona a los clientes de soporte durante el desarrollo normal de su actividad. Puede incluir actualizaciones obligatorias y reguladoras así como correcciones técnicas.

Número ilimitado de incidencias

Puede notificar a Infor un número ilimitado de incidencias.

Infor Concierge

Vaya a una sola ubicación para obtener información sobre sus contactos de Infor, registrarse en las próximas sesiones de formación, votar mejoras de producto, inscribirse a eventos de clientes, confirmar el pago de facturas, ver demostraciones de productos etc.

Soporte en línea continuo

Infor Concierge está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana para registrar incidencias, descargar productos y revisiones y buscar información en la base de conocimiento.

Acceso telefónico

Puede ponerse en contacto telefónico con el equipo de soporte durante las horas de cobertura de su plan de soporte.

Acceso remoto

Le proporcionamos asistencia remota para ayudarle en la resolución de problemas complejos o bien para proporcionarle una respuesta a tiempo. Debe autorizarnos acceso completo, proporcionarnos la conexión necesaria y estar dispuesto a explicarnos el problema correspondiente.

Tiempos de respuesta definidos para incidencias

Con los Tiempos de respuesta definidos para incidencias de Infor, sabrá cuando tenemos previsto proporcionarle una respuesta a su incidencia basándonos en la severidad, el producto y el plan de soporte que elija.

Soporte para incidencias críticas*

Soporte con cobertura 24 horas al día, 5 días a la semana para problemas (Gravedad 1) críticos o de inoperancia del servicio de producción.

Asistencia en tareas generales

Le ayudamos a resolver dudas sobre procedimientos concernientes al sistema de componentes de Infor (no modificado) que tengan cobertura de soporte. Pueden estar relacionadas con procesos, con la funcionalidad del producto o con las características del producto del sistema de componentes disponible en general. Esta asistencia no incluye preguntas relacionadas con la implementación o la instalación que deben ser solucionadas por los servicios de consultoría de Infor.

Acceso a comunidades en línea

Las comunidades son herramientas de red social de Infor que le permiten comunicarse con usuarios de su sector que tienen el mismo sistema de componentes, entorno y configuración de Infor o los mismos retos empresariales.

Sesiones informativas grabadas

Podrá acceder a sesiones grabadas por los recursos de soporte de Infor sobre temas de interés común. También podrá pedir a Infor la grabación de tutoriales sobre temas específicos.

Características del plan de Soporte prémium de Infor

Incluye todas las características del plan de soporte esencial anterior más lo siguiente:

Soporte ampliado para incidencias críticas*

Soporte con cobertura 24 horas al día, 7 días a la semana para problemas (Gravedad 1) críticos o de inoperancia del servicio de producción.

Sesiones informativas interactivas

Proporcionamos sesiones remotas en las que tendrá la oportunidad de interactuar y preguntar al equipo de soporte todo aquello relacionado con temas de interés.

Priorización de incidencias

Damos prioridad a sus incidencias en función de la gravedad.

Características del Plan de soporte de Infor

Las siguientes explicaciones son sobre el Plan de soporte de Infor actualmente ofrecidos por Infor durante el desarrollo normal de su actividad. Todas las características de soporte establecidas a continuación se proporcionarán en conformidad con las directivas y los procedimientos vigentes de Infor.

	ESENCIAL	PRÉMIUM
Actualizaciones		
Notificación de soluciones críticas	●	●
Actualizaciones de sistemas de componentes y feature packs	●	●
Revisiones de sistemas de componentes y service packs	●	●
Soporte		
Número ilimitado de incidencias	●	●
Infor Concierge	●	●
Soporte en línea continuo	●	●
Acceso telefónico	●	
Acceso remoto	●	●
Capacidad de respuesta		
Tiempos de respuesta definidos para incidencias	●	●
Soporte para incidencias críticas*	●	●
Soporte ampliado para incidencias críticas*		●
Priorización de incidencias		●
Intercambio de conocimientos		
Asistencia en tareas generales	●	●
Comunidades en línea	●	●
Sesiones informativas grabadas	●	●
Sesiones informativas interactivas		●

*no está disponible para algunos productos

MÁS INFORMACIÓN →

Síguenos en:    



Infor construye en la nube software de gestión de negocios para industrias específicas. Con 17.000 empleados y más de 68.000 clientes en más de 170 países, el software de Infor está diseñado para el progreso. Para obtener más información, visite www.infor.com.

Copyright© 2020 Infor. Todos los derechos reservados. La palabra y el diseño establecidos aquí son marcas y/o marcas registradas de Infor y/o de sus afiliados o subsidiarias. El resto de las marcas listadas aquí son propiedad de sus respectivos dueños. www.infor.com

Infor en España, Paseo de Gràcia, 56, planta 4ª, 08007 Barcelona, www.infor.es

INFOTP2408851-es-ES-1020-1