

Infor 支持服务计划特色

Infor 高级支持服务

关键解决方案通知

在推出针对关键问题的解决方案/文章时,我们会主动向您发出通知,而您可能需要预先注册才能接收此类通知。

组件系统更新及功能包

您将可以访问 Infor® 在其正常业务过程中为支持客户所提供的组件系统增强功能、更新版次、文档更新及相关发行说明。

组件系统修补程序及服务包

您将可以访问 Infor 在其正常业务过程中为支持客户所提供的组件系统修补程序及服务包。这可能包括访问法律和法规更新及任何问题更正。

事件次数不限

您可以向 Infor 报告的事件数量不受限制。

Infor Concierge

只需访问一处便可获取 Infor 联系人信息、注册近期课程安排、对产品增强功能进行投票、注册客户事件、确认已支付的发票、查看产品快速演示等等。

24*7 在线支持

Infor Support Portal 提供 24*7 的服务,您可以在这里记录事件、下载产品和修补程序,还可以在知识库内查找信息。

电话访问

在支持服务计划涵盖的期间内,您可以通过电话联系我们的支持团队。

远程访问

我们可以远程访问您的系统,帮助您解决复杂的问题或提供更及时的响应。您必须完全授权此类访问,提供必要的连接并能够参与讨论适用的支持问题。

定义的事件响应

通过 Infor 的定义的事件响应,您可以依据事件严重程度、产品及您所选择的支持服务计划,来预计我们将会对您的支持事件进行响应的的时间。

优先事件队列

我们会依据事件的严重程度优先解决您的支持事件。

关键事件支持*

针对严重程度为 1 的事件提供每周 7 天, 每天 24 小时的支持。Infor Cloud 也将就生产与非生产环境的系统中断提供每周 7 天, 每天 24 小时的支持服务。

入门协助

我们会根据支持服务所涵盖的标准, 就您的 Infor 组件系统 (未经修改), 帮助回答您可能遇到的常见程序性问题。这可能包括有关通常所提供的组件系统的进程、产品功能或产品特性等问题。此协助不涵盖有关安装/实施的问题; 这些问题必须由 Infor 咨询服务来解决。

访问在线社区

社区是 Infor 的社交网络工具, 可以让您与拥有相同 Infor 组件系统、环境配置及行业挑战的用户进行交流并提出问题。

录制的简报

您将可以访问关于 Infor 支持资源所提出的就共同感兴趣的话题而录制的会议记录。您还可以要求 Infor 针对特定主题录制简报。

交互式简报

我们将提供通过 WebEx 进行的会议, 您将有机会针对感兴趣的个别主题, 进行互动并向支持资源提出问题。

Infor 高级支持服务特色

下列 Infor 支持服务说明适用于 Infor 目前在其正常业务过程中提供的高级支持服务。下文所述的所有支持服务功能都应依据 Infor 目前的政策及程序提供。

更新

- 关键解决方案通知
- 组件系统更新及功能包
- 组件系统修补程序及服务包

支持

- 事件次数不限
- Infor Concierge
- 24*7 在线支持
- 电话访问
- 远程访问

响应

- 定义的事件响应
- 优先事件队列
- 关键事件支持*

知识分享

- 入门协助
- 在线社区
- 录制的简报
- 交互式简报

*对某些产品不适用



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

关于 Infor

Infor 致力于打造面向特定行业基于云部署的企业级应用软件。凭借在 170 多个国家/地区的 17,000 名员工和 68,000 多家客户, Infor 软件专为助力企业进步而设计。要了解更多信息, 请访问 www.infor.com/zh-cn。

Infor 公司 2019 年版权所有并将保留所有权利。文中相关文字及图形标志是 Infor 和/或其关联机构和子公司的商标和/或注册商标。所有其他商标是其各自所有者的财产。