



支持

Infor 支持计划特色

Infor 高级支持计划

关键解决方案通知

我们会主动通知您关键问题解决方案/文章的推出时间。您可能需要预先注册，才可以收到此类通知。

组件系统更新及功能包

您将可以访问 Infor® 在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 在正常业务过程中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。

24x7 全天候在线支持

Infor Concierge 提供全天候支持，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 定义的事件响应” 目标，您可以依据事件严重程度、产品及选择的支持计划预计支持事件的响应时间。

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*

针对关键生产服务不可用（严重程度为 1）的事件，提供每周 7 天，每天 24 小时的支持。

入门协助

我们会回答您 “支持” 计划涵盖的标准（未经修改）Infor 组件系统的常见问题。这可能包括常规可用的 “组件系统” 的进程、产品功能或产品特性问题。

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

您将可以访问录制的会议记录，其中的 Infor 支持资源均为您感兴趣的常见主题。您还可以要求 Infor 针对特定主题录制简报。

交互式简报

我们将提供远程会议，您将有机会就感兴趣的主题进行互动并提出支持资源相关问题。

Infor 高级支持计划特色

下列 Infor 支持说明适用于 Infor 目前在正常业务过程中提供的支持计划。下文所述的所有支持功能都应依据 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
- 24x7 全天候在线支持
- 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

*Not available for some products.

[更多详情请浏览](#) 



Infor 是为特定行业提供商业云软件的全球领先供应商。
Infor 17,000 位员工正在帮助全球超过 175 个国家的逾 65,000 家组织/企业应对市场挑战，实现业务目标。了解更多信息，请访问 www.infor.cn。

版权所有 © 2022 Infor。保留所有权利。此处的文字信息和设计标志均为 Infor 和/或其关联公司及子公司的商标和/或注册商标。此处所列的所有其他商标均为其各自所有者的财产。

Infor 中国销售热线：4009203715；公司网址：www.infor.cn

INF-2356639-zh-CN-0322-1