

SUPPORT

Leistungen im Rahmen des Infor Support-Plans

Infor Premium Support

Benachrichtigungen zu kritischen Lösungen

Wir benachrichtigen Sie proaktiv, sobald Lösungen/Artikel für kritische Probleme verfügbar sind. Um solche Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Sie sich eventuell vorher anmelden.

Updates und Feature Packs für Komponentensysteme

Sie haben Zugriff auf Verbesserungen für Komponentensysteme, Updates von Releases und Dokumentationen sowie die zugehörigen Release Notes, die Infor® im Rahmen ihrer üblichen Geschäftstätigkeit zur Unterstützung ihrer Kunden bereitstellt.

Patches und Service Packs für Komponentensysteme

Sie haben Zugriff auf Patches und Service Packs für Komponentensysteme, die Infor im Rahmen ihrer üblichen Geschäftstätigkeit zur Unterstützung ihrer Kunden bereitstellt. Dies kann den Zugriff auf Änderungen gesetzlicher und behördlicher Vorschriften sowie auf Problemlösungen umfassen.

Unbegrenzte Anzahl von Supportfällen

Es gibt keine Beschränkung bei der Anzahl von Supportfällen, die Sie bei Infor melden können.

Infor Concierge

Infor Concierge ist die eine Anlaufstelle für Informationen zu Ihren Ansprechpartnern bei Infor; außerdem können Sie sich dort für Schulungen anmelden, über Produktverbesserungen abstimmen, gezahlte Rechnungen bestätigen, kurze Produkt-Demos ansehen und vieles mehr.

24/7 Online-Support

Über Infor Concierge können Sie rund um die Uhr, an sieben Tagen die Woche, Supportfälle melden, Produkte oder Patches herunterladen oder Informationen in der Wissensdatenbank (KB) suchen.

Telefonische Kontaktaufnahme

Während der für Ihren Supportplan geltenden Geschäftszeiten können Sie unser Supportteam telefonisch kontaktieren.

Fernzugriff

Per Fernzugriff auf Ihr System können wir Sie bei der Lösung komplexer Probleme unterstützen und kürzere Antwortzeiten gewährleisten. Für einen solchen Zugriff müssen Sie die Befugnis erteilen, die erforderliche Verbindung zur Verfügung stellen und erreichbar sein, um den entsprechenden Supportfall zu besprechen.

Definierte Zielvorgaben für Antworten

Anhand der von Infor definierten Zielvorgaben für Antworten wissen Sie, wann Sie mit einer Antwort zu Ihrem Supportfall rechnen können. Die Antwortzeiten hängen vom Schweregrad des Supportfalls, dem Produkt und dem von Ihnen gewählten Supportplan ab.

Prioritätsgesteuerte Warteschlangen für Supportfälle

Wir weisen Ihren Supportfällen eine vom Schweregrad abhängige Priorität zu.

Critical Incident Support*

24/7 Support für Supportfälle mit Schweregrad 1 (Kritischer Produktionsdienst nicht nutzbar)

Unterstützung bei allgemeinen Fragen

Wir beantworten Ihre Fragen zu allgemeinen Vorgehensweisen bezüglich Ihrer standardmäßigen (nicht modifizierten) Infor-Komponentensysteme, für die der Support gilt. Dabei kann es sich um Fragen zu Prozessen,

Produktfunktionen oder Produktmerkmalen für allgemein verfügbare Komponentensysteme handeln. Diese Unterstützung erstreckt sich nicht auf Fragen zur Installation/Implementierung – dafür sind die Infor Consulting Services zuständig.

Zugriff auf Online-Diskussionsforen

Die Diskussionsforen sind Infors soziales Netzwerk, über das Sie mit anderen Teilnehmern interaktiv kommunizieren können, die dasselbe Infor-Komponentensystem oder dieselbe Umgebungsconfiguration verwenden bzw. in derselben Branche tätig sind.

Schulungsvideos

Sie haben Zugriff auf Schulungsvideos von Infor-Supportmitarbeitern zu verschiedenen allgemeinen Themen. Auf Ihren Wunsch erstellt Infor ggf. auch Schulungsvideos zu bestimmten Themen.

Interaktive Schulungen

Sie können interaktiv an Onlineschulungen teilnehmen und dort Supportmitarbeiter zu bestimmten Themen direkt befragen.

Leistungen im Rahmen des Infor Premium Support-Plans

Die folgenden Erläuterungen zu Infor Support gelten für den Premium Support-Plan, den Infor derzeit im Rahmen ihrer normalen Geschäftstätigkeit anbietet. Alle nachstehenden Support-Leistungen werden entsprechend den derzeit bei Infor geltenden Richtlinien und Vorgehensweisen bereitgestellt.

Updates

- Benachrichtigungen zu kritischen Lösungen
- Updates und Feature Packs für Komponentensysteme
- Patches und Service Packs für Komponentensysteme

Support

- Unbegrenzte Anzahl von Supportfällen
- Infor Concierge
- 24/7 Online-Support
- Telefonische Kontaktaufnahme
- Fernzugriff

Antwortzeit

- Definierte Zielvorgaben für Antworten
- Prioritätsgesteuerte Warteschlangen für Supportfälle
- Critical Incident Support*

Wissensaustausch

- Unterstützung bei allgemeinen Fragen
- Diskussionsforen
- Schulungsvideos
- Interaktive Schulungen

*Nicht für alle Produkte verfügbar.

MEHR DAZU →

Folgen Sie uns:    



Infor bietet Cloud-Applikationen für ausgewählte Branchen an. Das Unternehmen zählt 17.000 Angestellte und mehr als 68.000 Kunden in mehr als 170 Ländern. Mit Infor-Software können Anwender ihre Geschäftsprozesse optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.infor.de.

Copyright© 2020 Infor. Alle Rechte vorbehalten. Die hier aufgelisteten Wort- und Designmarken (Name, Logo) sind Markenzeichen und/oder geschützte Marken der Infor und/oder deren Tochtergesellschaften und sonstiger verbundener Unternehmen. Alle anderen hier genannten Markenzeichen sind das Eigentum der betreffenden Unternehmen. www.infor.com

Infor (Deutschland) GmbH, Hollerithstraße 7, 81829 München, www.infor.de

INF-2356639-de-DE-1020-1