



## SUPPORT

# Onderdelen Infor Support-plan

### **Infor Premium Support**

#### **Notificatie van belangrijke oplossingen**

Wij stellen u in een vroeg stadium op de hoogte van de beschikbaarheid van oplossingen/KB-artikelen voor kritieke problemen. Om notificaties te ontvangen dient u zich daarvoor aan te melden.

#### **Updates en functiepacks componentsystemen**

U krijgt voor componentsystemen toegang tot verbeteringen, bijgewerkte releases, documentatie-updates en bijbehorende release notes. Deze worden door Infor® standaard aangeboden om klanten te ondersteunen.

#### **Patches en servicepacks componentsystemen**

U krijgt voor componentsystemen toegang tot patches en servicepacks. Deze worden door Infor standaard aangeboden om klanten te ondersteunen. Dit omvat ook de toegang tot zowel wettelijk verplichte en aanbevolen updates als oplossingen voor problemen.

#### **Onbeperkt aantal meldingen**

U wordt niet beperkt in het aantal meldingen dat u bij Infor kunt indienen.

## **Infor Concierge**

Eén locatie voor meer informatie over uw contactpersonen bij Infor, het registreren voor trainingen en cursussen, stemmen op productverbeteringen, aanmelden voor klantevenementen, controleren of facturen zijn betaald, bekijken van snelle productdemo's, en nog veel meer.

## **24x7 online ondersteuning**

Infor Concierge is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar voor het indienen van meldingen, het downloaden van producten en patches, en het zoeken naar informatie in de kennisbank.

## **Telefonische bereikbaarheid**

Tijdens de dekkingstijden van uw supportplan kunt u telefonisch contact opnemen met ons ondersteuningsteam.

## **Toegang op afstand**

We kunnen uw systeem op afstand bedienen om complexe problemen te helpen oplossen of sneller antwoord te kunnen geven. Daarvoor dient u wel volledige autorisatie te verlenen, de benodigde verbinding open te stellen en aanwezig te zijn om het probleem te bespreken.

## **Gedefinieerde responstijden voor meldingen**

Infor heeft richtlijnen opgesteld met vaste responstijden voor meldingen op basis van urgentie, product en supportplan.

## **Behandeling van meldingen naar prioriteit**

We behandelen uw meldingen op volgorde van urgentie.

## **Ondersteuning bij kritieke meldingen\***

Ondersteuning bij problemen met een kritieke productieservice (hoogste urgentie) — 24 uur per dag, 7 dagen per week.

## **Algemene assistentie**

Wij beantwoorden algemene vragen over het gebruik van uw standaard (niet-aangepaste) Infor-componentsystemen die onder de supportovereenkomst vallen. U kunt vragen stellen over processen, de functionaliteit van producten of specifieke functies van de algemeen beschikbare componentsystemen. Voor vragen over de installatie of implementatie kunt u terecht bij de adviesdiensten van Infor.

## **Toegang tot online groepen**

Met de sociale-netwerkgroepen van Infor kunt u gericht informatie en vragen uitwisselen met andere gebruikers. Denk hierbij aan bedrijven die in dezelfde sector opereren, voor dezelfde uitdagingen staan en over dezelfde Infor-software beschikken.

## **Opgenomen info-sessies**

U krijgt toegang tot opgenomen info-sessies waarin algemene onderwerpen door Support-medewerkers worden behandeld. U kunt Infor ook vragen sessies op te nemen over specifieke onderwerpen.

## **Interactieve info-sessies**

Wij bieden sessies met toegang op afstand met Support-medewerkers aan waarin u vragen kunt stellen over voor u belangrijke onderwerpen.

## Onderdelen Infor Premium Support-plan

De onderstaande toelichting geldt voor het Premium Support-plan dat Infor momenteel standaard aanbiedt. Op alle hieronder vermelde opties zijn het huidige beleid en de werkwijzen van Infor van toepassing.

### Updates

- Notificatie van belangrijke oplossingen
- Updates en functiepacks componentsystemen
- Patches en servicepacks componentsystemen

### Ondersteuning

- Onbeperkt aantal meldingen
- Infor Concierge
- 24x7 online ondersteuning
- Telefonische bereikbaarheid
- Toegang op afstand

### Responstijden

- Gedefinieerde responstijden voor meldingen
- Behandeling van meldingen naar prioriteit
- Ondersteuning bij kritieke meldingen\*

### Kennis delen

- Algemene assistentie
- Online groepen
- Opgenomen info-sessies
- Interactieve briefings

\*Niet beschikbaar voor bepaalde producten

MEER INFORMATIE 

Volg ons:    



Infor is wereldwijd toonaangevend op het gebied van zakelijke cloudsoftware, gespecialiseerd per branche. Meer dan 65.000 organisaties in meer dan 175 landen vertrouwen op de 17.000 medewerkers van Infor om hun bedrijfsdoelstellingen te realiseren. Bezoek [www.infor.com](http://www.infor.com).

Copyright© 2022 Infor. Alle rechten voorbehouden. De woord- en beeldmerken zijn handelsmerken en/of geregistreerde handelsmerken van Infor en/of gerelateerde dochterondernemingen. Alle andere handelsmerken die hier worden vermeld zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaars. [www.infor.com](http://www.infor.com)

Infor (Barneveld) B.V., Mercuriusweg 45, 3771 NC Barneveld, Nederland, [nl.infor.com](mailto:nl.infor.com)

INF-2356639-nl-NL-0322-1