

**INFOR™**

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG

## **INFOR GLOBAL SUPPORT**

Version 2.3

# INHALT

Wichtige Hinweise .....	3
Willkommen bei Infor Global Support .....	4
Übersicht .....	5
Firmenphilosophie .....	5
Die Infor Global Support-Organisation .....	5
Support-Modell.....	5
Kontaktmöglichkeiten .....	6
Vorfallmanagement .....	7
Zuständigkeiten des Infor Global Support .....	9
Fortlaufender Produkt-Support .....	10
Support-Pläne .....	11
Standard Support .....	12
Option 24x7-Support bei kritischen Vorfällen .....	13
Richtlinien für optimalen Support .....	13
Fernzugriff .....	13
Systemverwaltung .....	14
Produktwissen .....	14
Aktuelle Sicherungskopie der Software bereithalten .....	14
Testumgebung .....	14
Verwaltung von Festplattenspeicher & Leistungssteigerung .....	14
Software-Fehler melden .....	15
Ihr Beitrag ist wichtig. Bitte teilen Sie uns Ihre Meinung mit .....	15

# WICHTIGE HINWEISE

Das im vorliegenden Dokument enthaltene Material (einschließlich aller Zusatzinformationen) besteht aus vertraulichen und firmeneigenen Informationen von Infor™ und kann durch Infor jederzeit geändert oder ergänzt werden.

Mit der Einsicht in die beiliegenden Informationen erkennen Sie an, dass das Material (einschließlich aller vollständigen oder auszugsweisen Kopien, Änderungen, Übersetzungen oder Anpassungen des Materials) sowie alle Urheberrechte, Betriebsgeheimnisse und alle anderen darin enthaltenen Rechte, Rechtsansprüche und Anteile alleiniges Eigentum von Infor sind und dass Sie durch reine Ansicht keinerlei Rechte, Rechtsansprüche und Anteile an dem Material (einschließlich aller Änderungen, Übersetzungen oder Anpassungen des Materials) erlangen als das nicht exklusive Recht, das Material einzig und allein im Zusammenhang mit und zur Förderung Ihrer Lizenz und dem Gebrauch der Software, die Ihrem Unternehmen gemäß einer separaten Vereinbarung von Infor zur Verfügung gestellt wurde, zu verwenden („Zweck“).

Außerdem erkennen Sie durch die Einsicht in das enthaltene Material an, dass Sie verpflichtet sind, dieses Material streng vertraulich zu behandeln, und dass Ihre Verwendung dieses Materials auf den oben beschriebenen Zweck beschränkt ist.

Obwohl Infor das in der vorliegenden Broschüre enthaltene Material sorgfältig auf Fehlerfreiheit und Vollständigkeit geprüft hat, kann Infor nicht gewährleisten, dass die in der vorliegenden Broschüre enthaltenen Informationen vollständig sind, keine typographischen oder sonstigen Fehler enthalten oder Ihren spezifischen Anforderungen entsprechen. Daher übernimmt Infor ausdrücklich keinerlei Haftung für Verluste oder Schäden an Personen oder Sachen, die in irgendeiner Weise durch Fehler oder Auslassungen in dieser Broschüre (einschließlich aller ergänzenden Informationen) entstehen, unabhängig davon, ob derartige Fehler oder Auslassungen durch Fahrlässigkeit oder Zufall entstanden sind oder andere Ursachen haben.

## Dokumentdaten

Release: Version 2.3

Veröffentlichung: 1. September 2007

Copyright © 2007 Infor Global Solutions Technology GmbH und/oder deren Konzern- und Tochtergesellschaften.



# WILLKOMMEN BEI INFOR GLOBAL SUPPORT

Im modernen Wettbewerb hängt der geschäftliche Erfolg Ihres Unternehmens vor allem von Ihrer Fähigkeit ab, auf den sich ändernden Kundenbedarf schnell zu reagieren. Dazu muss Ihre Unternehmenssoftware leistungsfähiger und flexibler sein als jemals zuvor. Um minimale Ausfallzeiten und gleichzeitig maximale Leistung sicherzustellen, benötigen Sie einen Partner, dem Sie vertrauen und der Ihre Support-Anforderungen ohne Wenn und Aber erfüllen kann.

Die praktisch einsetzbaren Lösungen und Support-Dienstleistungen von Infor unterstützen das Wachstum Ihres Unternehmens in dieser bedarfsgesteuerten Wirtschaft. Durch unsere feste Verpflichtung unseren Kunden gegenüber haben wir eine branchenweit führende Kundenbindungsrate erreicht. Wir meinen, dass das direkt mit unserer kundenzentrierten Strategie „customer first“ und dem dreifachen Ansatz zum Erfüllen unserer Ziele zusammenhängt:

1. Unserer festen Verpflichtung, fortlaufend in die Schulung und Entwicklung unserer Support-Mitarbeiter zu investieren, um Ihnen dabei helfen zu können, Ihre Probleme rasch zu lösen.
2. Unserer Leidenschaft, jeden Tag hart daran zu arbeiten, Ihre Bedürfnisse zu erfüllen, Ihre Erwartungen zu übertreffen und bei jedem Kontakt mit Ihnen einen hervorragenden Eindruck zu hinterlassen. Wir fordern uns immer wieder selbst heraus, um innovative Angebote für Sie bereitzustellen, die genau zu Ihren sich verändernden Geschäftsanforderungen passen.
3. Unserer Fähigkeit, rasch und effektiv auf Ihre Bedürfnisse zu reagieren, da wir wissen, dass unsere Software-Lösungen in Ihrem Unternehmen geschäftsentscheidende Anwendungen ausführen.

Wir wissen: Wenn Sie Kontakt mit uns aufnehmen, haben Sie Probleme, die tiefgehende Produktkenntnisse und kurze Bearbeitungszeiten erfordern. Daher ist es unser Ziel, exzellenten Service zu bieten, unabhängig davon, ob Sie einen oder mehrere Standorte haben, Sie lokal, national oder global aufgestellt sind und Sie Infor-Lösungen zum ersten Mal oder bereits seit langer Zeit einsetzen. Der Anspruch unserer Support-Fachleute ist, alle Kontakte mit unseren 70.000 Kunden zeitnah, effizient und professionell zu bearbeiten. Falls Sie einmal eine andere Erfahrung machen, lassen Sie uns dies bitte wissen.

Vielen Dank, dass Sie Infor dauerhaft Ihr Vertrauen schenken. Wir freuen uns, Sie zu unterstützen.

Mit freundlichen Grüßen

**Marylou McGinnis**

Vice President

Infor Global Support

# ÜBERSICHT

Mit dieser Beschreibung unseres Leistungsumfangs („Scope of Operations“) möchten wir Ihnen erläutern, wie wir gemeinsam mit Ihnen die Erfüllung Ihrer geschäftlichen Anforderungen sicherstellen wollen, damit Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden erfüllen können. In diesem Dokument finden Sie nützliche Informationen über die Angebotskomponenten von Infor Global Support, angestrebte Reaktionszeiten bei Störungen, Prioritätsstufen etc.

Ferner finden Sie Antworten auf wichtige Fragen über den Infor-Support, z. B.: „Welche Dienstleistungen sind in meinem Support-Plan enthalten?“ und „Welche angestrebten Reaktionszeiten kann ich bei meinen Störungen erwarten?“ Falls Sie Fragen haben, auf die Sie in diesem Dokument keine Antworten finden, wenden Sie sich bitte per E-Mail an [InforGlobalSupport@infor.com](mailto:InforGlobalSupport@infor.com).

Infor kann dieses Dokument jederzeit ändern oder ergänzen und wird es periodisch aktualisieren, um Änderungen in der Geschäftspraxis und in der Firmenpolitik widerzuspiegeln, die im Rahmen der fortlaufenden Optimierung unserer Dienstleistungen für unsere Kunden erfolgen.

## Firmenphilosophie



Unsere erfahrenen Support-Analysten sind serviceorientierte Fachleute, die ihrem Beruf mit Leidenschaft nachgehen. Sie wollen jeden Tag so viele Probleme wie möglich lösen und so dazu beitragen, dass Ihr Geschäftsbetrieb reibungslos läuft.

# DIE INFOR GLOBAL SUPPORT-ORGANISATION

## Support-Modell

Unser Support-Modell besteht aus drei Hauptbereichen:

- ▶ Kundenbetreuung
- ▶ Produktsupport
- ▶ Produktpflege



**Kundenbetreuung (Customer Care):** Sie können einen Vorfall über das Online-System oder telefonisch im Support-Zentrum melden. Wird ein neuer Vorfall online erfasst, so wird er automatisch in die entsprechende Warteschlange eingereiht und vom nächsten verfügbaren Support-Analysten angenommen. Eine andere Möglichkeit besteht darin, das Support-Zentrum anzurufen und mit einem Mitarbeiter des Kundenbetreuungsteams zu sprechen. Der Mitarbeiter fragt Sie nach den erforderlichen Informationen und bittet Sie um eine kurze Problembeschreibung. Der Vorfall wird dann in die entsprechende Warteschlange eingereiht und vom nächsten verfügbaren Support-Analysten angenommen.

**Produktsupport (Product Support):** Nachdem ein Vorfall in die Support-Warteschlange eingereiht wurde, wird der Analyst wegen zusätzlicher Informationen mit Ihnen Kontakt aufnehmen. Unter Umständen ist eine weitere Klärung des Vorfalls erforderlich, bevor sich eine tief gehende Analyse durchführen lässt und der Analyst eine Lösung ausarbeiten kann. Wurde ein Vorfall gelöst, so wird er abgeschlossen. Die meisten Vorfälle werden von dem Support-Analyst gelöst. Sollte dies nicht möglich sein, dokumentiert der Analyst die für die Reproduzierung des Problems erforderlichen Schritte. Diese Informationen werden im Datensatz des Vorfalls erfasst; es wird ein Mangelbericht angelegt, der an die Produktpflege weitergegeben wird.

**Produktpflege (Product Maintenance):** Das Produktpflegeteam führt anhand der Analyseergebnisse des Support-Analysten weitere Untersuchungen, Programmierungen und Tests durch, um bei der Lösung des Vorfalls zu helfen. Dieses Team ist auch für das Entwickeln eventuell erforderlicher Software-Fixes zuständig. In manchen Fällen wird je nach Wichtigkeit des Vorfalls ein einzelner Fix für einen Kunden erstellt. Für bestätigte Mängel wird ein Bearbeitungsplan erstellt, in dem schwerer wiegende Mängel Priorität erhalten. Offene Vorfälle werden mit neuen Informationen aktualisiert.

## Kontaktmöglichkeiten

**Infor365 Online-Support:** Wir bieten täglich rund um die Uhr einen Online-Zugang zu einer Vielzahl von Support-Dienstleistungen. Wir empfehlen, dass Sie uns Ihre Probleme online melden. Dieses effiziente Verfahren trägt dazu bei, dass unsere Support-Analysten rasch mit der Bearbeitung und Lösung des jeweiligen Problems beginnen können. Neben der Online-Meldung eines neuen Problems stehen Ihnen die folgenden weiteren Dienstleistungen und Funktionen zur Verfügung:

- ▶ Anzeige und Aktualisierung des Verlaufs und Status Ihres Support-Vorfalles
- ▶ Wissensdatenbank zu Produkten
- ▶ Häufig gestellte Fragen mit Antworten (FAQs)

- ▶ Zugang zu den neuesten Produktinformationen über aktuelle Releases
- ▶ Möglichkeit zum Herunterladen von Produkt-Upgrades und Dokumentationen
- ▶ Möglichkeit für Rückmeldungen zu Infor-Produkten und -Dienstleistungen

**Zugang zum Support:** Sie können dem Support-Zentrum Ihren Vorfall über das Internet (täglich rund um die Uhr) oder telefonisch (während der angegebenen Geschäftszeiten) melden. Eine vollständige Aufstellung unserer Support-Zentren mit Web-Adressen und Telefonnummern finden Sie auf unserer Support-Website unter <http://www.infor.com> im Bereich „Support“. Diese Seite bietet eine Suchfunktion, mit der Sie Support-Zentren nach Produkt oder Standort suchen können. Klicken Sie dazu auf „Call or Email Us“.



## Vorfallmanagement

**Vorfall (Incident):** In der allgemeinen Definition handelt es sich bei einem Support-Vorfall um ein einzelnes, reproduzierbares Problem oder Symptom. Ein Vorfall ist jede im Infor Global Support System vollständig und präzise erfasste Anfrage für Hilfeleistung im Zusammenhang mit dem Betrieb von Infor-Software, mit Software-Schlüsseln oder mit Informationsanforderungen über Support-Angebote. Andere häufig benutzte Bezeichnungen für einen Vorfall sind „Case“, „Problemmeldung“, „Anfrage“, „Log“, „Issue“ oder „Ticket“.

**Vor der Kontaktaufnahme mit dem Infor Global Support:** Damit der Infor Global Support mit dem Lösen Ihres Vorfalls so rasch wie möglich beginnen kann, beachten Sie bitte die nachfolgende Liste der relevanten Informationen, die erforderlich sind, wenn Sie einen Vorfall online oder telefonisch melden. Sie tragen dadurch zur schnelleren Bearbeitung bei.

- ▶ Ihre Infor-Kundennummer (oder Seriennummer) und die Kontaktdaten (Name, E-Mail sowie Telefonnummer).
- ▶ Produktname und Versionsnummer der installierten Software, auf die sich die Meldung bezieht.

- ▶ Details zu dem Vorfall (z. B. Fehlermeldungen und wie sich der Fehler reproduzieren lässt). Wenn Sie den Vorfall online melden, fügen Sie bitte Screenshots und Ausgabebeispiele bei.
- ▶ Angaben zur Häufigkeit und Vorhersagbarkeit des Problems (z. B. periodisch auftretend, bei jeder Verwendung der Funktion usw.).
- ▶ Angaben zu den Auswirkungen des Problems (z. B. Auswirkungen auf alle Anwender? Auftreten auf allen PCs/Workstations/root/supervisor?).
- ▶ Falls erforderlich, werden Sie um die Angabe Ihrer Hardware-Konfiguration, des Betriebssystems, der Datenbanksysteme (z. B. SQL Server™, Informix®, Btrieve®, Analysis Services, Oracle® etc.), der Middleware oder anderer Integrationssoftware gebeten.

Prioritätsstufen: Die folgende Tabelle enthält die aktuellen Beschreibungen der einzelnen Prioritätsstufen, unter denen der Kunde beim Erfassen eines Vorfalls wählen kann. Die angestrebten

PRIORITÄTSSTUFE	BESCHREIBUNG	BEISPIELE
1	Produktivsystem außer Betrieb	Das Produktivsystem, die Datenbank oder lizenzierte Software eines Kunden ist nicht betriebsfähig. Ein schwerwiegender Anwendungsfehler ist aufgetreten oder es liegt ein Problem der Datenintegrität vor. Die Geschäftsprozesse wurden angehalten. Eine Behelfslösung („work-around“) ist nicht verfügbar. Kunden sollten alle Probleme mit Priorität 1 telefonisch an das zuständige Support-Zentrum melden, um die Einhaltung des unten genannten Reaktionsziels zu unterstützen.
2	Hoch	Ein entscheidender Geschäftsprozess ist beeinträchtigt, dadurch wird eine wichtige Geschäftsfunktion blockiert. Täglich auszuführende Funktionen oder Verarbeitungsschritte werden ernsthaft beeinträchtigt. Eine akzeptable Behelfslösung ist nicht verfügbar.
3	Mittel	Bei der lizenzierten Software treten unkritische Probleme auf. Der Kunde kann das System und/oder die Anwendung jedoch nutzen und es gibt eine akzeptable Behelfslösung für das Problem.
4	Niedrig	Kunde kann das System und/oder die Anwendung jedoch nutzen und
E	Entwicklungs-vorschläge	es gibt eine akzeptable Behelfslösung für das Problem.

Ziele für Reaktionszeiten für die Support-Pläne „Standard“ und „Premium“ finden Sie im Abschnitt „Support-Pläne“.

Support für kritische Vorfälle: Der Support für kritische Vorfälle stellt den telefonischen Support für Situationen eines absoluten Betriebsstillstandes (Prioritätsstufe 1) dar, welche ein Kunde erleiden kann.

Der Standard-Support Plan beinhaltet den Support für kritische Vorfälle im Zeitraum 24\*5 für die meisten Produkte. Für einige Produkte dieser Support nur während der regulären Bürozeiten verfügbar.

Außerhalb der regulären Bürozeiten wird der Support für kritische Vorfälle für 24\*5 durch die 'Follow the Sun' (FTS) Methode sichergestellt. Dies bedeutet, dass wenn ein Supportzentrum an einem Tag schließt, übernimmt ein Supportzentrum aus einer anderen Region Ihren kritischen Vorfall und arbeitet weiter daran. Der 'Follow the Sun'- Prozess steht nur in Englisch zur Verfügung und umfasst das Kernprodukt. Unterstützung zu Vorfällen bezüglich Lokalisierungen und/oder Übersetzungen der Software werden während der regulären Büroöffnungszeiten durch Ihr lokales Supportzentrum bearbeitet.

Der Support für kritische Vorfälle erfordert, dass der Kunde Zugriff auf seine Mitarbeiter und Einrichtungen während und außerhalb der normalen Arbeitszeiten gewährt.

**Eskalationsmanagement:** Die Eskalation über Standardverfahren hinaus ist Problemen vorbehalten, die stärkere Beachtung erfordern. Sie ist nicht für Fälle vorgesehen, die durch unsere Standardprozeduren gut abgedeckt werden. Falls Sie der Meinung sind, dass Sie für Ihr Problem nicht die angemessene Unterstützung erhalten und es eskalieren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihr zuständiges Support-Team.

Priorität	Vorfallsmeldung an Fachbereichsverantwortlichen/ Teamleiter	Gemeinsame Vorfallsbearbeitung mit Fachbereichsverantwortlichem/ Teamleiter	Vorfallsmeldung an SupportManager	Vorfallsmeldung an SupportDirector der Region	Vorfallsmeldung an VP of Support
1	sofort	sofort	sofort	nach 4 Stunden	nach 8 Stunden
2	nach 12 Stunden	nach 16 Stunden	nach 16 Stunden	nach 24 Stunden	nach 30 Stunden
3	nach 5 Tagen	nach 10 Tagen	nach Bedarf	nach Bedarf	nach Bedarf
4	nach 5 Tagen	nach Bedarf	nach Bedarf	nach Bedarf	nach Bedarf

Die Tabelle unten zeigt die unterschiedlichen Stufen des aktuellen Eskalationsprozesses für Vorfälle innerhalb von Infor Global Support.

## ZUSTÄNDIGKEITEN DES INFOR GLOBAL SUPPORT

Wir bieten Support für Software, die von Infor oder seinen benannten Beauftragten, gegebenenfalls auch in Zusammenarbeit mit anderen Software-Anbietern (falls zutreffend und erforderlich), bereitgestellt wurde. Dadurch helfen wir bei der Lösung von Vorfällen, die Kunden oder von ihnen beauftragte Vertreter melden. Unser Support steht für alle von Infor lizenzierten Software-Komponenten sowie für bestimmte, benannte eingebettete Produkte anderer Anbieter zur Verfügung.

Infor Global Support ist primär verantwortlich für:

- ▶ Das Bereitstellen von Hilfe, Tipps und Techniken zu vorhandenen Anwendungen
- ▶ Das Lösen von Problemen mit Software-Anwendungen von Infor, wenn Sie auf unerwartete Ergebnisse stoßen
- ▶ Das Reproduzieren von Produktmängeln und die Unterstützung beim Bereitstellen alternativer Lösungen, um die Stabilität zu erhalten, bis der Mangel behoben ist
- ▶ Das Pflegen der Software durch Bereitstellen von Updates, die einzelne Lösungen abdecken, wie auch von kleineren und größeren Releases.

Bei Problemen mit Anpassungen wie z. B. kundenspezifischem Anwendungscode oder Berichten und/oder kundenspezifischen Anforderungen versucht Infor Global Support, Vorschläge zu machen und Lösungsrichtungen aufzuzeigen. Wir testen derartige Software-Komponenten jedoch nicht aus (Debugging) und entwickeln auch keine kundenspezifischen Modifizierungen. Um allen unseren Kunden auf die bestmögliche Weise zu dienen, werden Sie an unsere Dienstleistungsorganisation (Professional Services Organization, PSO) verwiesen, falls Ihr Problem erweiterte Unterstützung benötigt.

## Fortlaufender Produkt-Support

Allgemein besteht die Support-Politik von Infor darin, alle Infor-Produktlinien zu unterstützen und zu pflegen. Wir werden alle Produktlinien fortlaufend beobachten und bewerten, um sicherzustellen, dass genügend Kunden bereit sind, jährliche Support- und Wartungsverträge mit uns abzuschließen, und werden Änderungen proaktiv bekannt geben.

Ferner verpflichtet sich Infor, alle Produkte weiterhin so lange zu pflegen, wie es praktisch und technisch möglich ist. Weiterentwicklungen und Änderungen behördlicher Vorschriften werden im Allgemeinen nur auf das aktuelle Release angewendet, Fehlerbehebungen im Rahmen der Gewährleistung zurzeit auf die letzten beiden Releases eines Produkts.

Der Support für Produkte und Datenbanken von Drittanbietern, die von Infor-Produkten benutzt werden, kann nur so lange gewährleistet werden, wie diese Produkte Dritter durch Standard-Support-Pläne ihrer jeweiligen Anbieter unterstützt werden und wie Infor eine Beziehung zu diesen Anbietern unterhält.

**Verpflichtung gegenüber Kunden:** Der Infor Global Support hat das Ziel, seinen Kunden bei ihren Anfragen nach besten Kräften zu helfen. Unter Umständen ist die Ursache eines Fehlers schwer zu ermitteln, so dass zunächst unklar ist, ob es an dem Produkt, der Datenbank, dem Betriebssystem oder an etwas anderem liegt. Unsere Support-Analysten werden nach Kräften dazu beitragen, das Problem zu ermitteln. Unter Umständen werden wir Sie jedoch bitten, eine Service-Vereinbarung und einen Arbeitsauftrag zu unterschreiben. Diese Dokumente legen fest, dass wir das spezifische Problem ausführlich bearbeiten werden, wir Ihnen jedoch diese Dienstleistung in Rechnung stellen werden, falls sich herausstellen sollte, dass die Ursache außerhalb unserer Support-Zuständigkeit liegt. Diese Genehmigung werden wir von Ihnen anfordern, bevor wir Dienstleistungen außerhalb der Zuständigkeit von Infor Global Support bereitstellen.

**Die Grenzen unserer Zuständigkeit:** Wir streben an, Ihnen bei allen Vorfällen die bestmögliche Hilfe zur Verfügung zu stellen. Produktsupport-Analysten werden jedoch nur max. 15 Minuten auf jeden Vorfall verwenden, der außerhalb der Verantwortlichkeit von Infor Global Support angesiedelt ist. Dies trifft auf die folgenden Bereiche zu:

- ▶ **Systemeinrichtung** – Alle gemeldeten Vorfälle, die sich auf die Einrichtung eines neu implementierten Systems oder Flussprozesses oder auf die Konfiguration oder Installation neuer Produkte beziehen.
- ▶ **Leistungssteigerung von Anwendungen** – Hilfe beim Analysieren, Testen oder Steigern der Leistung einer Infor-Lösung.
- ▶ **Modifizierte Objekte (kundenspezifische Software)** – Support analysiert das Standard- Codeset von Infor, jedoch keinen Quellcode kundenspezifischer angepasster Module. Einige Infor-Lösungen bieten die Pflege kundenspezifischer Module („Customization Maintenance“) durch unsere Dienstleistungsorganisation PSO an. Alle gemeldeten Vorfälle, die sich nicht auf Standardversionen der Software beziehen, werden an PSO weitergeleitet, wenn diese Vorgehensweise durch eine separate Vereinbarung für modifizierte Objekte abgedeckt ist. Vorfälle, die nicht durch eine separate Vereinbarung abgedeckt sind, können von PSO gegen Kostenerstattung übernommen werden, wenn der Kunde diese Leistungen beauftragt und die entsprechenden Vertragsbedingungen vorliegen.
- ▶ **Hardware/Betriebssystem** – Alle Vorfälle, die sich auf Unterstützung bei der Hardware-Konfiguration, der Leistungssteigerung des Betriebssystems oder der Datenbankverwaltung beziehen.
- ▶ **Datenkorrektur** – Vorfälle, die sich auf die Korrektur von Daten oder auf beschädigte Daten beziehen, die nicht in direktem Zusammenhang mit der Fehlfunktion der von Infor lizenzierten Produkte stehen.
- ▶ **Schulung** – Schulung und Ausbildung werden ebenfalls von der Infor-Dienstleistungsorganisation PSO angeboten. Wenn Sie unsicher sind, ob es sich bei Ihrem Problem um einen Support-Vorfall handelt oder ob Beratungs- oder Schulungsdienstleistungen erforderlich sind, folgen Sie bitte dem Meldeprozess für Vorfälle beim Infor Global Support. Ein Support-Analyst wird mit Ihnen zusammen die optimale Vorgehensweise ausarbeiten.

## SUPPORT-PLÄNE

Infor Global Support bietet zur Zeit für alle Infor-Software-Produkte einen Standard-Support-Plan an. Zusätzlich zu diesem Standard-Plan ist für die meisten Produkte 24x7-Support bei kritischen Vorfällen (Critical Incident Support, CIS) optional verfügbar.

Nachfolgend werden alle Komponenten des Standard-Support-Plans und seiner Optionen detailliert beschrieben:

## Standard Support

STANDARD-SUPPORT	BESCHREIBUNG
Telefonischer Zugang zu den Kundensupport Dienstleistungen	Im Allgemeinen sind die Infor Support-Zentren montags bis freitags von 8:00 bis 17:00 Uhr zu erreichen mit Ausnahme derjenigen Feiertage, an denen bei Infor nicht gearbeitet wird.
224*5 Support für kritische Vorfälle <sup>1</sup>	Support für kritische Vorfälle mit Prioritätsstufe 1 basierend auf dem 'Follow the Sun'-Prinzip von Montag bis Freitag.
Standard Incident Response Targets	Die prompte Reaktion auf Kundenanfragen ist für das Infor Global Support-Team ein wichtiges Ziel. Die unten angegebenen Reaktionsziele verstehen sich als der Abstand zwischen dem Zeitpunkt, zu dem ein Vorfall ordnungsgemäß im Infor-System erfasst wird, und dem Zeitpunkt der ersten wertschöpfenden Kontaktaufnahme mit dem Kunden. Beachten Sie bitte, dass für Vorfälle mit der Priorität E („Entwicklungsvorschlag“) keine Reaktionsziele angegeben werden. Wir streben im Rahmen der wirtschaftlich angemessenen Möglichkeiten an, die nachfolgenden Ziele einzuhalten.
Priorität 1 – Produktivsystem außer Betrieb	Innerhalb 1 Geschäftsstunde. Kunden sollten alle Probleme mit Priorität 1 telefonisch an das zuständige Support-Zentrum melden, um die Einhaltung dieses Reaktionsziels zu unterstützen.
Priorität 2 – Hoch	Innerhalb von 4 Geschäftsstunden
Priorität 3 – Mittel	Innerhalb von 8 Geschäftsstunden
Priorität 4 – Niedrig	Innerhalb von 12 Geschäftsstunden
Anzahl der Vorfälle	Die Anzahl der Vorfälle, die gemeldet werden können, ist nicht beschränkt.
Infor365 Support Online	Täglich rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr Zugriff auf die gesicherte Support-Website. Die Website von Infor365 Support Online wird während der Geschäftszeit überwacht, mit Ausnahme der Produkte, die zeitzonenabhängig (Follow the Sun) unterstützt werden.
Wissensdatenbank	Über die Support-Website haben Sie Zugriff auf die Wissensdatenbank und andere Ressourcen, mit deren Hilfe Sie rasch Antworten auf Ihre Fragen oder auch Links zu verfügbaren Lösungen finden können.
Fernzugriffsmöglichkeiten	Falls erforderlich, werden unsere Analysten vom Infor Global Support mit Ihrer Genehmigung aus der Ferne auf Ihre Systeme zugreifen, die mit Infor- Lösungen arbeiten. Auf diese Weise lassen sich unter Umständen komplexe Systemprobleme analysieren und lösen, die bei Ihnen auftreten.

<sup>1</sup> Hinweis: Diese Option ist nicht für alle Infor-Lösungen verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem zuständigen Support-Zentrum oder Ihrem Kundenbetreuer.

STANDARD-SUPPORT	BESCHREIBUNG
Zugang zu größeren und kleineren Updates, Patches und Service- Packs	Sie erhalten Zugriff auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Das nächste neue Release des Produkts, das Sie lizenziert haben, einschließlich eventueller Migrationswerkzeuge, um Sie beim Upgrade-Prozess zu unterstützen. Voraussetzung ist, dass ein derartiges Release während der bezahlten Support-Laufzeit veröffentlicht wird.</li> <li>▶ Bereits fertig gestellte Lösungen für gemeldete Vorfälle.</li> <li>▶ Periodisch veröffentlichte Service-Packs für einige Produkte, einschließlich Änderungen am Basisprodukt, an Lokalisierungen und übersetzten Versionen. Dazu gehören häufig rechtliche Veränderungen, die Codeänderungen an Funktionen der Infor-Software in den Bereichen Personalwesen (HR), Finanzen und Logistik erfordern, darunter auch länderspezifische Lokalisierungen oder Branchenlösungen.</li> </ul>
Zugang zu Feature-Packs und Verbesserungen	Wenn veröffentlicht, handelt es sich dabei um zusätzliche oder neue Funktionen für Infor-Anwendungen, die aus Verbesserungsvorschlägen von Kunden entstanden sind.
Benachrichtigung über wichtige Lösungen	Sie können bei Infor Support Online ein Profil anlegen, in dem Sie die Lösungen angeben, die für Sie von besonderem Interesse sind. Wird für einen kritischen Vorfall eine Lösung entwickelt, werden Sie über die Verfügbarkeit und die Zugriffsmöglichkeiten informiert.
Support-Briefings	Mit Hilfe der Support-Briefings soll gewährleistet werden, dass Ihre Schlüsselanwender mit den neuesten Funktionen und Merkmalen vertraut sind. Die Support-Abteilung ermittelt periodisch den Bedarf für bestimmte Themen, die dann in diesen Support-Briefings angesprochen werden. Die aufgezeichneten Sitzungen werden als Webinare bereitgestellt und dauern durchschnittlich 5 bis 15 Minuten.

### Option 24x7-Support bei kritischen Vorfällen

Diese Option steht zusätzlich zum Standard-Support zur Verfügung.

24X7 CIS <sup>2</sup>	BESCHREIBUNG
24x7-Support bei kritischen Vorfällen (CIS)	Zeitzoneabhängiger Support bei kritischen Vorfällen mit Priorität 1 nach dem Prinzip „Follow the Sun“ täglich rund um die Uhr. Dieser Dienst ist auch an Feiertagen verfügbar, an denen bei Infor normalerweise nicht gearbeitet wird.

<sup>2</sup> Hinweis: Diese Option ist nicht für alle Infor-Lösungen verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem zuständigen Support-Zentrum oder Ihrem Kundenbetreuer.

## RICHTLINIEN FÜR OPTIMALEN SUPPORT

Wir empfehlen, in Ihrem Unternehmen die nachfolgend aufgeführten optimalen Verfahren für Produktiv-, Test- und Ersatzsysteme einzuführen. Diese Verfahren helfen Ihnen dabei, für Ihre Anwender eine stabile Arbeitsumgebung zu gewährleisten.

### Fernzugriff

Sie können die Problemlösung stark vereinfachen, wenn Sie unseren Support-Analysten den Fernzugriff auf Ihre internen Systeme ermöglichen. Daher ist der Fernzugriff Bestandteil der Standard-Vertragsanforderungen. Unsere Support-Analysten benötigen dieselbe Berechtigungsstufe wie Ihre internen Mitarbeiter, werden jedoch um Genehmigung bitten, bevor sie auf Ihr System zugreifen.

## Systemverwaltung

Ein gut funktionierendes System erfordert eine starke interne Systemverwaltung, um die Sicherheit und Integrität der Unternehmensdaten zu gewährleisten. Dazu gehören unter anderem:

- ▶ Routinemäßige Systemsicherungskopien
- ▶ Periodische Qualitätsprüfung der Sicherungskopien
- ▶ Dokumentierte Systemverwaltungsverfahren, um im Falle einer Software-Fehlfunktion die Daten zu schützen
- ▶ Prozesse zur Änderungskontrolle, um Veränderungen am Basissystem verfolgen zu können. Diese müssen bei der Implementierung einsetzen und bei allen nachfolgenden Änderungen aktiv bleiben. Die Prozesse der Änderungsverwaltung müssen das Betriebssystem, die Datenbank und die Anwendungsumgebungen einschließen.
- ▶ Wenn derartige Verfahren fehlen oder nicht erfolgreich durchgeführt werden, kann dies negative Auswirkungen auf Ihre Fähigkeit haben, auf Probleme effizient zu reagieren.

## Produktwissen

Um einen möglichst produktiven und effektiven Kontakt zu gewährleisten, sorgen Sie bitte dafür, dass für die Zusammenarbeit mit den Support-Mitarbeitern von Infor entsprechend geschulte Systemanwender („Key-User“) bereitstehen, die über Produktwissen und Branchenkenntnisse verfügen. Die Infor-Dienstleistungsorganisation (Professional Services Organization, PSO) kann in diesem Bereich mit ihren Beratungs- und Schulungsangeboten vor Ort Unterstützung leisten.

## Aktuelle Sicherungskopie der Software bereithalten

Kunden sollten eine aktuelle Sicherungskopie aller Programme und Daten bereithalten, um bei einem Systemausfall eine rasche Wiederherstellung zu ermöglichen.

## Testumgebung

Eine eigenständige oder separate lizenzierte Testumgebung trägt entscheidend dazu bei, das Risiko für den Produktivbetrieb zu minimieren. In dieser Testumgebung können Kunden Problemlösungen prüfen, Releases aktualisieren, bestimmte Probleme aus der Produktivumgebung isolieren und Sicherungsstrategien testen.

## Verwaltung von Festplattenspeicher & Leistungssteigerung

Die Leistung und die verfügbare Festplattenkapazität eines jeden Systems in einer Produktivumgebung nehmen im Laufe der Zeit normalerweise ab. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Aspekte fortlaufend zu überwachen, so dass sich plötzlich auftretende Leistungs- oder Kapazitätsprobleme nicht rasch zu einem Systemausfall ausweiten.



## Software-Fehler melden

Bitte dokumentieren und melden Sie alle festgestellten Fehlfunktionen der Software. Sie helfen dem Infor Global Support dadurch, Ihr Problem zu ermitteln. Wir empfehlen, wichtige Informationen zu Produktversionen, Betriebssystemen und Fehlercodes bereitzuhalten, um die präzise Dokumentation des Software-Problems zu beschleunigen.

# IHR BEITRAG IST WICHTIG. BITTE TEILEN SIE UNS IHRE MEINUNG MIT.

Bei Infor setzen wir alles daran, Ihnen die Unterstützung zu bieten, die Sie für Ihren Geschäftsbetrieb benötigen. Unsere Support-Angebote basieren vor allem auf den Rückmeldungen, die wir von unseren Infor-Kunden erhalten – von Ihnen. Ihr Beitrag und Ihre Vorschläge sind daher sehr wertvoll für uns. Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit und teilen Sie uns mit, was Sie vom Infor Global Support halten. Besuchen Sie dazu unser Customer Support Portal und füllen Sie das Online-Formular aus. Vielen Dank im Voraus für Ihre Rückmeldungen.



## Es gibt einen besseren Weg.

Infor bietet mehr als 70.000 Kunden eine engere, partnerschaftliche Beziehung zu ihrem Geschäftssoftware-Anbieter. Flexible Kaufoptionen, einfache Implementierung und bequemes Management zeichnen die Software von Infor aus. Infor-Software ist auf Evolution, nicht auf Revolution ausgelegt. Kurz: Es gibt einen besseren Weg – mehr Informationen dazu finden sich hier: [www.infor.de](http://www.infor.de).

### Infor Deutschland

Am Moosfeld 3  
81829 München  
+49 (0) 89 800 611 0

### Infor Corporate Headquarters

13560 Morris Road  
Suite 4100  
Alpharetta, Georgia 30004  
USA  
Phone: +1 (800) 260 2640



[www.infor.de](http://www.infor.de)

---

### Haftungsausschluss

Dieses Dokument schildert eine mögliche Strategie von Infor hinsichtlich der in diesem Dokument beschriebenen Produkte. Sie alle können von Infor nach eigenem Ermessen mit oder ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Dieses Dokument stellt keinerlei Leistungszusage an Sie dar. Daher sollten Sie sich bei Ihrer Entscheidungsfindung nicht allein auf dieses Dokument stützen. Infor ist nicht verpflichtet, spezielle Erweiterungen, Upgrades, Produkte oder Funktionen zu entwickeln oder bereitzustellen, auch wenn dies in diesem Dokument beschrieben wird.

Copyright © 2010 Infor. Alle Rechte vorbehalten. Die Wort- und Bildmarken sind Marken und/oder eingetragene Warenzeichen von Infor und/oder ihrer Tochterunternehmen. Andere hier genannte Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. [www.infor.de](http://www.infor.de)