

## Support mondial Infor

➔ Un support expérimenté et de haute qualité : telle est la marque de fabrique du support mondial Infor à chaque fois que vous l'appellez ou que vous utilisez les ressources en ligne Infor365 Online.

### Soyez meilleurs.

Un logiciel d'entreprise joue un rôle vital dans la bonne marche de votre organisation. Lorsque les choses évoluent, vous attendez que votre fournisseur soit là pour vous et vous donne une réponse rapide et décisive. Vous attendez le maximum de retour sur votre investissement dans votre logiciel, pas seulement en termes de gain de temps mais aussi de performances.

### Profitez de notre expérience.

Avec Infor™, vous pouvez être sûrs que vos attentes seront comblées car nous offrons des solutions spécifiques en y intégrant notre expérience.

L'un des exemples les plus visibles de cette expérience réside dans l'équipe de support mondial Infor. Elle est composée de personnes hautement qualifiées, dont la plupart travaillent déjà depuis longtemps avec les solutions Infor que vous utilisez chaque jour. Ce sont des experts qui savent fournir à votre équipe informatique et aux utilisateurs finaux une assistance pertinente, réactive, cohérente et de haut vol. Ils peuvent répondre à vos questions, résoudre rapidement des problèmes à la fois techniques et non techniques et se dépasser pour vous aider à optimiser vos applications. L'assistance en libre-service Infor365 Online est également disponible. Vous y trouverez un vivier riche d'informations concernant les mises à jour des applications et les nouvelles fonctionnalités, ainsi que de la documentation et d'autres ressources utiles.



INFOR™

Le support mondial Infor vous met en relation avec des experts, ayant des connaissances dans chaque domaine, qui maintiennent vos solutions à leur plus haut niveau de performance. Vous conservez ainsi la productivité de vos collaborateurs ainsi qu'un fort esprit d'équipe, raisons essentielles pour lesquelles notre taux de rétention client est le plus élevé du marché.

## Choisissez ce dont vous avez besoin.

Pour s'assurer que chaque client obtienne la valeur ajoutée qu'il attend, le support mondial Infor offre des possibilités d'assistance flexibles correspondant aux besoins de toutes les entreprises. Parmi elles : un programme standard disponible pour toutes vos solutions Infor, ainsi qu'une option étendant ce service à une assistance 24/24h et 7/7j pour les incidents critiques.

## Support standard et option d'extension.

### Support standard

Le programme de support standard est disponible pour toutes les solutions Infor et se compose de :

- L'accès téléphonique aux services de support client pendant les heures de bureau
- Une assistance 24/24h, 5/5j pour tout incident critique concernant la plupart des produits
- Des objectifs de réponse aux incidents
- La possibilité d'ouvrir un nombre illimité d'incidents
- L'accès au site web de support Infor365 Online
- Des capacités d'accès à distance
- Un accès à des mises à jour, correctifs et service packs
- Un accès à des nouvelles fonctionnalités et améliorations
- La notification de la disponibilité des solutions
- Des briefings de support concernant des sujets précis

### Option de support 24x7 pour les incidents critiques

Cette option est adaptée sur mesure aux clients souhaitant sécuriser leurs opérations pendant le week-end. 365 jours par an et 24 heures par jour, vous recevrez une réponse rapide à vos incidents de gravité 1.

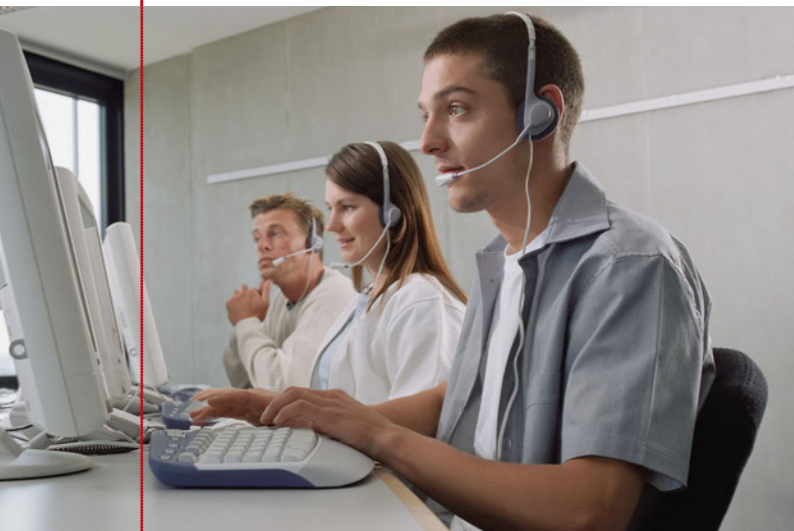
## Programme de support standard.

### Accès téléphonique aux services de support client

Les consultants du support mondial Infor sont disponibles par téléphone durant les heures de bureau locales pour vous apporter des réponses à des incidents techniques et applicatifs. Ils peuvent également vous aider à ouvrir, gérer et suivre des incidents sur le site Infor365 Online.

### Support 24x5 pour les incidents critiques

Ce type de support concerne les incidents de gravité 1 et est disponible du lundi au vendredi, 24 heures par jour. Si un incident n'est pas résolu à la fin de la journée du bureau local, le centre de support ouvert le plus proche prend le relais. Cette option de support n'est pas disponible pour toutes les solutions Infor.



### Objectifs de réponse aux incidents

Le support mondial Infor s'engage à apporter une réponse rapide et efficace à vos incidents. Nos objectifs de réponse dépendent du degré de gravité de votre incident. Veuillez vous référer au document "Périmètre des opérations" du support mondial Infor pour une description détaillée de chaque degré de gravité et les objectifs de réponse correspondants.

### Support en Ligne Infor365 Online

Le site web Infor365 Online est un portail interactif qui vous permet d'accéder aux outils, informations et interlocuteurs qui peuvent vous aider à optimiser vos solutions Infor et à être plus compétitif - 24/24h, 7/7j, 365 jours par an. Quel que soit l'endroit du monde où vous vous trouvez ou le type de produit Infor que vous utilisez, vous pouvez compter sur une réponse sur-mesure à vos besoins exclusifs. Accédez aux outils dont vous avez besoin pour continuer à exploiter votre logiciel efficacement et vous connecter à tout un ensemble de ressources Infor supplémentaires sur [www.infor365.com](http://www.infor365.com).

### Capacité d'accès à distance

Avec votre autorisation, les analystes du support mondial Infor peuvent accéder à distance à votre application Infor pour analyser et résoudre tout problème de système complexe que vous pourriez rencontrer.

### Accès aux mises à jour, correctifs et services packs

Votre contrat de support vous permet d'accéder à la toute dernière version de votre produit, en plus des outils de migration disponibles. Les solutions aux incidents rapportés vous sont également fournies. Vous pouvez accéder à des services packs, prévus périodiquement pour certains produits, et qui comprennent des modifications du produit de base, des localisations et versions traduites. Les services packs peuvent comprendre des évolutions juridiques publiées officiellement et nécessitant des modifications aux fonctions logicielles Infor pour les applications financières et logistiques, de RH ainsi que des localisations spécifiques à certains pays ou secteurs.



Offrez à vos employés un lien direct vers des experts spécialistes de votre secteur, des mises à jour des dernières fonctionnalités, de la documentation, des formations et des réponses à vos questions.

### Accès aux principales fonctionnalités et améliorations

Vous avez accès à de nouvelles fonctions et à des améliorations résultant de demandes clients.

### Notification de la disponibilité des solutions

Le site de support Infor365 Online vous permet de développer un profil identifiant les solutions qui présentent un intérêt particulier pour votre entreprise. Lorsqu'une solution sera créée pour l'un de vos incidents critiques, vous recevrez une notification rapide de sa disponibilité et de son mode d'accès.

### Briefings de support

Les Briefings de support sont conçus pour tenir vos utilisateurs clés au courant des dernières fonctionnalités et options de votre solution Infor. Le support mondial Infor analyse en continu la nécessité d'aborder certains thèmes lors des Briefings de support. Ils sont préenregistrés et peuvent être visionnés à tout moment.

### Périmètre des opérations

Le périmètre des opérations offre une description détaillée des options de support et de la manière dont opère le support mondial Infor. Ce document peut être téléchargé depuis le site Infor365 Online.

## Des résultats visibles immédiatement.

Quel que soit le défi de votre entreprise ou le rythme d'évolution de votre secteur d'activités, notre équipe d'assistance technique expérimentée est là pour vous aider à tirer le meilleur parti de vos solutions Infor en vous offrant de la valeur ajoutée et des réponses rapides, cohérentes et de qualité, chaque fois que vous faites appel à nos services. Comptez sur notre service de support mondial Infor pour :

- Des systèmes de gestion optimisés / une assistance applicative optimale
- Une résolution rapide des questions techniques et autres
- Une réponse rapide et ciblée à des incidents critiques.
- Une assistance en libre-service fiable grâce au site web Infor365 Online

## Il existe une meilleure solution.

C'est une relation basée sur une meilleure collaboration qu'Infor propose à plus de 70 000 clients. Les solutions logicielles Infor sont simples à acquérir, à déployer et à gérer. Elles sont conçues pour permettre aux entreprises d'évoluer, sans révolutionner leur existant. Il existe une meilleure solution. Pour plus d'information, visitez notre site [www.infor.fr](http://www.infor.fr).

**Infor France**  
72, rue du Colonel de Rochebrune  
92380 Garches  
Téléphone : +33 (0) 1 47 95 90 00

**Siège social monde**  
13560 Morris Road  
Suite 4100  
Alpharetta, Georgia 30004  
USA  
Direct: +1 (800) 260 2640

Contactez votre bureau local Infor pour connaître la disponibilité des produits dans votre région.

**INFOR™**