


Voller Einsatz für Ihren Geschäftserfolg

InterSystems Worldwide Response Center (WRC)





„Der Erfolg unserer Kunden hat für InterSystems oberste Priorität. Deshalb streben wir in allen Bereichen nach Exzellenz. Wir möchten ein Unternehmen sein, dem unsere Partner langfristig vertrauen.“

TERRY RAGON
CEO & GRÜNDER

InterSystems Worldwide Response Center (WRC)

Der Erfolg Ihres Unternehmens steht für uns an oberster Stelle. Ein wichtiger Schlüssel dazu ist ein erstklassiger globaler Kundensupport - unser Worldwide Response Center.

Unser Support für Sie:

- Bei einer telefonischen Anfrage werden Sie unmittelbar mit exzellent geschulten und kompetenten Mitarbeitern verbunden. Kunden müssen sich somit nicht erst durch mehrere Support-Stufen quälen, bevor sie an den richtigen Ansprechpartner geraten.
- Wir möchten nicht nur das vorliegende Problem lösen, sondern auch Ihre übergeordneten Ziele verstehen. So können wir zu Ihrem Geschäftserfolg beitragen.
- Sie bestimmen, wann das Problem behoben ist – nicht andersherum. Sollten Sie als Kunde nicht restlos überzeugt sein, werden wir alles Notwendige tun, um uns weiter zu verbessern.
- Wir bieten ganzheitlichen Support: Unser Supportteam erhält im Rahmen der Problembehebung Zugang zu sämtlichen Abteilungen des Unternehmens – einschließlich unseren Produktentwicklungsteams.

Unser Anspruch lautet, für Ihren Geschäftserfolg 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche im Einsatz zu sein.



**JEDEN MONTAGMORGEN
VERSAMMELT UNSER CEO
SEIN FÜHRUNGSTEAM
UM SICH. GANZ OBEN
AUF DER AGENDA
STEHEN DABEI NICHT DIE
GESCHÄFTSZAHLEN ODER
BETRIEBLICHE FRAGEN,
SONDERN DER SERVICE
- DAS WICHTIGSTE
ALLEINSTELLUNGSMERK-
MAL VON INTERSYSTEMS.**



Ihr Gestaltungsspielraum

Sie legen die Priorität Ihres Anliegens fest.

CRISIS: **Rund-um-die-Uhr-Betreuung und unternehmensweite Priorität**
Unverzügliche Benachrichtigung aller zuständigen Senior Managers

HIGH: **Behebung innerhalb eines Tages erforderlich**
Unverzügliche automatische Benachrichtigung des Senior Managements

MEDIUM: **Behebung innerhalb einer Woche erforderlich**
Unverzügliche automatische Benachrichtigung des WRC-Managements

- Wir reagieren schnell. Elektronische Korrespondenz und telefonische Anfragen werden sofort, spätestens jedoch binnen 30 Minuten beantwortet.
- Wir stellen Ihnen die besten Experten zur Seite. Sie profitieren von einem erfahrenen, zentralen Ansprechpartner, der alles Notwendige in die Wege leitet, damit Ihr Anliegen ganz nach Ihren Wünschen bearbeitet wird.
- Unser Team nimmt sich so viel Zeit wie nötig, um Ihr Problem zu beheben.

Sie bestimmen, wann Ihre Support-Anfrage abgeschlossen ist.

Wir erkundigen uns, ob Sie mit unserer Arbeit zufrieden waren.
Mit diesen Informationen können wir unsere Servicequalität weiter verbessern.
Unseren Mitarbeitern ist es wichtig, dass jeder Kunde vollends zufrieden ist.



WRC Direct

Kunden können sich bei WRC Direct, unserem webbasierten Supportservice, anmelden und den Fortschritt ihrer Anfragen nachverfolgen.

Mit WRC Direct können Sie:

- neue Anfragen stellen
- alle laufenden Arbeitsschritte im Rahmen der Lösungsfindung überblicken
- Informationen und Anmerkungen zu einer Anfrage hinzufügen
- Statistiken zu Ihren bisherigen Supportanfragen abrufen
- Anfragen abschließen und Feedback zum Supportverfahren geben
- Adhoc-Distributionen prüfen
- Software-Change-Requests überwachen
- aktuelle Produktversionen herunterladen
- an öffentlichen Produkttests und Vorabveröffentlichungen teilnehmen

Zugang zu WRC Direct erhalten Sie unter

wrc.InterSystems.com

(Kunden, die InterSystems TrakCare® nutzen, besuchen trc.InterSystems.com)

Sie werden nach Ihrem Benutzernamen und Kennwort gefragt, welche Sie als Neukunde von InterSystems erhalten haben. Liegen Ihnen die Anmeldedaten nicht vor, wenden Sie sich bitte telefonisch oder per E-Mail an das WRC, um diese anzufordern.



„MIT DEM INTERSYSTEMS-SUPPORT HABE ICH AUSNAHMSLOS SEHR POSITIVE ERFAHRUNGEN GEMACHT. DAS SIND ECHTE PROFIS, DIE FÜR IHRE KUNDEN EINEN TOLLEN JOB MACHEN. DAS VERDIENT MEINE ANERKENNUNG UND EIN HERZLICHES DANKESCHÖN“



Globale Präsenz

Von seinem Hauptsitz in Cambridge, Massachusetts (USA) aus beschäftigt das WRC Supportberater in 15 verschiedenen Ländern rund um den Globus.

Wir verfügen über Spezialisten, die fließend Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Portugiesisch, Deutsch, Tschechisch, Russisch, Koreanisch, Chinesisch, Japanisch und Niederländisch sprechen.



Kontakt

InterSystems Worldwide Response Center

Tel: **+49 (0) 6151 1747 47**
 +1 (0) 617 621 0700

E-Mail: **support@InterSystems.com**

Web: **InterSystems.com/support**

WRC Direct
wrc.InterSystems.com

Entwickler-Community
community.InterSystems.com

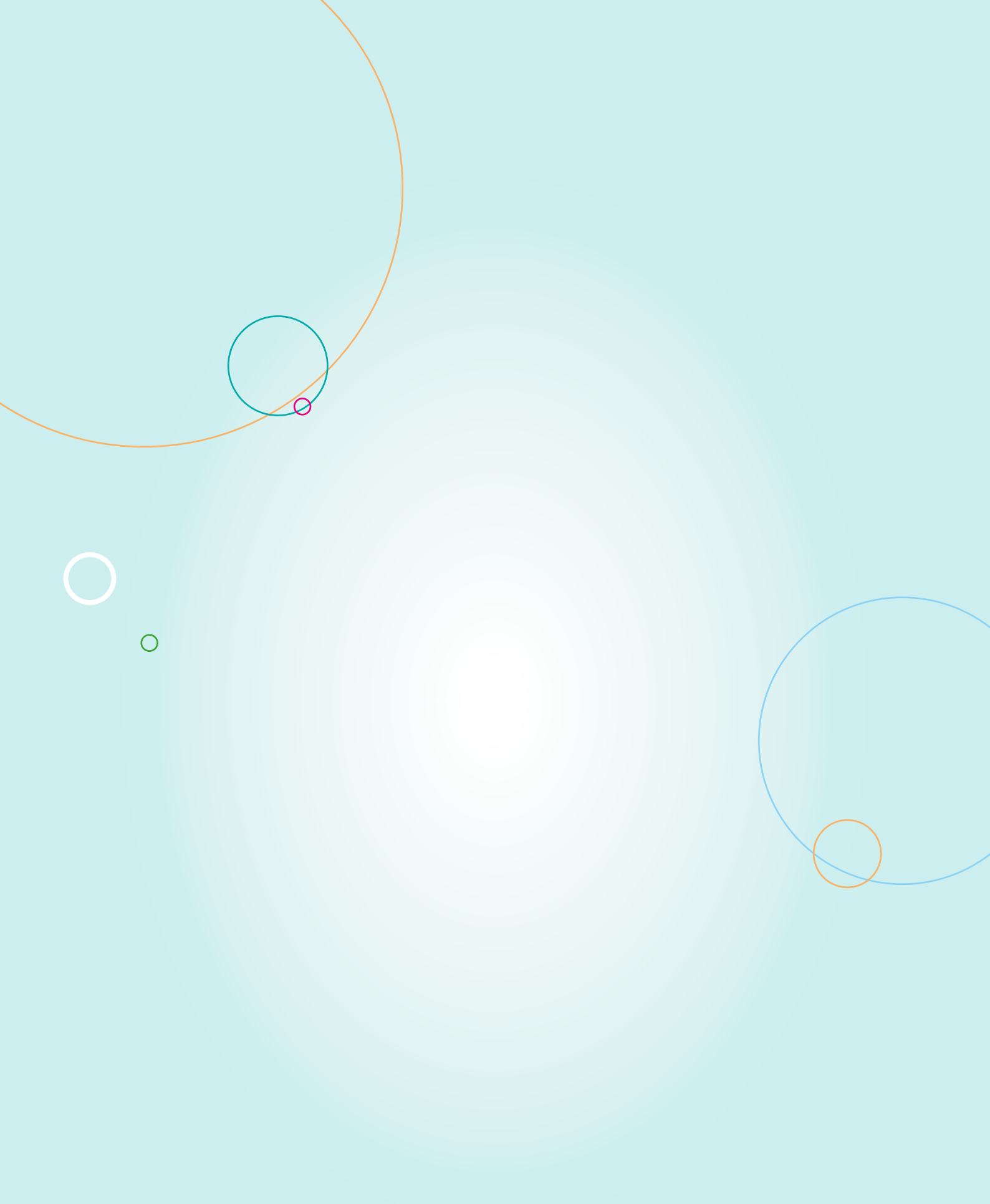
Learning Services
learning.InterSystems.com

Melden Sie sich mit Ihren WRC-Anmeldedaten an.
Kontaktieren Sie das WRC telefonisch oder per E-Mail,
wenn Sie hierbei Hilfe benötigen oder Ihnen Benutzer-
name/Kennwort nicht bekannt sind.

TRC Online (für InterSystems TrakCare-Kunden)
trc.InterSystems.com

Melden Sie sich mit Ihren TRC-Anmeldedaten an.
Kontaktieren Sie das TRC telefonisch oder per E-Mail,
wenn Sie hierbei Hilfe benötigen oder Ihnen Benutzer-
name/Kennwort nicht bekannt sind.

„INTERSYSTEMS IST DER
BESTE ANBIETER, MIT
DEM ICH JE ZU TUN
HATTE. DER SUPPORT
SUCHT SEINESGLEICHEN.
MEIN EINZIGER TIPP:
WEITERMACHEN WIE
BISHER. IHR SEID DIE
BESTEN!“



The power behind what matters.

