


El soporte a su negocio es importante

Centro Mundial de Soporte de InterSystems (WRC)





“ El objetivo de InterSystems es que nuestros clientes se puedan beneficiar de nuestro trabajo. Perseguimos la excelencia en todo lo que hacemos. Y nos esforzamos para ser una empresa en la que nuestros partners puedan confiar su futuro y su éxito a largo plazo”.

TERRY RAGON
CEO Y FUNDADOR

Centro Mundial de Soporte de InterSystems (WRC)

Nada nos importa más que su éxito. Y una parte fundamental de nuestro compromiso con su éxito es nuestro servicio mundial de soporte de alto nivel: el WRC

Nuestro enfoque es sencillo:

- En nuestro teléfono de soporte ponemos a disposición de nuestros clientes a profesionales altamente cualificados y eficaces. Evitando que nuestros clientes tengan que sortear un sinfín de niveles de atención telefónica para obtener la ayuda que necesitan.
- Trabajamos por comprender no solo el problema concreto sino la solución global. Nuestro propósito es ayudar a nuestros clientes a conseguir el éxito y a alcanzar su objetivo.
- El cliente decide cuándo un problema está resuelto, no al revés. Cualquier otra cosa que no sea un «¡Impresionante!» por parte del cliente significa que tenemos que mejorar.
- No escatimamos en medios y autorizamos a nuestro departamento de soporte a utilizar cualquier recurso de la empresa, incluyendo al equipo de desarrollo, para resolver los problemas que se planteen.

Esta es la promesa que le hacemos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana: un compromiso inquebrantable para ayudarle a lograr el éxito.



CADA LUNES POR LA MAÑANA, NUESTRO CEO SE REÚNE CON EL EQUIPO DE DIRECCIÓN. EL PRIMER PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA NO SON LAS FINANZAS O LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA: ES NUESTRO SERVICIO DE SOPORTE, EL PRINCIPAL ASPECTO DIFERENCIAL DE INTERSYSTEMS.



Nuestra manera de trabajar

El cliente determina la prioridad de su problema:

CRISIS: Requiere atención las 24 horas y es prioridad corporativa
Notificación inmediata al equipo directivo correspondiente

ALTA: Requiere resolución en el mismo día
Notificación inmediata y automatizada al equipo directivo

MEDIA: Requiere resolución en la misma semana
Notificación inmediata y automatizada a los responsables del WRC

- Se caracteriza por una respuesta rápida: tanto las llamadas telefónicas (en caso de no ser atendidas en el momento) como todas las comunicaciones electrónicas recibirán una respuesta en un tiempo máximo de 30 minutos.
- Ponemos a nuestros mejores profesionales a disposición de nuestros clientes. Eso significa que tendrá un experto a su disposición que reunirá todos los recursos necesarios para garantizar que el problema quede resuelto satisfactoriamente.
- Nuestro equipo está autorizado para dedicar todo el tiempo que sea necesario en resolver un problema.

El cliente decide cuándo cerrar un problema o incidencia.

Se realiza un seguimiento para garantizar la plena satisfacción del cliente e identificar áreas en las que mejorar. Nuestros expertos intentarán dejarle impresionado en todo momento.

WRC Direct

Los clientes pueden iniciar sesión y hacer seguimiento del estado de sus solicitudes mediante nuestro servicio de asistencia online llamado WRC Direct.

WRC Direct le permite:

- Registrar nuevas consultas o problemas
- Ver todas las acciones realizadas
- Añadir información y comentarios sobre las incidencias o acciones
- Consultar las estadísticas de su historial de llamadas al departamento de soporte
- Cerrar el caso y enviar comentarios sobre el proceso de soporte
- Revisar los parches o archivos de corrección de problemas
- Supervisar las peticiones de cambio y/o mejora de software
- Descargar las últimas versiones de nuestros productos
- Participar en proyectos iniciales

Acceda al WRC Direct en wrc.InterSystems.com

(Los clientes que usan InterSystems TrakCare® deben acceder a trc.InterSystems.com)

Se solicitará su nombre de usuario y contraseña, que debería haber recibido cuando se hizo cliente de InterSystems.

Si no dispone de sus credenciales, póngase en contacto con el WRC por teléfono o correo electrónico para solicitarlas.



“SIEMPRE HE TENIDO UNA EXPERIENCIA MUY POSITIVA CON EL SOPORTE DE INTERSYSTEMS. SON AUTÉNTICOS PROFESIONALES QUE REALIZAN UN GRAN TRABAJO PARA ATENDER A NUESTROS CLIENTES. ¡LO APRECIAMOS DE VERDAD, GRACIAS!”



Presencia global

Con sede en Cambridge, Massachusetts (Estados Unidos), el WRC cuenta con consultores de soporte en 15 países de todo el mundo.

Tenemos técnicos especialistas que hablan inglés, francés, español, italiano, portugués, alemán, checo, ruso, coreano, chino, japonés y holandés.



Contacto

Centro Mundial de Soporte de InterSystems

Tel: **+1.617.621.0700**
+44 (0) 844.854.2917

Correo electrónico
support@InterSystems.com

Web
InterSystems.com/support

WRC Direct
wrc.InterSystems.com

Comunidad de desarrolladores
community.InterSystems.com

Learning Services
learning.InterSystems.com

Para iniciar sesión se necesitan las credenciales del WRC
Si necesita asistencia o saber sus credenciales,
llame o envíe un correo electrónico al WRC.

trc.InterSystems.com

Para iniciar sesión utilice sus credenciales del TRC
Si necesita asistencia o saber sus credenciales,
llame o envíe un correo electrónico al TRC.

Alertas de Soporte
InterSystems.com/supportalerts

Suscríbase para recibir notificaciones sobre alertas de soporte.

“INTERSYSTEMS
ES EL MEJOR
PROVEEDOR CON EL
QUE HE TRATADO.
SU SOPORTE
NO TIENE
COMPARACIÓN.
SOLO HARÍA UNA
SUGERENCIA Y ES
QUE SIGA ASÍ.
¡SON LOS MEJORES!”

