

私たちのサポートは、ひと味違います

インターシステムズ ワールドワイドレスポンスセンター (WRC)



A low-angle, upward-looking perspective of several modern skyscrapers with glass facades. The buildings are arranged in a way that they seem to converge towards the top of the frame. The sky is a mix of blue and orange, suggesting a sunset or sunrise. The sun is visible as a bright, glowing orb between two of the central towers, creating a lens flare effect. The overall mood is one of ambition and modernity.

「インターシステムズは、お客様のために存在し
すべてにおいて卓越することを目指しています。お客様の
持続可能な未来と成功のために、全力を尽くします」

CEO/創業者
テリー・レーガン
Terry Ragon

インターシステムズ ワールドワイド レスポンスセンター (WRC)

私たちにとって、お客様の成功以上に大切なことはありません。そして、お客様の成功に向けた取り組みの重要な部分を占めるのが、世界的な規模と水準を備えたインターシステムズのカスタマサポート部門WRCです。

私たちのアプローチはシンプルです。

- 高度な訓練を受けた聡明で有能なスタッフが、すぐにお電話で対応します。必要な支援をご提供するまでの間、お客様が何度も電話を転送されることがないように、迅速に対応します。
- 現在、直面している問題だけでなく、お客様の目的を総合的に理解して対応します。私たちは、お客様の成功を実現するために存在しています。
- 問題の解決については、インターシステムズから一方的にご連絡するのではなく、お客様に解決したかどうかを決めていただきます。
- お客様から「すごい！」と言っていたかかない限り、改善の余地があると考えます。
- 当社ではサポートに制限を設けておらず、製品開発チームを含む社内のあらゆるリソースを結集できるよう、サポート組織には権限が与えられています。
- 24時間365日、お客様の成功を実現するために絶えず尽力することをお約束します。



毎週月曜日の朝、
CEOは幹部を招集します。
最初の議題は財務でも
経営でもありません。
インターシステムズにとって
重要な差別化要因である、
“サービス”です。

サポートのルール

お客様ご自身が問題の重要度を決定します

危機的: **24時間体制の対応**
企業規模での最優先事項。関係する全ての上級管理職への即時通知。

高: **当日中の解決が必要**
経営幹部への即時自動通知。

中: **週内に解決が必要**
WRCマネジメントへの即時自動通知。

- ・ 迅速な対応。お客様からのお電話（即座に応答できない場合でも）や、その他すべての電子通信には、30分以内に対応します。
- ・ 最優秀の人材が、最前線でサポートに当たります。一人の専門家が担当となり、お客様の問題が解決し、ご満足いただけるよう、あらゆる情報を収集します。
- ・ サポートスタッフは、お客様の問題が解決するまで、時間をかけて対応します。

お客様ご自身が問題の解決を決定します

お客様にご満足いただけるようフォローアップを行い、さらなる向上へ具体的な方法をご提案します。インターシステムズのスタッフは、お客様とのあらゆる接点で「すごい！」と言っていただけよう努めています。

お客様の情報は保護・保全されています

インターシステムズのサポートプロセスで、特に問題解決のために機密情報や個人情報を当社と共有する必要がある場合、当社の「情報共有規約」に基づき、お客様とのやり取りが保護され、安全に行われるよう努めています。詳しくはこちらをご参照ください。 [Information Sharing Terms](#).

当社のデータ保護、プライバシーおよびセキュリティに関する取り組みの詳細については、当社の [Cyber Security Site](#) をご覧ください。

WRC Direct

お客様はウェブベースのサポートサービスWRC Directを利用し、ログオンしてリクエストの進捗を追跡できます。

WRC Direct でできること:

- 新規リクエストの作成
- すべての調査活動を確認
- リクエストに関する情報やコメントの追加
- サポートコール履歴に関する統計情報の確認
- リクエストをクローズし、サポートプロセスについてフィードバック
- アドホックパッチファイルを確認
- ソフトウェア変更リクエストをモニタリング
- 現行製品のリリースをダウンロード
- フィールドテストに参加

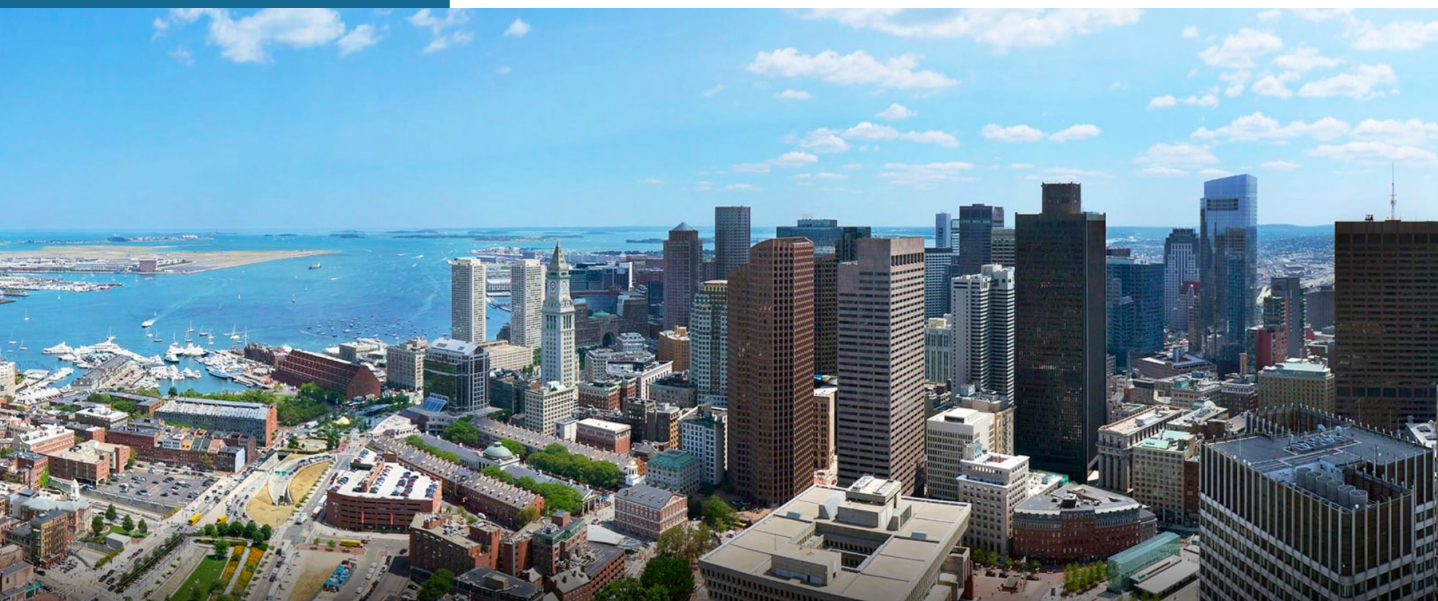
WRC Direct には wrc.InterSystems.com からアクセスできます。

(InterSystems TrakCare® および InterSystems IntelliCare™ をご利用のお客様は iService.intersystems.com にアクセスしてください)。

ユーザー名とパスワードの入力を求められます (インターシステムズのお客様になられた際に設定されています)。これらの認証情報をお持ちでない場合は、WRCまで電話またはメールにてご連絡の上、発行をご依頼ください。

「インターシステムズのサポートでは、いつも非常に良い経験をしています。スタッフ全員がプロフェッショナルで顧客のために素晴らしい仕事をしています。本当に感謝しています」





世界のセンター

米国マサチューセッツ州ボストンに本部を置くWRCは、世界15カ国にサポートアドバイザーを擁しています。

インターシステムズには、英語、フランス語、スペイン語、イタリア語、ポルトガル語、ドイツ語、チェコ語、ロシア語、中国語、日本語、オランダ語、アラビア語、フィンランド語、ヘブライ語、ヒンディー語、ハンガリー語、スウェーデン語、タイ語、ウェールズ語に堪能な専門家が在籍しています。

「インターシステムズでは、お客様へのサポート提供を最も重要な使命の一つと考えています。私たちは、どのような状況であっても迅速に支援できるよう常に準備を整えています。お客様からの信頼は私たちにとって非常に大切なものであり、その信頼に応え続けるために日々努力しています」

ジョン・パラディーノ
John Paladino
VP, Client Services

お問い合わせ

インターシステムズジャパン サポートセンター

インターシステムズでは、以下のメールアドレスまたはお電話にて日本語のサポートを提供しています。

電話 0120-17-1972

電話サポート受付時間

月曜から金曜（祝日・年末年始を除く）の午前9時～午後5時30分まで

Eメール: jpnsup@intersystems.com

Web: intersystems.com/jp/support

WRC Direct (英語)

wrc.intersystems.com

デベロッパーコミュニティ

<https://jp.community.intersystems.com/>

教育サービス (英語)

<https://learning.intersystems.com/>

WRCの認証情報を使用してログオンしてください。サポートが必要な場合やユーザー名/パスワードが分からない場合は、インターシステムズジャパン サポートセンターに電話またはメールでお問い合わせください。

TRC Online (InterSystems TrakCareとIntelliCareの顧客向け)

[iService.intersystems.com](https://iservice.intersystems.com)

資格情報でログインしてください。サポートが必要な場合やユーザー名/パスワードが分からない場合はTRCに電話またはメールでお問い合わせください。

サポートアラート

ご登録いただくと、アラートに関する通知を受け取ることができます。

<https://www.intersystems.com/jp/support-learning/support/product-news-alerts/>

「インターシステムズは、私がこれまで取引してきた中で最高のベンダーです。御社のサポートは比類のないものです。唯一お願いしたいのは、このままの取り組みを続けていただきたいということです。御社は最高です」

