


Поддержка Вашего бизнеса - важно

Глобальный центр технической поддержки (WRC) компании InterSystems





***«InterSystems всегда к услугам клиентов.
Мы стремимся к совершенству во всем, что делаем.
Мы стремимся быть компанией, которой партнеры
могут доверить свое будущее и успех
в долгосрочной перспективе»***

ТЕРРИ РЕЙГОН (TERRY RAGON),
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР И ОСНОВАТЕЛЬ INTERSYSTEMS

Глобальный центр технической поддержки (WRC) компании InterSystems

Ваш успех — наш приоритет номер один. Важную роль в нашей работе в интересах клиентов играет WRC, глобальная служба поддержки мирового уровня.

Наш подход очень прост:

- На звонки сразу отвечают высококвалифицированные умные и способные сотрудники. Мы не вынуждаем клиентов тратить время на общение с автоответчиком в ожидании соединения с тем, кто сможет оказать помощь.
- Мы стремимся разобраться не только в текущей проблеме, но и в общей цели. Мы сделаем все, чтобы обеспечить ваш успех.
- Именно вы сообщаете нам, что проблема решена, — не наоборот. Любой отзыв, в котором нет восхищения уровнем сервиса, показывает, что где-то есть пространство для улучшений.
- Мы не нормируем поддержку. Мы создали все условия, чтобы специалисты нашей службы поддержки могли звонить любому сотруднику компании, включая команды разработки продукта, чтобы решать проблемы.

Наше официальное обещание: мы работаем в ваших интересах круглосуточно 7 дней в неделю.



УТРОМ КАЖДОГО ПОНЕДЕЛЬНИКА НАШ ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР СОБИРАЕТ РУКОВОДЯЩИЙ СОСТАВ. ПЕРВЫЙ ПУНКТ ПОВЕСТКИ ДНЯ НЕ ФИНАНСЫ ИЛИ ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМПАНИИ, А ЕЕ СЕРВИС — КЛЮЧЕВОЕ ОТЛИЧИЕ INTERSYSTEMS ОТ КОНКУРЕНТОВ.

Правила, которыми мы руководствуемся

Приоритет проблемы определяете вы

КРИЗИС: Круглосуточный контроль и приоритетное обслуживание для корпоративных клиентов.

Немедленное уведомление всех руководителей, которые должны быть в курсе проблемы.

ВЫСОКИЙ: Требуется решение в день обращения.

Немедленное автоматическое уведомление руководства.

СРЕДНИЙ: Требуется решение в течение недели с момента обращения.

Немедленное автоматическое уведомление руководства WRC.

- Мы отвечаем быстро. Все входящие телефонные звонки (если не удастся ответить сразу) и электронная корреспонденция обрабатываются в течение 30 минут.
- Взаимодействие с клиентами мы доверяем лучшим специалистам. Вы взаимодействуете с одним контактным лицом — экспертом, который подключит все ресурсы, необходимые для решения вашей задачи с результатом, который вас устроит.
- Наши сотрудники имеют право работать над решением вашей проблемы столько времени, сколько требуется.

Вы определяете, когда проблема закрыта.

Мы свяжемся с вами, чтобы убедиться, что вы удовлетворены результатом, а также обсудить, за счет чего мы можем стать еще лучше. Наши специалисты стремятся приятно удивлять клиентов при каждом обращении.



WRC Direct

Клиенты WRC Direct могут войти в систему и контролировать обработку заявки с помощью WRC Direct, нашего портала службы поддержки.

Служба WRC Direct позволяет:

- открывать новые заявки;
- просматривать все действия по анализу ситуации;
- добавлять информацию и комментарии по заявке;
- просматривать статистику по истории обращений в службу поддержки;
- закрывать заявки и давать обратную связь о процессе поддержки;
- анализировать отдельные файлы с исправлениями;
- отслеживать запросы на внесение изменений в программное обеспечение;
- загружать текущие выпуски решений;
- участвовать в полевых испытаниях.

Служба WRC Direct доступна по адресу **wrc.InterSystems.com**

(заказчикам, использующим InterSystems TrakCare®, необходимо заходить через trc.InterSystems.com).

Вас попросят указать имя пользователя и пароль, сформированные в тот момент, когда вы стали клиентом InterSystems. Если у вас нет этих учетных данных, обратитесь в WRC по телефону или электронной почте, чтобы запросить их.



**«ОТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
СО СЛУЖБОЙ ПОДДЕРЖКИ
INTERSYSTEMS У МЕНЯ
ТОЛЬКО ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ
ВПЕЧАТЛЕНИЯ.
ВСЕ ВЫ НАСТОЯЩИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЫ,
КОТОРЫЕ ОТЛИЧНО
ОБСЛУЖИВАЮТ КЛИЕНТОВ.
ВЫРАЖАЮ ВАМ СВОЮ
ПРИЗНАТЕЛЬНОСТЬ
И БЛАГОДАРНОСТЬ!»**



Глобальное присутствие

Консультанты службы WRC со штаб-квартирой в Кембридже (штат Массачусетс, США) присутствуют в 15 странах по всему миру.

У нас есть специалисты, которые свободно говорят на английском, французском, испанском, итальянском, португальском, немецком, чешском, **русском**, корейском, китайском, японском и голландском языках..



Свяжитесь с нами

Глобальный центр технической поддержки (WRC)
компании InterSystems

Тел.: +1.617.621.0700
+44 (0) 844.854.2917
+7 (495) 967-00-88
(Россия, с 10:00 до 18:00, московское время)

Е-mail: support@InterSystems.com

Сайт: InterSystems.com/support

WRC Direct
wrc.InterSystems.com

Сообщество разработчиков:
community.InterSystems.com

Услуги обучения:
learning.InterSystems.com

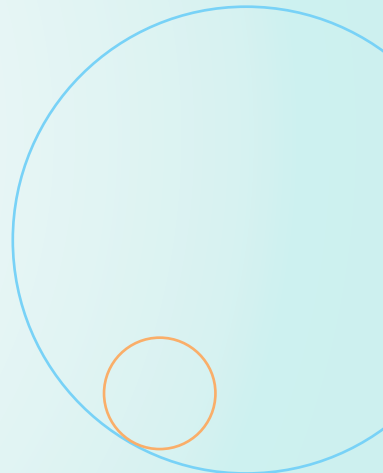
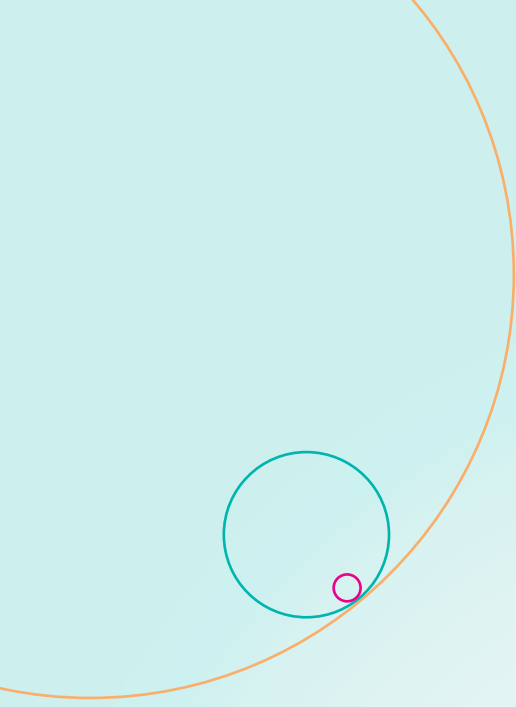
Для входа используйте свою учетную запись WRC.
Позвоните или напишите специалистам WRC, если вам
нужна помощь или требуется имя пользователя/пароль.

TRC Online (для заказчиков InterSystems TrakCare)
trc.InterSystems.com

Для входа используйте свою учетную запись TRC.
Позвоните или напишите специалистам TRC, если вам
нужна помощь или требуется имя пользователя/пароль.

Оповещения службы поддержки
InterSystems.com/supportalerts
Подпишитесь, чтобы получать уведомления
по оповещениям службы поддержки.

«INTERSYSTEMS — ЛУЧШИЙ
ПОСТАВЩИК ИЗ ВСЕХ,
С КЕМ МНЕ ДОВОДИЛОСЬ
ИМЕТЬ ДЕЛО.
ВАША ПОДДЕРЖКА —
ЕДИНСТВЕННАЯ В СВОЕМ
РОДЕ.
МОЕ ЕДИНСТВЕННОЕ
ПОЖЕЛАНИЕ —
ПРОДОЛЖАЙТЕ ТО, ЧТО
ВЫ ДЕЛАЕТЕ.
ВЫ ЛУЧШИЕ»



The power behind what matters.

