

InterSystems 全球响应中心

RB Omo
企业系统支持经理



全球响应中心

数据平台和 HealthShare
支持

TrakCare 支持

InterSystems IRIS 数据平台
InterSystems HealthShare
InterSystems IRIS 医疗版
InterSystems Caché
InterSystems Ensemble

InterSystems TrakCare



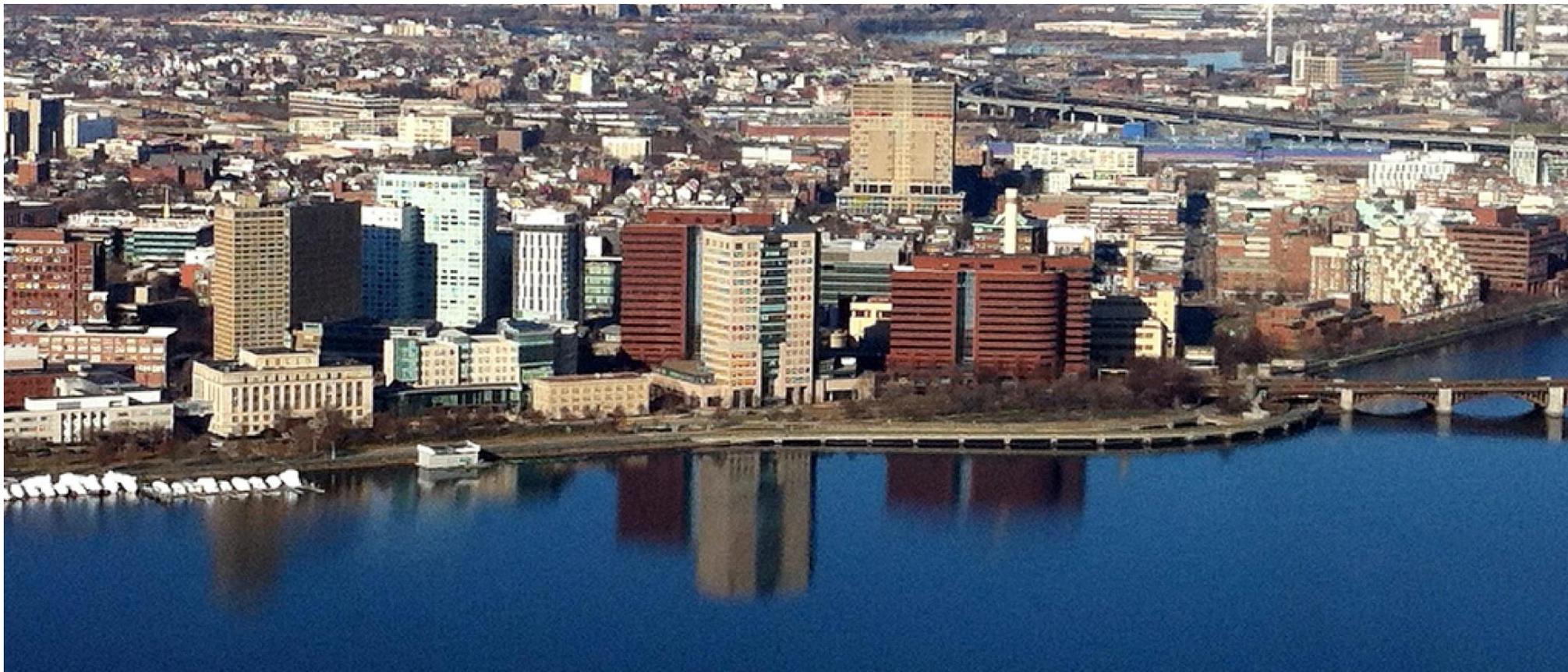
在哪里？

我们的顾问分布于 13 个国家，客户遍布 80 多个国家。



在哪里？

通过位于美国剑桥的公司总部进行管理



谁？

乐于助人的技术问题解决者

学历

- 计算机科学
 - 工程学
 - 自然科学



我们遵循的原则

由您设置自己问题的优先等级

您的问题由专人负责

不限制解决您问题的时间

由您确定问题是否已经被解决



优先等级

危机级

- 24小时持续工作，直至问题彻底解决
- 公司最高优先等级

中高级

- 工作时间解决

您可以告诉我们自己问题的优先等级，以便我们帮助您解决
支持人员还应询问，以确保我们的行动符合要求



与支持部门沟通

联系我们

第一响应中心 (FRC)

- 支持部门内唯一的非技术工作组
- 将问题分类并分派给技术顾问
- 办公位置位于剑桥

电子邮件、电话和网络

- (如果是危机级的问题，那么请打电话)

WRC 应用

- 全面访问问题日志
- 与专家沟通
- 支持工作总结
- 下载产品
- 查看错误报告和增强请求



预期

通过 InterSystems 产品和技术帮助客户取得成功。



携手解决问题

问题

InterSystems 支持

- 专业的问题解决人员
- InterSystems 技术
- 相关技术

您

- 您的环境
- 您的应用
- 您的业务需求
- 您的历史



携手解决问题——预期

WRC 人员：

- 发挥领导作用
- 扩大范围
 - 确保我们提供的解决方案能够帮助您获得成功
 - 预测未来的问题

您

- 提供环境、应用、用户及业务需求方面的信息

一起

- 协作并分享想法



中国支持详情

联系我们

电话： 400-601-9890

电子邮件： support@intersystems.com

网络： wrc.intersystems.com

在工作时间内，您可以通过上述任意联系方式与我们的中国支持人员取得联系。

工作时间之外，您可以与美国的支持人员联系。

- 剑桥总部有会说中文的支持人员



The power behind what matters.



Thank you.

