

Worldwide Response Center

InterSystems Worldwide Response Center (WRC) leistet fachkundige technische Unterstützung 24 Stunden am Tag, jeden Tag. Ein besonderer Service, der angeboten wird, ist WRC Direct, das Supportkunden erlaubt, per Web Unterstützung anzufordern, den Fortschritt von Lösungen zu überwachen und sich mit Experten auszutauschen.



INTERSYSTEMS

Worldwide Response Center (WRC)

InterSystems hat sich dem Anspruch verschrieben, seinen Geschäftspartnern den bestmöglichen Kundenservice zu bieten. Hauptsitz ist Cambridge, Massachusetts, aber Mitarbeiter rund um den Globus versetzt das Worldwide Response Center in die Lage, 24 x 7 Tage fachkundigen, multilingualen Support für InterSystems Kernprodukte zu leisten. Die kompetenten Applikationsentwickler und System Engineers des WRC haben sich der Philosophie verpflichtet: „The Client Sets the Standard“. Praktisch bedeutet dies, dass der Kunde die vollständige Kontrolle darüber hat, welche Priorität ein Fall hat und wann er als abgeschlossen gilt. Zudem werden Kunden regelmäßig um Feedback zur Qualität des geleisteten Supports gebeten.

WRC Verfügbarkeit

Telefon / E-Mail / Web / Fax:

Das Ziel des WRC ist es, ALLE Anrufe von Kunden sofort zu protokollieren und an einen Produktspezialisten weiterzuleiten. Bei Anrufen, die nicht direkt von einem Produktspezialisten angenommen werden können, erfolgt ein Rückruf innerhalb von 30 Minuten. InterSystems beschäftigt Spezialisten, die fließend Englisch, Französisch, Spanisch, Portugiesisch, Deutsch, Tschechisch, Russisch, Koreanisch, Chinesisch, Japanisch und Niederländisch sprechen.

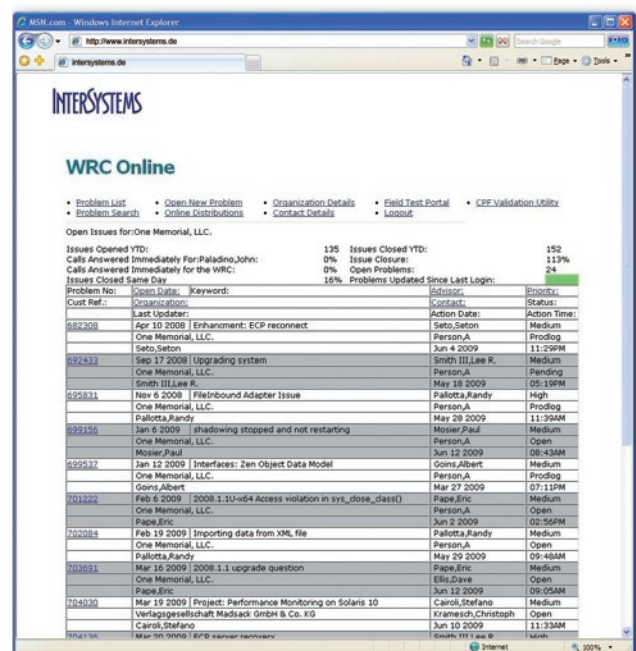
Faxe und elektronische Nachrichten werden protokolliert und erhalten innerhalb von 30 Minuten eine Eingangsbestätigung, einschließlich Servicefallnummer und zugewiesenem Produktspezialisten.

WRC Direct:

Kunden können Anfragen auch mittels WRC Direct, InterSystems' Web-basierten Support-Service, erfassen und nachverfolgen.

WRC Direct erlaubt Kunden:

- Neue Anfragen anzulegen
- Alle Bearbeitungsschritte zu sehen
- Informationen und Kommentare hinzuzufügen
- Statistische Informationen über ihre Nutzungshistorie einzusehen
- Anfragen zu schließen und Feedback zu liefern
- Aktuelle Produktversionen herunterzuladen
- An Field-Tests teilzunehmen



The screenshot shows the 'WRC Online' web interface. At the top, there are navigation links: Problem List, Open New Problem, Organization Details, Field Test Portal, CPE Validation Utility, Problem Search, Online Distributions, Contact Details, and Logout. Below this, there are statistics for 'Open Issues for One Memorial, LLC': Issues Opened YTD: 135, Calls Answered Immediately For: Paladino, John: 0%, Issues Closed YTD: 152, Issue Closure: 113%, Calls Answered Immediately for the WRC: 0%, Open Problems: 24, Issues Closed Same Day: 0%, Problems Updated Since Last Login: 8.

Problem No.	Open Date	Keyword	Advisor	Priority	
682308	Apr 10 2008	Enhancement: ECP reconnect	Seto, Seton	Medium	
692432	Sep 17 2008	Upgrading system	Smith III, Lee R.	Medium	
695831	Mar 6 2009	FileInbound Adapter Issue	Palotta, Randy	High	
699156	Jan 6 2009	shadowing stopped and not restarting	Mosier, Paul	Medium	
699537	Jan 12 2009	Interfaces: Zen Object Data Model	Gons, Albert	Medium	
701222	Feb 6 2009	2008.1.1U-r64 Access violation in sys_dose_class1	Pape, Eric	Open	
702084	Feb 19 2009	Importing data from XML file	Palotta, Randy	Medium	
703691	Mar 15 2009	2008.1.1 upgrade question	Ellis, Dave	Open	
704030	Mar 19 2009	Project: Performance Monitoring on solans 10	Caroli, Stefano	Medium	
		Verlagsgesellschaft Madsack GmbH & Co. KG	Kramersch, Christoph	Open	
			Caroli, Stefano	Jun 10 2009	11:33AM

Um auf WRC Direct zuzugreifen, gehen Sie auf:

<http://wrc.InterSystems.com>

und geben Sie Ihren Usernamen und das Passwort ein. Setzen Sie sich mit dem WRC bezüglich eines Usernamens und Passworts in Verbindung, falls Sie diese noch nicht haben.

WRC Standards

Das WRC gewährleistet Kundenzufriedenheit mittels zweier einfacher Regeln:

- **Der Kunde bestimmt die Priorität seines Problems.**
- **Der Kunde bestimmt, wann ein Problem behoben ist.**

Die folgende Tabelle zeigt die angestrebte Behandlung von Kundenanfragen innerhalb der jeweiligen Prioritätsstufe:

Vom Kunden festgelegte Priorität	CRISIS	HIGH	MEDIUM
Problembehandlung	Sofortige und rund um die Uhr laufende Betreuung, bis das Problem behoben ist.	Problem wird innerhalb des Arbeitstages des Kunden behoben.	Das Problem wird innerhalb von 5 Werktagen behoben.
Fehlerbeseitigung (Bugfixes)	Sofortige und rund um die Uhr laufende Betreuung, in der Regel durch einen Entwickler, bis der Fehler korrigiert oder ein akzeptabler Workaround gefunden wurde.	Ein Bugfix wird innerhalb von zwei Wochen getestet und dem Kunden zur Verfügung gestellt. Dieser wird zudem Bestandteil des nächsten Minor Release.	Die Fehlerbehebung wird Teil des nächsten Major Release.
Weiteres Vorgehen	Sofortige mündliche Benachrichtigung aller betroffenen Senior Manager durch den Director of Customer Support.	Sofortige automatische Benachrichtigung des Senior Managements.	Sofortige automatische Benachrichtigung des WRC Managements.

Work with InterSystems.

Not separate systems.

Rufnummern, die Sie zur Hand haben sollten!

So erreichen Sie das Worldwide Response Center:

Deutschland

Tel.: **+49.6151.1747-47**
E-Mail: support@InterSystems.de
Web: InterSystems.de/support
Fax: +49.6151.1747-11

International

Tel.: **+1.617 621.0700**
E-Mail: support@InterSystems.com
Web: InterSystems.com/support
Fax: +1.617.374.9391



Um auf WRC Direct zuzugreifen:

1) Gehen Sie auf:
<http://wrc.InterSystems.com>

2) Geben Sie Ihren Usernamen
und das Passwort ein

(Kontaktieren Sie das WRC, falls Sie noch
keinen Usernamen und Passwort haben
oder Unterstützung brauchen.)

Deutschland

InterSystems GmbH
Hilpertstr. 20a
D-64295 Darmstadt
Tel.: +49.6151.1747-0
Fax: +49.6151.1747-11

InterSystems.de

Schweiz

InterSystems B.V.
In der Luberzen 42
CH-8902 Urdorf
Tel.: +41.43.455.7711
Fax: +41.43.455.7722

InterSystems.ch

Für mehr Informationen zum InterSystems Worldwide Response Center kontaktieren Sie bitte:
Marcelo Carou, Director of Customer Support (Marcelo.Carou@InterSystems.com)

