

InterSystems Worldwide Response Center – Передовой опыт

Всемирная служба поддержки компании InterSystems – Worldwide Response Center (WRC) – обеспечивает круглосуточное качественное обслуживание всех наших клиентов. Цель данной брошюры – помочь вам максимально полно воспользоваться ее возможностями.

WRC – образцовая служба поддержки

Одним из основополагающих принципов нашей компании является безупречный сервис. По качеству обслуживания она занимает лидирующее положение, что подтверждается отзывами клиентов во всём мире.

Изложенный в данной публикации передовой опыт призван стать для вас подспорьем в оптимальном использовании возможностей Worldwide Response Center. Брошюра, которую вы держите в руках, стала плодом более чем тридцатилетней работы, проведённой профессионалами из службы поддержки клиентов.

WRC в нескольких словах

Служба WRC осуществляет профессиональную помощь в эксплуатации основных продуктов компании Интерсистемз. Наши разработчики и системные инженеры обладают солидным опытом и в своей работе исповедуют принцип: «Системой управляет клиент». Это означает, что вы не только полностью управляете процедурой выбора приоритета вызова, но и задаёте время его обработки и завершения.

Способы доступа к WRC

Телефон

Служба WRC обеспечивает прямое соединение ВСЕХ вызывающих абонентов со специалистом по продукту. Штат компании «Интерсистемс» укомплектован специалистами, свободно владеющими английским, французским, испанским, итальянским, португальским, немецким, чешским, русским, корейским, китайским, японским и голландским языками.

Электронная почта/факс/веб-сайт:

Электронные письма, а также сообщения, пересылаемые через веб-формы или по факсу, регистрируются и пересылаются по назначению с уведомлением клиента о получении и сообщением ему номера регистрации документа в системе WRC и имени соответствующего специалиста.

Интернет:

Присылать заявки и отслеживать их обработку клиенты компании могут также через интернет при помощи интерактивной службы WRC Online.

Система WRC Online позволяет:

- формировать новые заявки
- отслеживать все шаги по их обработке
- добавлять сведения и комментарии
- просматривать пользовательскую статистику
- закрывать обработанные заявки и оставлять отзывы
- загружать новые версии продуктов
- участвовать в тестировании новых версий продуктов

Служба WRC Online доступна по адресу: <http://wrc.intersystems.com>

После входа введите имя пользователя и пароль; при отсутствии таковых свяжитесь с нашими специалистами.

Обзор возможностей службы WRC Online

Служба WRC Online предоставляет пользователю большое количество функций:

Действие	Экран системы	Предоставляемые возможности	Доп. сведения стр.
Завести заявку на обслуживание	Open New Problem	Предоставить все данные о проблеме в службу поддержки	3-4
Просмотреть все свои заявки	Problem List	Просмотреть все заявки, а также каждую из них в отдельности	5
Найти заявку	Problem Search	Найти вашу заявку в нашей базе данных	5
Изменить данные своей организации	Organization Details	Отредактировать данные вашей организации	6
Изменить данные контактного лица	Contact Details	Отредактировать данные контактного лица от вашей организации	6
Часто задаваемые вопросы		Ответы на часто задаваемые вопросы по работе с заявками	7
Проверить файл CPF	CPF Validation Utility	Загрузить файл CPF и незамедлительно осуществить его валидацию	7
Загрузить нужную версию продукта	Online Distributions	Загрузить одну из имеющихся в наличии версий продукта	8
Протестировать новую версию	Field Test Portal	Загрузить пробную версию нового поколения	9

Экран заведения новой заявки (Open New Problem)

New Problem Form This is the form for submitting Problem Reports via the Web.
Problems reported in this manner may not be replied to immediately.
Critical Issues should be phoned in to (617)621-0700.
If you wish to associate a problem with one of your End Users please select them in the dropbox

Fields marked with an * are required fields. To lookup a product enter the name of the product in the field and click on "Product Lookup". The default search is for Caché products.

New Problem Form You may specify a "default product" for yourself by setting this field in the Contact Details
Once this is done all new Issues will automatically be logged with that product.
This can be overridden by looking up a different product in the lookup window

Enhancements to the WRC may be logged under the WRC Product
Enter WRC in the text field and execute the lookup

Once a problem has been filed you will have the option to upload any files you would like to associate with this issue.
Files should be uploaded in zipped format please to conserve time and space!

* Issue Type:	<input type="text" value="Problem"/>	* Priority:	<input type="text"/>
Customer Ref:	<input type="text"/>	Contact:	Hrim,Konstantin
* Keyword(s):	<input type="text"/>	End User:	<input type="text"/>
Classification:	<input type="text"/>	\$ZV:	<input type="text"/>
Compatibility Issue?:	<input type="checkbox"/>	System Outage?:	<input type="checkbox"/>

Platform Information:

* [Product Lookup](#)

* Problem Description:

0:29:44 Time remaining until session timeout

При заведении в WRC новой заявки необходимо указать в ней максимально точные и полные сведения.

Поля, обязательные для заполнения:

1 - Issue Type (тип заявки)

Выберите одно из следующих значений:

- [Problem] – если вы желаете сообщить о проблеме в работе продукта
- [Information] – если желаете получить справку
- [Enhancement] – если желаете внести предложение по улучшению продукта.

2 – Priority (приоритет)

Выберите одно из следующих значений:

- [Medium] – средний – устранение по возможности в течение 5 рабочих дней
- [High] – высокий – устранение по возможности в течение текущего дня
- [Crisis] – критический – непрерывное взаимодействие с клиентом вплоть до полного устранения проблемы.

Более подробные сведения по данному разделу возможно получить по адресу: www.intersystems.com/support

3 – Keywords - ключевые слова

Вкратце изложите содержание заявки

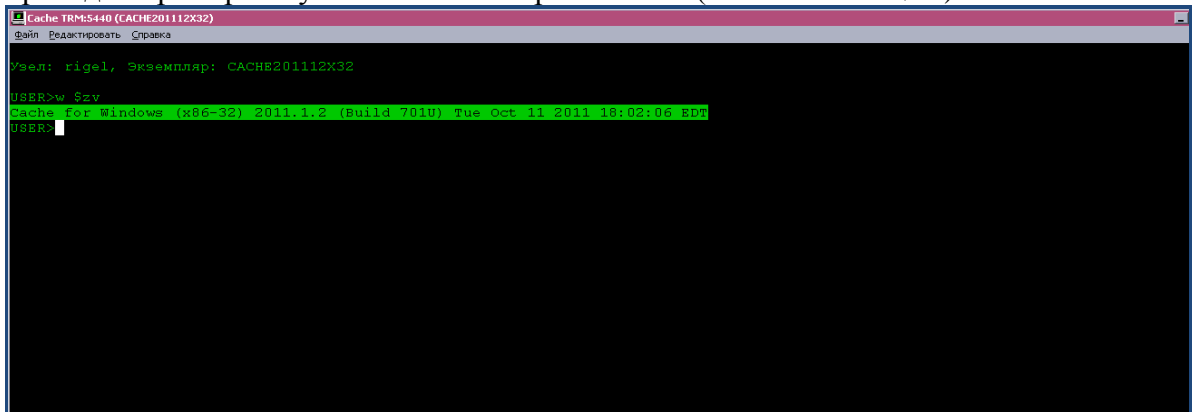
4 – Problem Description (описание проблемы)

Подробное описание проблемы. К составленной заявке можно приложить дополнительные данные

Поля, необязательные для заполнения:

5 – Product Version (\$ZV) - версия продукта

Внимание! Крайне важно предоставить точные данные относительно версии продукта. Их можно найти на портале управления системой на экране «About» . Ниже приведен пример получения точной версии Caché (т. е. значения \$zv):



```
Cache TRM5440 (CACHE201112X32)
Файл Редактировать Справка
Узел: rigel, Экземпляр: CACHE201112X32
USER> w $zv
Cache for Windows (x86-32) 2011.1.2 (Build 701U) Tue Oct 11 2011 18:02:06 EDT
USER>
```

Для этого достаточно запустить терминал Caché, в терминале ввести команду "w \$zv" и прислать в службу поддержки результат.

6 – Compatibility Issue – Проблема совместимости

Поставьте отметку в этом поле, если заявка связана с проблемой совместимости приложений.

7 – System Outage - Аварийное отключение системы

Поставьте отметку в этом поле, если заявка связана с аварийным выключением системы, укажите время (дни/часы/минуты), в течение которого отсутствовал доступ в систему.

8 – Classification – Классификация

На основании одной из приведённых категорий укажите тип запроса.

9 – Customer Reference No. – Идентификационный номер клиента

Введите идентификационный номер клиента, если таковой имеется в наличии.

10 – End User – Конечный пользователь

При необходимости укажите имя конечного пользователя.

Экран просмотра заявок (Problem List)

WRC Online

- [Problem List](#)
- [Problem Search](#)
- [Online Distributions](#)
- [Open New Problem](#)
- [CPF Validation Utility](#)
- [Developer Download](#)
- [Organization Details](#)
- [Compatibility Blog](#)
- [Contact Details](#)
- [Logout](#)

Open Issues for NRNU MEFhI

Issues Opened YTD: 0 Issues Closed YTD: 0
Calls Answered Immediately For Hrim, Konstantin: 0% Issue Closure: 0%
Calls Answered Immediately For WRC: 0% Open Problems: 0
Issues Closed Same Day: 0 Problems Updated Since Last Login: 0

Problem No:	Open Date:	Keyword:	Advisor:	Priority:
Cust. Ref.:	Organization:		Contact:	Status:
	Last Updater:		Action Date:	Action Time:

0:29:44 Time remaining until session timeout

Данный экран позволяет просмотреть список всех ранее заведенных вами заявок и провести целенаправленный поиск конкретных сведений.

Для того чтобы узнать, на каком этапе обработки находится интересующая вас заявка, выберите при помощи мыши соответствующую запись в столбце [Cust.Ref.]

- Все процедуры, касающиеся данной заявки, отображены здесь в хронологическом порядке.
- Ссылка [Add File] позволяет передать в систему дополнительные сведения.

Экран поиска заявки (Problem Search)

WRC Online

- [Problem List](#)
- [Problem Search](#)
- [Online Distributions](#)
- [Open New Problem](#)
- [CPF Validation Utility](#)
- [Developer Download](#)
- [Organization Details](#)
- [Compatibility Blog](#)
- [Contact Details](#)
- [Logout](#)

Date Start: 09/01/2011 Date End: 11/30/2011

Status: [dropdown] Keyword Contains: [text]

Product: [dropdown] Version: [dropdown]

Prodlog: [text] Customer Reference contains: [text]

Devchange: [text] Adhoc: [text]

Classification: [dropdown] Advisor: [dropdown]

End User: [dropdown] Contact: [dropdown]

Search Go to Problem Number: [text]

0:29:44 Time remaining until session timeout

Данный экран предназначен для поиска конкретной заявки.

Варианты действий:

- Поиск заявки по интервалу времени и другим уточняющим параметрам – заполните соответствующие поля.
- Поиск заявки непосредственно по ее номеру – пройдите по ссылке [Go To Problem Number].

- Поиск по сотруднику службы поддержки, курирующему вашу заявку – откройте выпадающий список [Advisor] и выберите нужного сотрудника.

Экран данных организации (Organization Details)

WRC Online

- [Problem List](#)
- [Problem Search](#)
- [Online Distributions](#)
- [Open New Problem](#)
- [CPF Validation Utility](#)
- [Developer Download](#)
- [Organization Details](#)
- [Compatibility Blog](#)
- [Contact Details](#)
- [Logout](#)

Organization: NRNU MEPhI Sales Rep: Indirect Customer
 Address: Relationship: OOO Letograf
 City: Supplier: Supported: Yes
 State: Supported: TAM:
 Country: Russia
 Zip Code:
 Phone:

Support Mail: Comma delimited list of addresses to be sent nightly summaries.
 Please do not remove ISC addresses

Contacts: [Konstantin Hrim](#) [Evgeny Krikov](#) [Nickolay Solovyev](#) [Add Contact](#)

0:29:47 Time remaining until session timeout

На этом экране выводятся данные о вашей организации, а также список её представителей.

- Поскольку основные данные вашей организации вводятся при регистрации учетной записи в системе WRC, изменению они не подлежат. В случае возникновения вопросов свяжитесь с представителями нашей службы клиентской поддержки на сайте www.intersystems.com/support.
- В поле [Support Mail] можно ввести один или несколько адресов электронной почты, на которые ежедневно будут присылаться сообщения о ходе обработки заявок.
- Для просмотра (или редактирования) данных по конкретному контактному лицу нажмите на соответствующее имя из списка контактов [Contacts].
- Для внесения в список контактов нового имени нажмите на поле [Add Contact]

Экран данных контактного лица (Contact Details)

WRC Online

- [Problem List](#)
- [Problem Search](#)
- [Online Distributions](#)
- [Open New Problem](#)
- [CPF Validation Utility](#)
- [Developer Download](#)
- [Organization Details](#)
- [Compatibility Blog](#)
- [Contact Details](#)
- [Logout](#)

Select Contact:

0:29:46 Time remaining until session timeout

Этот экран позволяет редактировать данные конкретного контактного лица от вашей организации.

- Из выпадающего списка выберите имя контактного лица, чьи данные вы хотели бы отредактировать.
- Далее нажмите экранную кнопку [Select Contact].

Часто задаваемые вопросы

- 1) **Как сделать вложение?** После создания и сохранения заявки можно будет сделать вложения.
- 2) **Как добавлять новые заявки?** Add Action добавит новое сообщение.
- 3) **Как закрыть заявку?** Добавить Action с типом Closed.
- 4) **Заявку закрыли, а проблема возникла вновь?** Добавить Action в закрытую заявку и этим открыть её заново.

Утилита проверки корректности CPF-файла (CPF Validation Utility)

В качестве сервиса, предоставляемого Вашим клиентам, вы можете загружать в систему конфигурационные файлы системы Caché и проводить проверку их корректности (валидацию).

- Нажмите на экранную кнопку [Просмотр] и выберите необходимый файл в формате CPF.
- Нажмите на экранную кнопку [Upload CPF] для загрузки файла.
 В случае успешной валидации файла вы получите сообщение «The CPF file is valid» (CPF-файл корректен).
 В противном случае вы получите сообщение об ошибке, начинающееся со слов «The CPF failed validation with the following errors: ...» (CPF-файл не прошел проверку корректности. Выявлены следующие ошибки:...)

Загрузка ПО (Online Distributions)

WRC Online

- [Problem List](#)
- [Problem Search](#)
- [Online Distributions](#)
- [Open New Problem](#)
- [CPF Validation Utility](#)
- [Developer Download](#)
- [Organization Details](#)
- [Compatibility Blog](#)
- [Contact Details](#)
- [Logout](#)

Product: **Operating System:**

Version: **Kit Type:**

Note: It is required to use GNU tar to extract all Unix or Linux kits

Filename:	Product:	OS:	Version:	Instance:
cache-2007.1.0.369-alphavms.bck	Caché	OpenVMS	2007	Standard
cache-2007.1.0.369-decunix5.tar.gz	Caché	Tru64 UNIX	2007	Standard
cache-2007.1.0.369-hp11.tar.gz	Caché	HP/UX	2007	Standard
cache-2007.1.0.369-hp64.tar.gz	Caché	HP/UX	2007	Standard
cache-2007.1.0.369-hpit.tar.gz	Caché	HP/UX	2007	Standard
cache-2007.1.0.369-itaniumvms.bck	Caché	OpenVMS	2007	Standard
cache-2007.1.0.369-lnxrhamd64.tar.gz	Caché	Red Hat	2007	Standard
cache-2007.1.0.369-lnxrbt.tar.gz	Caché	Red Hat	2007	Standard

0:29:36 Time remaining until session timeout

ВНИМАНИЕ! Данный функционал доступен пользователям с оплаченной технической поддержкой.

Если вы желаете загрузить на свой компьютер продукт определённой версии, откройте раздел Online Distributions. Здесь вы найдёте готовые к загрузке на пользовательский компьютер продукты.

Данные сгруппированы по следующему принципу: [продукт]-[версия]-[платформа]-[формат пакета]

Нажатием на функцию обзора вы можете группировать данные по выбранным заголовкам.

Developer Downloads

This software is not supported for the deployment of applications.
It is for testing and evaluation purposes only.

Current Software

- [Caché 2012.1](#)
- [Caché 2012.1 Feedback - Report Issues](#)
- [Ensemble 2012.1](#)
- [Ensemble 2012.1 Feedback - Report Issues](#)
- [HealthShare Foundation 2012.1](#)
- [HealthShare Foundation 2012.1 Feedback - Report Issues](#)

Caché 2012.1 Field Test 4

Build 510

Updated November 4, 2011

Documentation

- [Field Test Program Welcome Letter](#) - Updated July 29, 2011
- [Available platforms for iKnow indexing](#) - Updated August 26, 2011
- [Caché 2012.1 Field Test 4 Release Notes](#) - Updated November 4, 2011
- [Caché 2012.1 Field Test 4 Upgrade Checklists](#) - Updated November 4, 2011
- [InterSystems Supported Platforms 2012.1](#) - Updated November 4, 2011

Product Key

- [Download Caché 2012.1 Field Test 4 Product Key](#)
Expires January 31, 2012
This key file is **required** for Caché 2012.1 Field Test 4.

Product Download

ВНИМАНИЕ! Все представленные на данном портале версии продуктов компании InterSystems предназначены для ознакомления с новыми функциями и тестирования на совместимость с вашими приложениями, а не для коммерческого использования.

Видеотека (Video Library)

The screenshot displays the InterSystems website's video library. At the top, the InterSystems logo is on the left, and the tagline "Advanced technologies for breakthrough applications" is on the right. A navigation bar includes links for "About Us", "Products", "Industries", "Case Studies", "Developers", "Partners", "Support & Education", "Communities", and "Video". Below this, a secondary navigation bar features "About", "Playlist", "Featured", "Popular", "Newest", and "Search".

The main content area is divided into two columns. The left column features a video player titled "Determining Failover Possibility". The video content includes a bulleted list:

- Agent Contact Required for Takeover parameter used to determine if automatic failover possible.
 - If true (default):
 - Backup must contact ISCAgent on primary to determine primary down.
 - If false and ISCAgent down:
 - User-defined ZMIRROR routine used to determine if primary down.
 - Configuration → Mirror Settings → Create Mirror → Advanced Settings → Agent Contact Required for Takeover.

Below the video player, there is a section titled "System Management: Mirroring" with a description: "Mirroring is a new utility in Caché 2010.2 for system management that is poised to replace Shadowing for data warehousing, failover, and other purposes." It also lists "Difficulty: Intermediate", "Category: Caché", "Subcategory: High Availability", and "Tags: elearning, cache, mirroring, Intermediate, high availability, ha". Social sharing buttons for Facebook, Twitter, and Copy link are present.

The right column displays a "Featured" section with three video thumbnails and titles:

- Handling Big Data - Conversation with InterSystems**: InterSystems has been dealing with big data in various forms for years. The multidimensional data structures enable enterprises to handle big data without completely re-architecting their database or ...
- The Vision for Breakthrough Applications - Conversation with InterSystems**: Conversations with InterSystems: The Vision for Breakthrough Applications. A breakthrough application has three aspects: mass personalization; unlocking the data; and driving intelligent action.
- Enabling Breakthroughs in Connected Health Care**: This video illustrates some of the capabilities that make InterSystems Ensemble the premier platform for rapidly connecting applications, people, processes, and information inside and outside healthcare...

Below these is another video titled "Getting Started with Caché" with a description: "Getting Started with Caché will introduce Caché and its architecture. We will also look at the development tools, documentation and samples available."

Видеотека компании InterSystems служит центральным пунктом доступа к видеоконтенту веб-сайта компании и содержит следующие материалы:

- Презентации
- Демонстрационные фильмы по продуктам InterSystems
- Электронные курсы, помогающие овладеть конкретными функциями и возможностями
- Отзывы клиентов

Особенности видеотеки:

- краткие обучающие видеофильмы по определённым темам,
- в списке воспроизведения отображаются видеоролики по смежным темам,
- отсутствие необходимости регистрации,
- электронные ссылки,
- электронные ссылки на видеофильмы и результаты поиска,
- RSS-оповещение о новых видеоресурсах.

Если у вас появились вопросы или комментарии по поводу нашей видеотеки, пишите по адресу video@intersystems.com. Данный ресурс разработан на базе веб-приложений [InterSystems Caché®](#) и [InterSystems Zen™](#).

Программы обучения

Компания InterSystems предлагает большое количество учебных курсов, проводимых как в учебных классах компании, так и через Интернет. Цель данных мероприятий – помочь клиентам ознакомиться с предлагаемыми разработками и возможностями их применения.

Полную информацию о курсах и программах обучения можно найти на сайте www.intersystems.com/support/training.html.