

Ipswitch 售后技术服务

保障您 IT 团队的成功！

提供各类增值计划和服务（包括技术支持，产品培训和咨询服务），我们的支持工程师，产品专家和培训讲师团队向您保证，使用我们的产品可优化您的投资，快速实现时间价值转化。

技术支持和维护

为确保您取得成功，我们为客户购买的授权产品提供一年、两年、或三年的激活服务协议。该服务协议一旦到期，我们会提供[年度续约计划](#)，确保客户获得不间断的支持，并总能享有最新版本的软件。

技术支持向所有保修期内（例如，从购买之日起的 30 天）或持有激活服务协议的 Ipswitch 产品所有者提供。服务协议旨在帮助您优化软件的安装和配置，解决您可能偶尔遇到的技术问题，并最大限度发挥您 Ipswitch 产品的效益。

凭借“逐日（follow-the-sun）”全球支持，我司可向您提供适时适当的支持服务。除了在北美的支持中心，我们在爱尔兰的戈尔韦（Galway）设有综合服务中心，处理合作伙伴和客户的交互工作以及法语、德语、西班牙语、荷兰语和英语等语种的咨询工作。

激活服务协议的收益

- › 全权访问“[Ipswitch 社区](#)”
- › 需要时，可访问[联机帮助](#)和 Ipswitch [知识库](#)以快速获得解答
- › 遇到更加复杂的问题和疑问，可访问 Ipswitch 的[支持工程师](#)，为您排忧解难
- › 发布服务级别协议，确保您清楚您案例的回复时间，更新时间和解决时间
- › [产品更新](#)和优先获取漏洞修复
- › 参加虚拟用户组和本地用户组会议的 VIP 级邀请函
- › 受邀参加产品测试计划



凭借 Ipswitch 服务协议，如果遇到非常棘手的难题，您可以直接联系和您同一时区并语言相通的工程师！

使您的 IT 团队大放异彩

Ipswitch 的使命就是使您的 IT 团队大放异彩。帮助您的团队充分利用 Ipswitch 软件，并让您顺利启动工作，快速运营，我们由此完成使命。我们提供完善的售后技术服务，确保产品的使用与其您试用和购买一样便捷。

1992 年以来，我们一直在改良我们的产品，并不断自我重塑，形成精益求精的理念，确保您使用 Ipswitch 产品大获成功。

忠实的客户群就是高品质售后服务的最好证明。例如，我们的客户保留率和支持服务续约率很高：某些产品可追溯至 90 年代中期。我们净推荐值 (NPS) 一直大于 50，这对于一家企业对企业 (B-to-B) 型软件公司而言，实属罕见。

此外，Ipswitch 最近的一项客户调查结果显示，相较其他未注册支持或培训服务的顾客，受过 Ipswitch 支持和 / 或培训的客户所占支持案例减少了 45%。该结果令人欣喜，这表明客户投资我们的服务和培训后，正得到回馈。

IPSWITCH 社区

Ipswitch 社区是一款强大的在线工具，允许客户沟通、学习和分享想法，问题和观点，以发现解决问题和优化您系统的最佳方式。其针对不同的 Ipswitch 产品设有不同分区，但会在一处整合所有资源。它连通了 Ipswitch 的知识库，以便用户享受更多自助支持和社区资源，如：

- › 支持 — 创建和管理您的支持案例
- › 产品 — 管理您的许可证和续约证明并下载产品
- › 答疑 — 社区内提问并与他人分享你的知识
- › 思路 — 提出思路并对之投票和评论，以改善我们的产品
- › 图书馆 — 下载和共享脚本，提高 WhatsUp Gold 生产率
- › 培训 — 访问包括在线培训的培训资源

“我的工作是和众多不同的供应商打交道，Ipswitch 是为数不多的可提供顶级服务的供应商。”

田纳西安全部

联机帮助和知识库

我们的知识库在一处整合了所有产品信息，这样您就可以快速找到正确答案。提出具体问题或按主题搜索知识库。如需一个或多个问题的快速回答和给出结果，客户可以使用这些自助资源，无需创建支持案例。

实时支持

凭借激活服务协议，我们在营业时间内提供无限支持，对于关键业务问题，可选择全年全天候紧急（扩展）支持。我们的产品工程师以服务为重，一心为您排忧解难；他们不只是回答问题，还会探寻确定您的目标，从这一角度探讨问题，引导您为您的具体情况选择正确的解决方案。这一过程很重要，因为我们的软件针对不同客户会有不同的使用方式。

我们衡量支持团队是否成功，是基于具体案例的净推荐值总和，而不是他们完成的案例数量。我们的团队在2015年的 NPS 为49，而在2016年更达到54。我们会为客户提供设立 Ipswitch 社区，客户可在此建立技术支援案例，与技术支援工程师互动，更可以在 Ipswitch 社区建立的知识库中搜寻所需支援。

对于 Ipswitch 社区或我们全天候的广泛在线信息无法解决的问题，Ipswitch 及其庞大的全球合作伙伴网会提供实时，本地语言支持。我们的合作伙伴已通过认证，可为 Ipswitch 产品提供高质量技术支持，同时由我们的专家和技术支持人员提供援助。

已发布的服务协议

我们已发布的支持服务级别协议（SLA）是一款独特的产品。协议描述了我们基于具体提交案例，向合作伙伴和客户保证的服务响应级别。这将确保我们对您提交问题的响应水平与该问题对您业务的影响相当。

	重要	高	中	低
初始响应	2 个工作小时	4 个工作小时	24 个工作小时	48 个工作小时
更新	1 个工作日	2 个工作日或按要求	按要求	按要求
减轻	连续工作	连续工作	合理的努力	合理的努力

“至臻上品，完美支持。您的每一分投入都物有所值！”

Field Asset Services, LLC

产品更新

我们的产品定位是客户导向型，我们力求每年发布一个主版本和一个副版本更新。我们的产品经理和技术支持团队都积极参与并仔细聆听 Ipswitch 社区和客户的心声。我们会在发布的主要版本中融入他们的功能要求并在副版本中融入所求增强内容和漏洞修复。客户凭借激活服务协议可优先获取所有产品更新。

用户组会议

我们每年会赞助大量虚拟和现场用户活动，目的是展示产品，共享产品信息，与客户互动以及搜集客户对现有产品和新产品的反馈意见。作为持有激活服务协议的客户，您将收到该类活动的 VIP 邀请函。

测试计划

只有持激活服务协议的客户才会受邀参加 Ipswitch 测试计划。测试计划提供下一代软件的前期实际操作权，同时提供机会与 Ipswitch 产品经理和开发人员探讨问题，咨询问题和互动，并协助我们形成产品的发展方向。

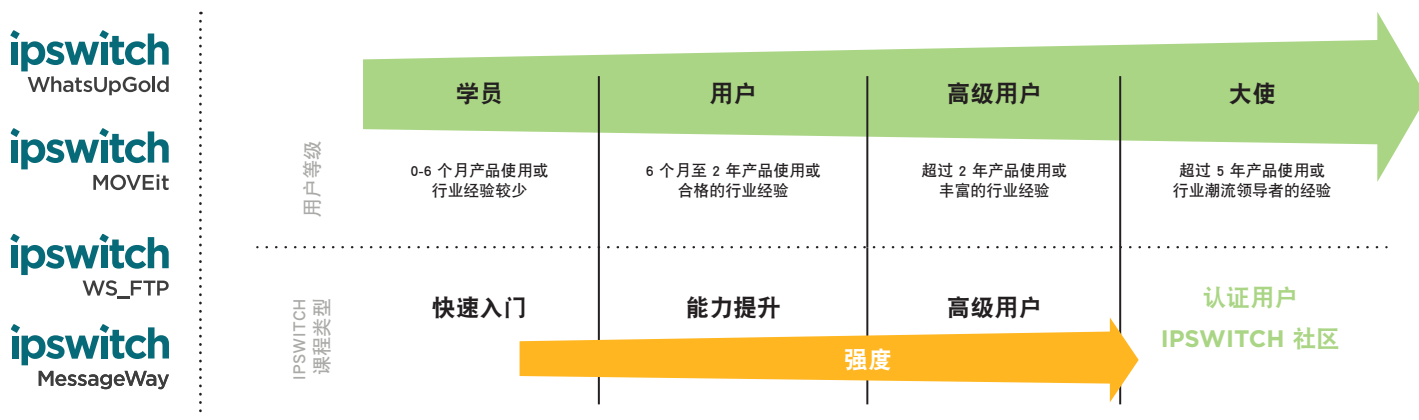
产品培训

培训团队制作的内容和指导课程专为优化您 Ipswitch 产品的使用并获得成功而打造。产品专家会指导您的 IT 团队了解如何使用，管理，支持和驾驭 Ipswitch 产品的功能。他们将掌握操控软件所需的知识，并通过成为 Ipswitch 产品认证专员，Ipswitch 社区的 Ipswitch 支持者/大使，来证明自己的专家身份。

我们提供的混合式学习方式包括实时，在线课程（标准和定制课程），以及按需，自定进度的学习。Ipswitch 也授权其合作伙伴在全球范围提供本地化的培训。培训团队的净推荐值（NPS）在 2016 年上半年就达到了 53，这是我们的学习方法和讲师队伍专业知识的最好证明。

线上课程包括讲师指导课程、练习作业，实践实验室，一对一讲师辅导，协作讨论和专家指导如何解决现实问题。我们的讲师都是产品专家，均有十年以上的行业和专业技术经验。所有培训视频和手册都可在 Ipswitch 按需学习环境中获取。

课程[按课时收费](#)，基于公司的部署生命周期，模块化提供学员所需内容。



ipswitch
WhatsUpGold

ipswitch
MOVEit

ipswitch
WS_FTP

ipswitch
MessageWay

入门课程

- › 专为 Ipswitch 产品经验少于六个月的学员设计。
- › 帮助学员在 Ipswitch 产品首日启动时快速提高，步入正轨。

能力提升课程

- › 专为 Ipswitch 产品使用经验超过六个月或完成合适“入门”课程的学员开设。
- › 培训学员如何管理，加强和优化产品部署。

高级用户课程

- › 专为产品经验超过两年的老练系统管理员或已完成合适的“入门”和“能力提升”课程的学员设计。
- › 学员培训内容包括专家给出的“提示和技巧”以及如何支持他们自己的软件，减少对 Ipswitch 服务的依赖。

Ipswitch 还提供密集型训练课程，将“入门”，“能力提升”和“高级用户”一体化为一门集中型课程，适用于寻求快速培训的学员。

最后，Ipswitch 提供各种免费培训，包括 Ipswitch 社区的视频和实时课程。在我们的 YouTube 频道，您也可在所有产品各自的分类播放列表中发现产品的“最新内容”与“提示和技巧”视频。该类视频旨在帮助我们的客户了解我们的最新发布版本，并从我们的产品获得最大价值。

咨询服务

我们以公平的价格，受 IT 团队喜爱的诚实商业行为以及开箱即用的软件而著称。虽然我们的产品易于安装，但仍有些客户倾向于聘用专业人员最大化实现他们的购买价值。为支持该类客户，我们提供技术咨询服务，利用我们系统工程师的专业技术，确保每个客户的成功。Ipswitch 的咨询服务的一些示例包括：

- › 软件安装：包括实施您特定的配置，以帮助您节省时间和资源
- › 定制培训：为您的使用案例量身定制，优化您的部署
- › 健康检查：优化您的软件并发现问题，积极帮助您规避问题、尽可能减少停机时间
- › 升级援助：可确定最佳升级路径和最优时间

使您的 IT 团队大放异彩

纵观当今各类组织，你会发现每个辛劳工作的 IT 团队都面对着几乎不可能的任务：应付日益复杂的 IT 环境，同时出于安全考虑，需达到近乎为零的停机时间。20 多年来，我们的目标一直是通过提供易于试用、购买和使用的管理软件，为您的团队工作减负。

为达到这些目标，我们的售后技术支持服务会帮助兑现易于使用的承诺。我们的 Ipswitch 社区，知识库和工程师团队，产品专家团队和讲师团队强强联手，致力消除 IT 管理的复杂性，适时为您的 IT 专业人员提供合适的技能和技术知识，让您的 IT 团队大放异彩。

如需获取支持，延续服务协议，注册参加培训或聘请技术顾问，请访问 <https://community.ipswitch.com/s/>

Ipswitch, Inc.
15 Wayside Rd, 4th Floor
Burlington, MA 01803
(781) 676-5700

Ipswitch EMEA Centre of Excellence
Office 2B, Citypoint
Prospect Hill, Galway
Ireland

Ipswitch Japan 株式会社
〒106-0047
東京都港区南麻布 4-11-22
南麻布T&Fビル8階