



IBM 软件售后产品技术支持服务指南

IBM 中国技术支持中心由资深技术水平的工程师组成，协同 IBM 全球技术专家共同工作。“以优质的产品完善的售后服务最大地赢得客户满意”是 IBM 公司一贯的宗旨。

IBM 软件售后产品技术支持服务时间是什么？

工作时间为周一至周五，上午八点半到下午五点（公共假期除外）。对于严重程度为一的问题，提供 7X24 小时远程电话支持。对于客户提交的技术问题，工程师将在接到客户电话后予以响应。如果在客户提交技术问题时，所有的工程师都在占线状态，我们将留下客户的联系方式，由工程师在 2 小时之内给客户回复。在上述服务时间段外，对于客户提交的严重程度为一的软件技术问题，工程师也将在接到客户电话后 2 小时之内予以响应。

问题严重程度定义是什么？

- ◆ **严重程度一** 系统崩溃、无法启动或拒绝连接等原因导致客户无法获得任何系统服务，并对客户业务的正常运行造成重大影响。例如：数据库服务器停机，所有用户均受到影响。
- ◆ **严重程度二** 系统主要功能不能正常工作，并对客户业务的正常运行造成较大影响：生产系统不稳定，并有周期性中断。例如：生产系统部分应用出现间断性错误，需要查明原因。
- ◆ **严重程度三** 生产系统有故障，但仍然可以运行，对客户业务系统的正常运行有一定的或轻微的影响：产品性能增强请求，非生产系统故障。例如：一个用户无法连接到服务器。
- ◆ **严重程度四** 非重要功能故障，对客户业务系统的正常运行的影响极小，或属非技术性请求。例如：文档说明不正确；对额外文档说明的请求等。

如何和 800 专家保持高效沟通的技巧？

- ◆ **拨打 800 之前请准备**
 - ◇ 产品相关信息，包括产品版本号、补丁级别、操作系统及版本号、产品相关配置信息等
 - ◇ 其它相关信息，如网络配置信息、数据库信息和应用系统信息等
 - ◇ 错误描述，如发生频率、引起错误的相关操作、重现错误的步骤、错误现象、错误日志信息
 - ◇ 问题截屏，备份出问题时的日志
 - ◇ 根据问题类型选择相应文档收集信息



IBM 软件售后产品技术支持服务指南

◆ 拨打 800 之后

- ◇ 请记住问题号，以便和工程师及时沟通
- ◇ 收集数据
- ◇ 上传数据 <http://ftp.emea.ibm.com/toibm/<os>>
- ◇ 工程师给出解决方案
- ◇ 问题解决后关闭，回访

售后软件技术服务热线电话指南

在拨打 800 热线时，请提供 ICN 号码或 Site 号码。根据您的产品类型，会有技术专家接听您的电话，提供技术支持。

售后软件技术服务热线：800-810-1818

为方便手机用户联络 IBM 中国技术支持中心以获取技术支持，自 2007 年 9 月起开通了 400 热线。此号码与原 800 号在服务时间及服务方式上完全相同。电话：4008101818

售后软件技术服务热线	号码
ip 系列服务器操作系统软件 DB2、WebSphere (含 ILOG)、Tivoli (含 Maximo) 家族系列软件 (不含 Informix 软件)	8008101818-5200
Informix 软件	8008101818-5266
IBM DataStage	10800-610-0299
FileNet	800-810-5122
Lotus	800-810-1818-5175
Rational (含原 Telelogic)	10-8006-100349 (中国北方) 10-8002-610349 (中国南方)
Cognos	10800-610-0409 (中国北方) 10800-261-0417 (中国南方)

IBM Passport Advantage

- ◆ PPA 许可有效期内客户，可以到 PAO 网站下载产品免费升级版和补丁包，网址如下：
http://www-306.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/pao_customers.htm
- ◆ 客户可以进行注册、软件下载和介质访问、购买与续约、报告功能、权利、帐户管理、参考等。
- ◆ 使用 PAO 网站时，需要输入用户名和密码，如果客户需要验证身份、获取密码，或在使用 PAO 网站过程中遇到任何问题，请拨打 IBM 800 支持电话：
 - ◇ 北方区拨打：108006100126->1 中文->6 passport (此电话支持在澳大利亚，固定电话拨打此号码是免费的，提供中文服务)
 - ◇ 南方区拨打：108002610126