

Lotus.

至臻服务 故友铸新篇

IBM软件用户技术交流会— Lotus专场



24 Hours



Lotus电话技术支持

曹小勤

IBM Lotus 软件工程师



24 Hours

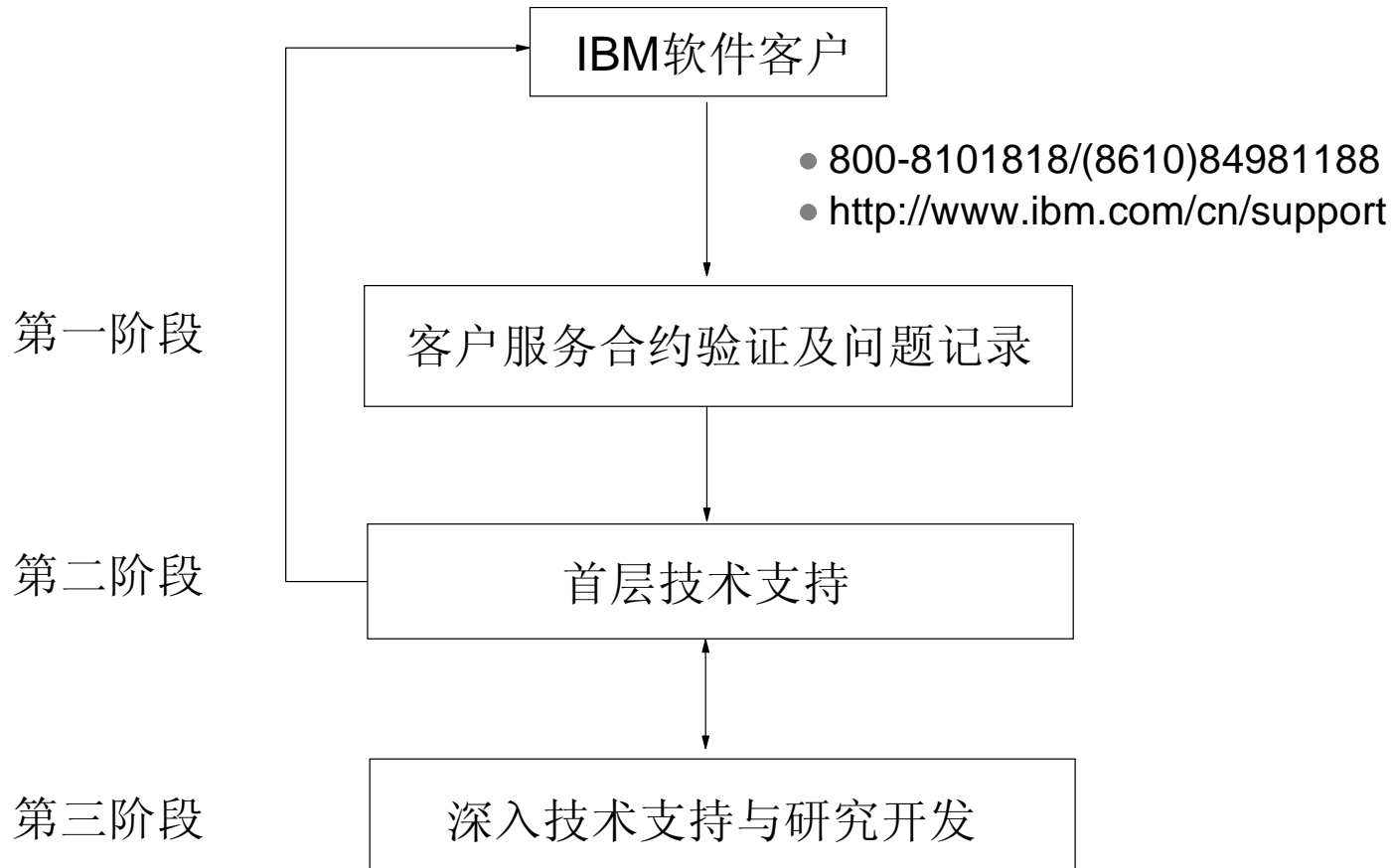
议程

- Lotus 软件技术支持小组介绍
- 服务流程介绍
- 技术支持范围
- 如何更好的获得技术支持
- 问与答

Lotus 软件技术支持小组介绍

- IBM Lotus 软件技术支持小组成立于1997年。
- 位于北京亚运村国际会议中心，近20位工程师
- 负责Notes/Domino, Sametime , WCM等 IBM Lotus全线产品的技术支持
- 对中国大陆,香港,台湾提供远程的售后技术支持.
- 平均Lotus产品经验5.5年
- 平均IT工作经验7年
- 2007年成为大中华区Level 2中心

服务流程介绍



技术支持范围

- 提供**5X8**小时及**7X24**小时(限严重程度一的问题)远程电话支持
- 软件产品安装的远程技术指导
- 软件产品的基本日常维护和使用管理的远程技术指导
- 软件产品的基本配置的远程技术指导
- 软件技术问题的根源分析与诊断
- 提供软件本身问题的修正性软件

- 超出支持范围: 性能分析; 定制,分析客户代码;数据恢复等.

如何更好的获得技术支持

- 基本的技术能力
- 了解问题详细情况
 - 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
- 收集必要的信息
 - 问题截屏，备份出问题时的日志
 - 按照故障时常用的数据收集步骤收集信息
 - 尽可能地提供重现问题的步骤,尽可能地隔离问题

如何更好的获得技术支持

- 处理过程中的协作：
 - 获取你提交的问题号(PMR)或者工程师姓名
 - 约定沟通时间,了解状态更新
 - 双向的努力和配合,包括重复收集数据
 - 介绍当前问题所关联的特殊背景
- 结束问题记录时的协作
 - 确认同意关闭问题记录
 - 确认最终的问题解决方式.
 - 提出建议和意见.
 - 问卷调查

问题严重程度定义

- 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：**Portal** 服务器宕机，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，并有周期性的中断。

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，但仍可全面运行，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。

问与答





客户自助服务

曹小勤

IBM Lotus 软件工程师



24 Hours

议程

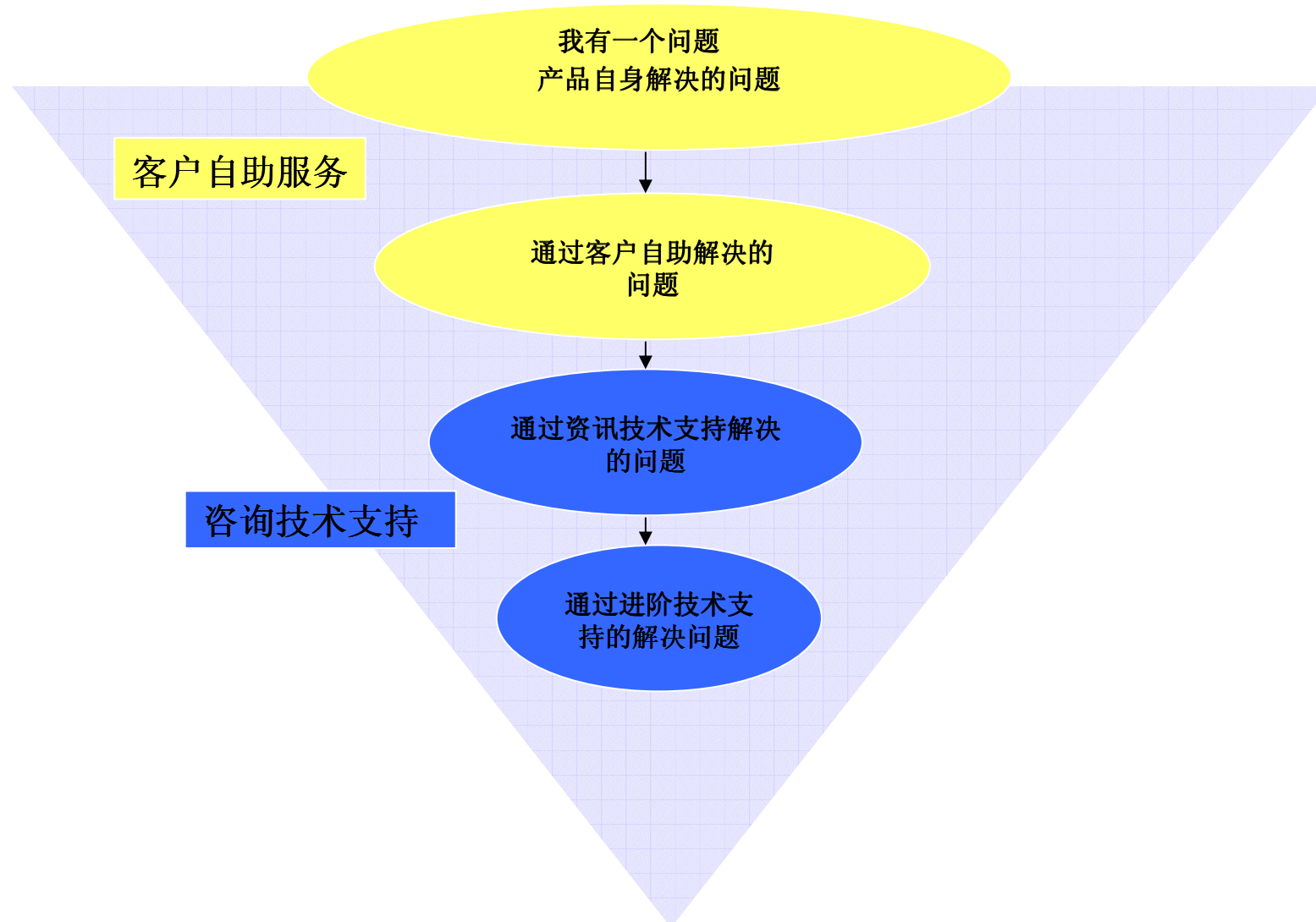
- 什么是客户自助服务
- 自助服务的好处
- 可以使用的资源
- 技术知识文档导读
- 问与答

什么是客户自助服务

- 客户通过软件产品本身提供的信息，软件开发后编写的文档和技术支持过程中的经验等信息，快速自我解决问题的服务方式。
- 目前，IBM在产品自助化设计以及丰富产品相关文档方面投入了大量精力。



自助服务的好处



自助服务的好处

- 对于简单问题，可以更快速的被用户自己解决
- 对于复杂问题，可以有效的缩短问题解决的周期
- 有助于提高管理员自身的技术水平
- 更多了解产品，合理规划产品使用

可以使用的资源

- IBM中/英文技术支持网站
<http://www.ibm.com/developerworks/lotus>
<http://www-900.ibm.com/cn/support/viewdoc/uprosupport?pageid=0&category=5>
- 管理员帮助和信息中心
<http://www.ibm.com/developerworks/lotus/documentation>
- 红皮书：
<http://publib-b.boulder.ibm.com/redbooks.nsf/portals/Lotus>
- 产品修复列表：
<http://www.ibm.com/developerworks/lotus/support/fixlists.html>

可以使用的资源

- 常用文档

<http://www.ibm.com/developerworks/lotus/support/index.html>

<http://www-900.ibm.com/cn/support/viewdoc/detail?DocId=1897668B27001>

- 技术支持论坛

<http://www-128.ibm.com/developerworks/lotus/community/>

[http://www-](http://www-900.ibm.com/cn/support/forum/app/tscforum/list?areaid=06&categoryid=14)

[900.ibm.com/cn/support/forum/app/tscforum/list?areaid=06&categoryid=14](http://www-900.ibm.com/cn/support/forum/app/tscforum/list?areaid=06&categoryid=14)

- 技术知识邮件

发邮件到lotusfaq@cn.ibm.com订阅

- 网站搜索

可以使用的资源

- 爱好者论坛

www.lotusfans.com

www.chinalotus.com

技术知识邮件导读

- **1. 热点问题：**大规模的群发邮件造成**Router**内存用尽停止工作
- **2. 技术专题(新)：** **Notes/Domino “离开办公室(Out of office)”** 功能指南
- **3. 版本更新：** **Lotus Notes/Domino 7.0.3 Fix Pack 1**发布
- **4. 本月常见问答**（中文网站）
- **5. 近期安全弱点相关文档收集**（英文网站）
- **6. 常用链接**
- **7. 反馈**

问与答





Thank
You

The words 'Thank You' are written in a large, 3D, light blue font with a yellow-orange glow. Each letter of the word 'Thank' contains a small, square portrait of a different person. The word 'You' is positioned below 'Thank' and also features portraits of people within its letters. The overall style is modern and human-centric.