

文章

[Michael Lei](#) · 十一月 9, 2021 阅读大约需 4 分钟

转发InterSystems全球副总裁精彩博客--客户至上理念如何推动卓越与创新？

照顾好我们的客户并打造伟大的产品。这是我们InterSystems自从1978年成立以来的座右铭。40多年很快过去，这始终驱动着我们前进。过去是，未来也将一直是我们的基因。

追求卓越和持续提升的价值观是我们的“客户至上”方法取得成功的关键。这也是过去三年我们一直积极参与Gartner及其Peer

Insights项目的原因，该项目主要征求最终用户的反馈意见和对厂商的打分。[InterSystems连续两年荣膺Peer Insights运营数据库管理系统（ODBMS）客户选择奖](#)，而且是该类别评分最高的供应商之一。

此外，[InterSystems还入选Gartner目前推出的Gartner“客户至上”计划](#)

，并获得相应标识（上图），这一计划认可了我们为客户提供的坦诚分享、公正反馈的环境，根据用户反馈，我们不断改善产品和服务，从而最大程度地满足不断变化的客户需求。简言之，我们没有人为影响客户在Gartner网站上对我们的评价。这体现了我们对客户的承诺以及开放沟通渠道的重要性。[InterSystems IRIS® 数据平台](#)是Gartner最新的[云数据库管理系统魔力象限](#)（Cloud Database Management Systems Magic Quadrant）中**唯一**获得此标识的产品，我们对此深感自豪。

以客户为中心的基因DNA

在我尚未加入InterSystems前，作为一家医学实验室的IT人员，我曾体验到InterSystems的“客户至上”。当时，我们还与另一家供应商合作，但他们的支持服务并不理想——我们需要等待很长时间；需要向很多人重复说明问题，而这些人并不能解决问题；我们还需要不断进行身份验证。他们的服务与其说是提供帮助，不如说是让人筋疲力尽，我认为他们从未将我的利益放在心上。

而InterSystems提供了天壤之别的客户体验。我第一次遇到问题呼叫InterSystems支持中心时，一位名叫Terry的人立刻接通了电话。他没有让我验证身份，而是让我解释了一下问题，并一直在线提供支持直到问题得到解决。当时我并不知道这位Terry居然就是InterSystems的创始人兼首席执行官（现在仍是）。显然，对InterSystems来说，最重要的事情是解决问题、让客户满意。尽管现在许多事情已经发生了改变（我们现在有不同人员负责处理服务请求了），但我们依然坚持这一理念。（注明：作者在1984年加入InterSystems公司，这段故事发生在将近40年前公司刚刚成立的时候）

每周一上午，InterSystems总部都会召开高管例会，然而会议重点并非公司的销售指标或收入，而是探讨如何通过改善产品、业务模式和支持服务来增强客户的成功。会议至少有一半的时间是在讨论客户支持服务——哪位客户提出了问题、我们是如何解决的、客户是否满意等等。

我们将客户支持作为我们的一大亮点，因为它能够彰显我们帮助客户成功的热情。如果我们能够助力客户实现自身目标，这比签署了一笔大单更有价值。这能够培育不可复制的客户信任。我们现在的客户留存率在99%以上，结果不言而喻。

“如果你不清楚应该帮助客户还是帮助公司，那么请选择帮助客户。”——Terry Ragon, InterSystems CEO

未来之路

我们对获得Gartner的“客户至上”标识深感自豪。对我们而言，这不仅是又一次的认可，更是一个信号——我们正沿着正确的方向为用户提供卓越客户服务，其结果和客户口碑能说明一切。

借助Gartner的帮助，我们希望继续努力提供尽可能最佳的客户支持，我们的员工配备也反映了这一目标。我们授予支持团队与工程师和开发人员同等重要的权利，这样他们就可以为客户做出重要决定，而不必来回请示。对InterSystems而言，这不仅是客户支持的未来之路，也是我们提供最佳产品和服务的前进方向。

注：作者John Paladino是InterSystems负责客户服务的全球副总裁。自1984年加入InterSystems以来，他帮助开发了自动化支持跟踪系统和针对所有InterSystems软件产品的客户培训项目，制定并实施了旨在改善响应性、提高客户满意度的服务标准，并主导多个国内外团队建设计划。在加入InterSystems之前，他曾在New England Pathology担任三年的系统工程经理，负责获取、实施和管理各类信息技术。Paladino曾在伍斯特理工学院和马萨诸塞大学卢维尔分校攻读电机工程专业。

博客原文：[How Can Putting the Customer First Drive Excellence and Innovation?](#)

微信公众号原文：[深深植根于InterSystems的DNA中，客户至上理念如何推动卓越与创新？](#)

欢迎大家参与评审给我们提供宝贵意见：[参与gartner-peer-insights同业评审，赢取价值25美元的礼品卡](#)

源

URL:

<https://cn.community.intersystems.com/post/%E8%BD%AC%E5%8F%91intersystems%E5%85%A8%E7%90%83%E5%89%AF%E6%80%BB%E8%A3%81%E7%B2%BE%E5%BD%A9%E5%8D%9A%E5%AE%A2-%E5%AE%A2%E6%88%B7%E8%87%B3%E4%B8%8A%E7%90%86%E5%BF%B5%E5%A6%82%E4%BD%95%E6%8E%A8%E5%8A%A8%E5%8D%93%E8%B6%8A%E4%B8%8E%E5%88%9B%E6%96%B0%E5%BC%9F>