

技术支持与维护

有效期内的技术支持与维护,可以使用户得到以下内容的服务:

软件版本升级:

如果客户需要升级软件,可以登录技术支持网站 http://support.mercury.com或可以发送电子邮件给 orderfulfillment.apac@mercury.com,将客户的维护号码(该号码将在软件发货时提供),目前的版本,需要升级的软件及升级软件的发货地址等信息一并告知,我方收到并核实信息后,会将升级软件发送给客户。

补丁提供:

客户登录技术支持网站 http://support.mercury.com, 在该网站上获得有关软件补工程序的下载。

介质更换:

如果因为介质出现质量问题而无法使用,客户可以通过登录技术支持网站 http://support.mercury.com 或发送邮件给orderfulfillment.apac@mercury.com, 提供客户维护号码,需要更换的软件版本,介质的发送地址等信息,Mercury 公司收到需求后,会安排相应的介质更换事宜。

热线电话支持:

星期一到星期五,上午9点到下午6点,客户可以致电 10800-6500246得到任何关于产品方面问题的解答。

电子邮件支持:

将客户的技术支持请求通过电子邮件发送给 <u>support.apac@mercury.com</u>,Mercury 公司将有专人负责跟踪 客户的技术请求并解决相关问题。

其它电子服务:

如果客户可以提供外部登录应用系统的方式, Mercury 公司的 技术服务顾问可以通过 Webex 平台, 远程登录客户系统, 并解 决客户在使用中产生的问题。

Mercury Interactive 上海代表处

地址: 上海市南京西路 1266 号恒隆广场 35 层 3501 室 (200040)

电话: 8621 - 62882525 传真: 8621 - 62883030

主页: www.mercury.com/cn 客户支持: support.mercury.com

