

尊敬的服务团队：

我们非常高兴地宣布，我们将在未来的几天中启动 TeamViewer Tensor。

为遵循 Service Transformation 策略要求，我们力求扩大远程支持技术的访问和使用范围，以改善用户体验和保证正常运行时间，同时提高服务能力和效率。鉴于 COVID-19 的最新动态，这一点变得尤其重要。

Waters 已购买全球 TeamViewer Tensor 许可证，它将替换所有单独购买的许可证或之前正在使用的免费版本。IT 安全部门确定先前持有的 TeamViewer 许可证类型及其使用方式对 Waters 构成了无法接受的安全风险

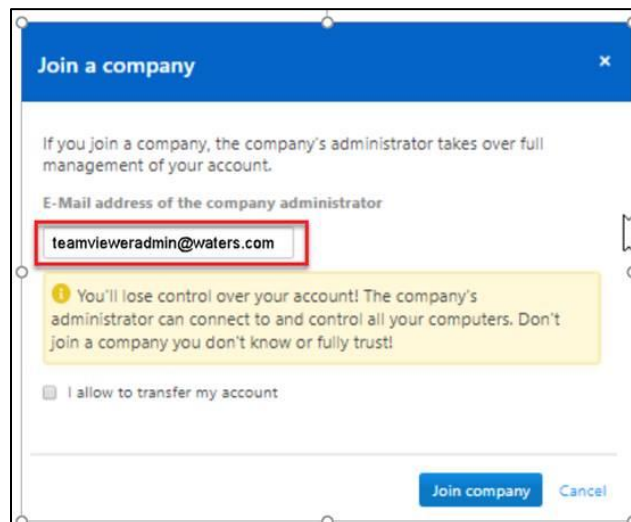
此次发布仅供服务和支持客户，包括面向客户的现场服务团队，客户成功团队，客户培训团队，分析和信息学专业服务团队。请勿使用 TeamViewer Tensor 访问 Waters 内部网络或资源。IT 目前正在评估访问 Waters 网络内部资源所需的替代远程支持技术，WGS 小组目前正在确认这种方法是否能满足所有需求，进一步的沟通会持续进行。

TeamViewer 的功能和使用将与之前相同，因为这只是同平台的许可证重新分配。随后将通过 Ivanti 向用户推送更多的安全更新。

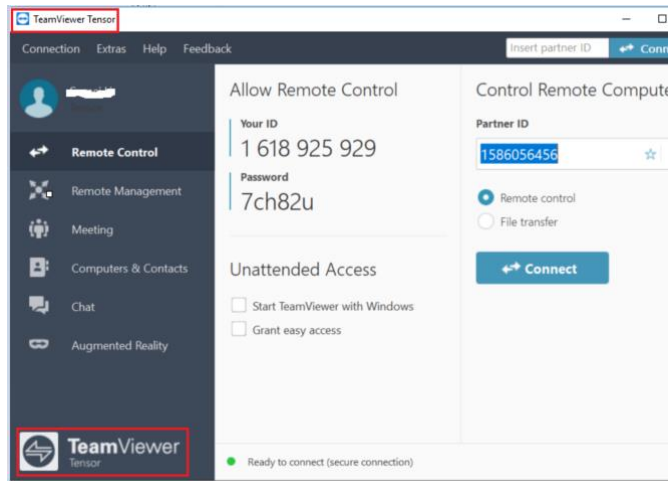
您可能观察到的微小差异是应用程序的颜色变化及其页面上显示的 TeamViewer Tensor 标志。同时随附常见问题解答文档。

请按照以下说明加入 TeamViewer Tensor 许可证：

1. 请单击以下链接：<https://login.teamviewer.com/cmd/joincompany>
2. 如果系统提示您登录帐户，并且您不知道密码，请使用 **Forgot Password**（忘记密码）链接 <https://login.teamviewer.com/LogOn#lost-password> 使用电子邮件地址重置。（如果您还没有帐户，则需要创建帐户）。请注意重置密码的操作不支持 IE 浏览器，请使用 **Chrome** 浏览器。
3. 在此过程中，系统可能会要求您授权设备（笔记本电脑）。
4. 登录帐户后，您会看到“加入公司”弹出窗口



5. 在上图红框中输入以下电子邮件地址：Teamvieweradmin@waters.com
6. 系统会花一些时间进行请求和批准，目标是在 1-2 小时内（最好是在工作时间内）尽快批准。
7. 在您的请求被授权之前，您的许可证将切换到免费版本（可能有某些限制），您可以在授权之前临时使用该版本。
8. 授权后，“TeamViewer Tensor”将显示在控制台的顶部和底部。您需要关闭然后重新打开控制台并登录。



9. 如果在此过程中出现“单一登录”窗口，您可以忽略/取消该窗口。

如果有任何问题，请及时通知我，

谢谢，

{...}



CURRENT STATE



- Over 1500 Users globally have registered an account with TeamViewer over past 10 years.
- 50+ separate, active licenses of TeamViewer purchased globally
- The current licensing owned by Waters is a combination of Business, Premium or Corporate.
- Varying levels of use and engagement
- Existing licensing model results in security risks to Waters



THE SCIENCE OF WHAT'S POSSIBLE™



Update: Global Tensor Project

- ✓ Identification of existing TeamViewer Active Users globally. Currently 1000+ identified.
- ✓ Identification of current active license administrators.
- ✓ As of today 250+ users have been migrated to the Tensor License from groups in Americas, UK, Singapore and Australia
- ✓ Global service manager communication via Chris Smith 10Apr2020 and FAQ document created.
- ✓ Service Geography administrators identified to facilitate license migration and act as point of contact locally
- ✓ Separate Team created to evaluate remote solutions for connecting to internal Waters networks/resources

The Team Sponsor – Adam Beard

Resource	Role	Department
John Lloyd	Project Lead	Service Support & Development
Kevin Lindsay	Project Lead	IT
Chris Smith	Team Member	WGS
Steve Smith	Team Member	IT
Scott Rother	Team Member	IT (Security)
Garrett Chisland	Team Member	Service Support & Development
Kian McGinnis	Team Member	IT
Geoff Gossel	Team Member	Finance
Dore Simmons	Team Member	Service Support & Development
Steve Lewis	Team Member	Service Transformation - Europe
Nico Caggiano	Team Member	GSS (UK)
William Eagles	Team Member	APAC Service
Masahito Takai	Team Member	GSS Asia
Fan Yun	Team Member	Service (China)



Objectives

- 1. Deliver benefits to our customers and team
- 2. Increase remote support capabilities
- 3. Drive opportunities for revenue – especially via digital
- 4. Be prepared for the surge when we return



Internal Training

- 1. Compares for Service
- 2. Software Maintenance

©2020 Waters Corporation. COMPANY CONFIDENTIAL