

RWS のエンタープライズ製品サポート

RWS は、お客様が RWS のコンテンツ／翻訳テクノロジーソリューションを活用して最大の成果を上げられるよう、全力でサポートいたします。どの企業にも特徴があり、サポートに対するニーズや要件が異なることも十分に理解しています。

RWS Essentials サポートは、包括的なサポートサービスを提供します。

また、さまざまなアラカルトオプションを自由に組み合わせ、お客様のテクノロジー導入環境に応じて必要なサポートを最適化することもできます。

単体または組み合わせて利用できる一連のサポートオプションを考案することで、お客様のビジネス目標の達成をサポートします。

サポート項目 ^[1]	RWS Essentials
対応時間	週5営業日、1日8時間半
サービスレベル (SLA)	優先度 1 : 1 時間 優先度 2 : 4 時間 優先度 3 : 1 営業日 優先度 4 : 2 営業日
指定可能なユーザー数	4
回数制限のないサポート	✓
ケースの記録やナレッジベースなどを備えた RWS Support Gateway、RWS Community、ハウツーチュートリアルへの 24 時間 365 日のアクセス	✓
製品パッチと最新リリース	✓
サポートコミュニケーション ^[2]	✓
24時間365日対応 (高優先度) ^[3]	オプション
指定のサポートユーザーの追加	オプション
サポートエンジニアの指定	オプション

^[1] アラカルトオプションは別途説明します

^[2] 通知の登録は[こちら](#)

^[3] XPP、Contenta、S1000D は対象外

はじめに

サポートオプションについて詳しくは、下記までお問い合わせください。

supportmanagers@rws.com

アラカルトオプション

24 時間 365 日（優先度 1）

重大な問題（優先度 1）に対する 24 時間 365 日対応のサポートを保証します。指定のサポート担当者が、サポートケースを記録し、営業時間外も RWS のサポートリソースと連携して対応を続行します。^{[1][2]}

指定のサポートユーザーの追加

RWS Support Gateway にアクセスし、RWS のサポートリソースと連携可能なサポート担当者を追加できます。

サポートエンジニアの指定

ソリューションを深く理解したうえで、すべてのサポートケースを管理してタイムリーに処理し、解決する担当者を指定して連携できます。

また、担当エンジニアがお客様と一緒に毎月のサービスレビューを行い、SLA の達成状況、チケットの解決時間、未解決のサポートチケット、最近の製品開発といったサポートサービスの重要事項について月次サービスレビューを確認します。

^[1] XPP、Contenta、S1000D は対象外

^[2] 営業時間は、次のサイトで確認できるサポートポリシーに定められています：
<http://www.rws.com/jp/support/>

RWS について

RWS Holdings plc は、テクノロジーを駆使した翻訳サービス、コンテンツ管理サービス、知的財産サービスを提供するリーディングプロバイダです。RWS は、ビジネスに不可欠なコンテンツを大規模に配信し、イノベーションの保護と実現を可能にすることで、お客様が世界中の人々とつながり、新たなアイデアを提供することを支援します。

私たちのビジョンは、グローバルインテリジェンス、深い専門知識、スマートなテクノロジーを通じて、言語、コンテンツ、市場参入における課題を解決することにより、世界中の人々と組織をつなぐ橋渡しをすることです。

当社のお客様には、グローバルブランド上位 100 社のうちの 90 社、製薬会社上位 10 社、世界中の大手特許事務所 20 社のおよそ半数が含まれています。また、クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、北南米に広がり、テクノロジー、製薬、医療、法律、化学、自動車、行政機関、電気通信の各分野を網羅しており、5 つの大陸に複数のオフィスを構えています。

1958 年に設立された RWS は、英国に本社を置き、AIM、ロンドン証券取引所規制市場に上場されています（RWS.L）。

詳細については、www.rws.com/jp をご覧ください。

© All Rights Reserved.ここに記載されている情報は、RWS Group*の機密情報および専有情報とみなされます。

* RWS Group とは、RWS Holdings PLC およびその関連会社および子会社の代表を意味します。