

RWS 기업용 제품 지원

RWS는 콘텐츠 및 언어 기술 솔루션을 통해 고객이 최상의 결과를 얻을 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 당사는 회사마다 상황이 다르고, 필요한 지원과 요구 사항이 다르다는 점을 잘 알고 있습니다.

당사는 조직이 비즈니스 목표를 달성할 수 있도록 개별적 또는 조합적으로 활용할 수 있는 일련의 지원 옵션을 설계했습니다.

RWS 에센셜 지원은 종합적인 지원 서비스를 제공합니다.

고객은 다양한 옵션 중에서 기술 배포에 필요한 최적의 지원을 선택할 수 있습니다.

특징 ^[1]	RWS 에센셜
시간(범위)	8½ x 5
서비스 수준(SLA)	P1: 1시간 P2: 4시간 P3: 1일(영업일 기준) P4: 2일(영업일 기준)
담당 사용자	4
무제한 지원 사례	✓
사례 기록 및 기술 자료, RWS 커뮤니티, 사용 방법 튜토리얼을 비롯한 RWS 지원 게이트웨이에 대한 연중무휴 24시간 액세스	✓
제품 패치 및 새 릴리스	✓
지원 커뮤니케이션 ^[2]	✓
연중무휴 24시간 우선순위 ^[3]	선택 사항
지원 사용자 추가 지정	선택 사항
담당 지원 엔지니어	선택 사항

^[1] 선택 옵션은 별도로 규정

^[2] [여기](#)에서 알림을 신청하세요

^[3] XPP, Contenta, S1000D에는 적용되지 않습니다

시작하기

지원 옵션에 대한 자세한 내용은 supportmanagers@rws.com으로 문의하세요

선택 옵션

연중무휴 24시간 지원(우선순위 1)

중요 문제(P1)에 대한 연중무휴 24시간 지원 보장 지정 지원 담당자가 지원 사례를 기록하고 근무 시간 외에도 RWS 지원 리소스를 계속 활용합니다. ^{[1][2]}

지원 사용자 추가 지정

RWS 지원 게이트웨이에 액세스하여 RWS 지원 리소스를 사용할 수 있는 지원 담당자를 추가합니다.

담당 지원 엔지니어

솔루션을 심층적으로 이해하고, 모든 지원 사례를 관리하여 적시에 대응하고 해결하는 담당 직원과 팀을 이루어 보세요.

담당 엔지니어는 또한 고객과 함께 매월 서비스 검토를 통해 SLA 달성, 요청 해결 시간, 미해결 지원 사례 및 최신 제품 개발 등의 주요 지원 서비스 내용을 검토합니다.

^[1] XPP, Contenta, S1000D에는 적용되지 않습니다

^[2] 근무 시간은 지원 정책에 정의되어 있으며 <http://www.rws.com/kr/support/>에서 확인할 수 있습니다

RWS 회사 소개

RWS Holdings plc는 세계를 선도하는 기술 기반의 언어 번역, 문서 데이터·콘텐츠 관리 및 지적 재산권 서비스 제공업체로, 기업의 콘텐츠 규모에 맞게 정보를 전달하고 콘텐츠의 철저한 보안과 사업 전략을 실현하도록 도움으로써 전 세계의 글로벌 고객들과 원활하게 소통하여 최신 정보를 제공하도록 도와드립니다.

RWS의 비전은 글로벌 조직의 통합된 지성, 심층적인 전문 지식 및 스마트 기술을 통해 기업이 언어, 콘텐츠 및 해외 시장으로 확장하며 겪는 도전과제를 해결하여 원활하게 소통할 수 있도록 지원하는 것입니다.

RWS는 전 세계 100대 브랜드 중 90개, 10대 제약 회사 및 세계 20대 특허 출원 기업의 절반 가량의 고객사와 협업하고 있습니다. RWS의 고객 기반은 유럽, 아시아 태평양, 북남미의 기술, 제약, 의료, 법률, 화학, 자동차, 정부 및 통신 분야에 걸쳐 있으며, 5개 대륙에 지사를 두고 서비스를 제공하고 있습니다.

1958년에 설립된 RWS는 영국에 본사를 두고 있으며 런던증권거래소 규제 시장(RWS.L)인 AIM에 공개 상장된 기업입니다.

자세한 내용은 www.rws.com/kr을 확인하시기 바랍니다.

© 판권 소유. 여기에 포함된 정보는 RWS 그룹*의 기밀 정보 및 소유권 정보로 간주됩니다.

*RWS 그룹은 RWS Holdings PLC(계열사, 자회사 및 그 대리인)를 의미합니다.