

---

# RWS Enterprise – Produktsupport

---

**RWS möchte seine Kunden befähigen, mit den Content- und Übersetzungstechnologielösungen von RWS die besten Ergebnisse zu erzielen. Wir wissen, dass jedes Unternehmen unterschiedliche Anforderungen in puncto Support hat.**

Wir haben eine Reihe von Supportoptionen entwickelt, die einzeln oder in Kombination genutzt werden können, damit Ihr Unternehmen die vorgegebenen Geschäftsziele erreicht.

RWS Essentials-Support bietet einen umfassenden Supportservice.

Außerdem stehen mehrere A-la-carte-Optionen zur Auswahl, um den Support für Ihre Technologiebereitstellung zu optimieren.

Merkmale <sup>[1]</sup>	RWS Essentials
<b>Stunden (Supportbereitstellung)</b>	8,5 x 5
<b>Service-Levels (SLA)</b>	<b>P1:</b> 1 Stunde <b>P2:</b> 4 Stunden <b>P3:</b> 1 Werktag <b>P4:</b> 2 Werktage
<b>Benannte Benutzer</b>	4
<b>Unbegrenzte Anzahl von Supportanfragen</b>	✓
<b>24 x 7-Zugriff auf das RWS Support Gateway zum Einreichen von Supportanfragen, für die Knowledge Base, die RWS Community und Tutorials</b>	✓
<b>Produkt-Patches und neue Versionen</b>	✓
<b>Supportkommunikation<sup>[2]</sup></b>	✓
<b>24 x 7-Priorität<sup>[3]</sup></b>	Optional
<b>Weitere benannte Supportkontakte</b>	Optional
<b>Speziell zugewiesener Supporttechniker</b>	Optional

[1] Einzeloptionen sind separat aufgeführt

[2] Mitteilungen können [hier](#) abonniert werden

[3] Nicht verfügbar für XPP, Contenta, S1000D

## Erste Schritte

Wenn Sie mehr über die Supportoptionen erfahren möchten, schreiben Sie bitte eine E-Mail an [supportmanagers@rws.com](mailto:supportmanagers@rws.com)

### A-la-carte-Optionen

#### 24 x 7 (Priorität 1)

Gewährleisten Sie garantierten Support für kritische Probleme (P1) 24 x 7 x 365. Benannte Supportkontakte außerhalb der Geschäftsstunden, die Supportanfragen einreichen und mit dem Support-Team von RWS zusammenarbeiten. <sup>[1][2]</sup>

#### Weitere benannte Supportkontakte

Fügen Sie weitere Benutzer hinzu, die Zugriff auf das RWS Support Gateway haben und mit dem Support-Team von RWS zusammenarbeiten.

#### Speziell zugewiesener Supporttechniker

Ein benannter Supporttechniker macht sich intensiv mit der Kundenumgebung vertraut und ist dafür verantwortlich, dass alle Supportanfragen zeitnah bearbeitet und gelöst werden.

Der Ihnen speziell zugewiesene Techniker führt außerdem eine monatliche Service-Überprüfung durch, um wichtige Aspekte des Supportservice zu überprüfen, darunter Erfüllung von SLAs, Zeit bis zur Lösung von Anfragen, ausstehende Support-Tickets und neueste Produktentwicklungen.

### Über RWS

RWS Holdings plc ist der weltweit führende Anbieter für technologiefähige Sprachdienstleistungen, Content Management und schutzrechtliche Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Vernetzung mit Menschen auf der ganzen Welt und bei der Entwicklung neuer Ideen, indem wir geschäftskritische Inhalte in großem Umfang kommunizieren und den Schutz und die Umsetzung ihrer Innovationen ermöglichen.

Wir möchten Unternehmen dabei unterstützen, mit Menschen überall auf der Welt effektiv zu interagieren, indem wir ihre Herausforderungen in Bezug auf Sprache, Inhalte und Marktzugang durch unsere kollektive globale Intelligenz, unsere umfassende Fachkompetenz und intelligente Technologie lösen.

Zu unseren Kunden zählen 90 der globalen Top 100 Marken, alle 10 führenden Pharmaunternehmen und rund die Hälfte der 20 weltweit führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, Asien-Pazifik sowie Nord- und Südamerika in den Bereichen Technologie, Pharmazie, Medizin, Recht, Chemie, Automobilindustrie, Behörden und Telekommunikation, die wir über Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: [www.rws.com/de](http://www.rws.com/de)

© Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group\*.

\* RWS Group bezeichnet RWS Holdings plc im Auftrag und im Namen seiner verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.

<sup>[1]</sup> Nicht verfügbar für XPP, Contenta, S1000D

<sup>[2]</sup> Geschäftszeiten sind in der Support-Richtlinie festgelegt, abrufbar unter <http://www.rws.com/de/support/>