

RWS 企业产品支持

RWS 致力于通过 RWS 内容和语言技术解决方案，显著提升客户收益。我们明白，所有公司都是独一无二的，他们对所需支持的要求各不相同。

我们设计了一系列支持选项，既可以单独使用，也可以合并使用，帮助公司实现业务目标。

RWS 基本版支持提供全面的支持服务。

您还可以选择丰富的独立选项，通过技术部署来优化所需的支持。

功能 ^[1]	RWS 基本版
时长	8½ x 5
服务级别 (SLA)	P1: 1 小时 P2: 4 小时 P3: 1 个工作日 P4: 2 个工作日
授权用户	4
无限制支持案例	✓
全天候访问 RWS Support Gateway，包括案例记录和知识库、RWS 社区和学习教程	✓
产品补丁和新推产品	✓
沟通支持 ^[2]	✓
24x7 优先响应 ^[3]	可选
其他授权支持用户	可选
指定支持工程师	可选

^[1] 单独列示的独立选项

^[2] 注册接收通知请点击[此处](#)

^[3] 不适用于 XPP、Contenta、S1000D

入门

要了解有关支持选项的更多内容，请联系 supportmanagers@rws.com

独立选项

24x7（1 级优先响应）

确保对重要问题提供支持 (P1) 24 x 7 x 365。授权支持联系人可以记录支持案例，并在工作时段之外使用 RWS 支持资源记录案例。^{[1][2]}

其他授权支持用户

添加可访问 RWS Support Gateway 并使用 RWS 支持资源的其他支持联系人。

指定支持工程师

与深入了解解决方案并负责管理所有支持案例的工程师协作，确保及时响应和解决问题。

指派给您的支持工程师每月将与您一起回顾支持服务中的关键方面，包括服务级别 (SLA) 成果、处理需求申请的时长、未处理的支持需求申请和最近的产品开发。

^[1] 不适用于 XPP、Contenta、S1000D

^[2] “工作时间”的定义详见支持政策，具体请查看 <http://www.rws.com/cn/support/>

RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生深远影响，在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术，解决企业的语言、内容和市场准入挑战，助力企业与世界各地的受众高效互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美，涵盖技术、制药、医疗、法律、化工、汽车、政府和电信行业，我们的办事处遍布五大洲，致力为客户提供优质服务。

RWS 成立于 1958 年，总部位于英国，在伦敦证券交易所监管市场——AIM（另类投资市场）上市，股票代码 RWS.L。

有关更多信息，请访问：www.rws.com/cn

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团的机密信息和专有信息。
*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。