
Assistance RWS pour les produits d'entreprise

RWS s'engage à aider ses clients à obtenir des résultats optimaux, grâce à ses solutions de technologie linguistiques et de gestion du contenu RWS. Nous savons que toutes les entreprises sont uniques, et qu'à ce titre, elles présentent des exigences spécifiques en matière d'assistance.

Nous avons conçu une série d'options d'assistance qui peuvent être exploitées individuellement ou conjointement pour aider votre entreprise à atteindre ses objectifs.

L'assistance RWS Essentials fournit un service d'assistance complet.

Vous pouvez également choisir parmi une variété d'options à la carte disponibles afin d'optimiser l'assistance dont vous avez besoin pour vos déploiements technologiques.

Fonctionnalités ^[1]	RWS Essentials
Heures (couverture)	8 h 30/24, 5 j/7
Niveaux de service (SLA)	P1 : 1 heure P2 : 4 heures P3 : 1 jour ouvrable P4 : 2 jours ouvrables
Utilisateurs nommés	4
Demandes d'assistance illimitées	✓
Accès 24 h/24, 7 j/7 à la plateforme RWS Support Gateway, y compris aux demandes d'assistance, à la base de connaissances, à la Communauté RWS et aux didacticiels	✓
Correctifs de produits et nouvelles versions	✓
Communications de l'assistance ^[2]	✓
Priorité 24 h/24, 7 j/7 ^[3]	Facultatif
Autres utilisateurs d'assistance nommés	Facultatif
Ingénieur d'assistance désigné	Facultatif

^[1] Les options à la carte sont décrites séparément

^[2] Inscrivez-vous pour recevoir des notifications [ici](#)

^[3] Non disponible pour XPP, Contenta, S1000D.

Prise en main

Pour en savoir plus sur les options d'assistance, contactez-nous à l'adresse supportmanagers@rws.com

Options à la carte

24 h/24, 7 j/7 (Priorité 1)

Assurez la prise en charge des problèmes critiques (P1) 24 h/24, 7 j/7, 365 j/365. Les contacts d'assistance nommés soumettent des demandes d'assistance et continuent à travailler avec les ressources du Service d'assistance RWS en dehors des heures d'ouverture. ^{[1][2]}

Autres utilisateurs d'assistance nommés

Ajoutez des contacts d'assistance supplémentaires qui peuvent accéder à la plateforme RWS Support Gateway et travailler avec les ressources du Service d'assistance RWS.

Ingénieur d'assistance désigné

Faites équipe avec une personne nommée qui dispose d'une compréhension approfondie de la solution et sera chargée de gérer toutes les demandes d'assistance afin de garantir une réponse et une résolution rapides.

Votre ingénieur désigné effectuera également un examen mensuel du service d'assistance pour passer en revue les principaux aspects du service d'assistance, y compris les performances du contrat de niveau de service (SLA), le délai de résolution des tickets, les tickets d'assistance en attente et les développements de produits récents.

À propos de RWS

RWS Holdings plc est le premier fournisseur mondial de services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Nous vous aidons à communiquer et à inspirer le monde entier en diffusant des contenus stratégiques adaptés à vos marchés et en vous permettant de protéger et d'exploiter vos innovations.

Notre objectif est de vous aider à interagir efficacement avec vos clients partout dans le monde en résolvant vos problèmes linguistiques, de contenu et d'accès au marché grâce à notre intelligence globale collective, notre expertise approfondie et notre technologie intelligente.

Parmi nos clients, nous comptons 90 des 100 plus grandes marques mondiales, les 10 plus importantes entreprises pharmaceutiques et environ la moitié des 20 plus grands déposants de brevets dans le monde. Nous répondons aux besoins de notre clientèle, basée en Europe, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud, et opérant dans les secteurs technologique, pharmaceutique, médical, juridique, chimique, automobile, public et des télécommunications, grâce à nos bureaux répartis sur cinq continents.

Fondée en 1958 et basée au Royaume-Uni, la société RWS est cotée en bourse à l'AIM, le marché réglementé de la Bourse de Londres (RWS.L).

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.rws.com/fr/

© Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont considérées comme confidentielles et sont la propriété du groupe RWS*.

* Le groupe RWS désigne RWS Holdings PLC pour ses filiales et sociétés affiliées et en leur nom.

^[1] Non disponible pour XPP, Contenta, S1000D.

^[2] Les heures d'ouverture sont définies dans la Politique d'assistance, disponible à l'adresse <https://www.rws.com/fr/support/>