

RWS テクニカルサポート クイックリファレンスガイド

目次

RWS Support Gateway	2
ログイン方法.....	2
アクセスできない場合	2
管理者向け：RWS アカウントに新しいサポート連絡先を設定する方法	2
ケースの登録方法	3
ケースの登録：チェックリスト	3
優先度の定義.....	4
対応時間.....	5
ケースの更新方法	5
ケースのエスカレーション方法	5
拡張リクエストの提出方法	6
RWS テクニカルサポートニュースレターの登録.....	7
RWS のナレッジベース	7
RWS のドキュメント.....	7
RWS Community.....	7
RWS の製品トレーニング	8

RWS Support Gateway

サポートは主に、**RWS Support Gateway** からご利用いただけます。RWS Support Gateway の一般向けエリアは、サポート&メンテナンス契約に加入していなくても利用できます。ただし、RWS Support Gateway の全機能を利用するには、有効なサポート&メンテナンス契約に御社が加入しており、ユーザーが個人の RWS ID を使用してサイトにログインする必要があります。

承認されたサポートユーザーが御社に指名され、そのユーザーが、承認されたサポートユーザーの有効化、追加、無効化を担当する管理者として設定されています。

ウェブサイト : <https://gateway.sdl.com>

ログイン方法

この[チュートリアル](#)では、RWS Support Gateway へのログイン方法（RWS ID を使用した初回アクセス）と、[My Support](#)、[コミュニティ](#)、[ナレッジ記事](#)、[テクニカルドキュメント](#)の場所を説明しています。

アクセスできない場合

御社がサポート&メンテナンス契約を締結しているにもかかわらず、ユーザーがオンラインサポートシステムにアクセスできない場合は、ユーザー自身がアクセス可能ユーザーとして登録されていない可能性があります。

管理者向け : RWS アカウントに新しいサポート連絡先を設定する方法

御社の管理者にご確認いただくか、RWS テクニカルサポート (supportmanagers@rws.com) にお問い合わせください。

管理者によるユーザーの追加、無効化、管理方法について詳しくは、こちらの[ナレッジ記事](#)をご確認ください。

管理者以外は、承認されたサポートユーザーの新規追加やロールの変更を行うことはできません。

RWS Support Gateway にログインし、ログイン名の下のドロップダウンリスト内にある **【My Profile】** から自社の連絡先リストを表示することで、自社の管理者を確認できます。

その管理者に連絡を取り、必要な変更をリクエストしてください。

ケースの登録方法

こちらの[チュートリアル](#)で、ケースの登録方法や、チケットの作成に必要な入力事項を確認できます。また、ケースの登録作業中に表示される推奨記事の機能についても説明しています。

ケースの登録：チェックリスト

サポートケースを登録する際には、そのケースに関する次のような詳細情報を含めるようにしてください。

- ✓ 問題の概要
- ✓ 問題の詳細な説明と、これまでに実行していた手順の詳細な説明
- ✓ エラーメッセージ、スクリーンショット、プロジェクト名やプロジェクト番号などの補足情報
- ✓ 問題のタイプ（分かっている場合。たとえば、不具合、変更リクエスト、機能リクエスト、操作方法に関する質問など）
- ✓ 関連ファイル（ログ、スクリーンショット、出力など）
- ✓ 複数のユーザーに影響があるか？
- ✓ ビジネス上の重大度は何か？
- ✓ 再現可能か？
- ✓ どのソフトウェアバージョンか？（分かっている場合）
- ✓ どのようなアクションで問題が発生するか？
- ✓ 最近、システムに何か変更があったか？
- ✓ 既知の問題か？

サポートケースを登録するには、こちらの[チュートリアル](#)をご覧ください。

機能拡張のリクエストについては、このガイドの[セクション](#)を参照してください。

優先度の定義

優先度は、影響度と緊急度に基づいています。詳細については、RWS Support Gateway の[ユーザーガイド](#)を参照してください。

- 影響度とは、その問題がビジネスプロセスに及ぼす影響を測定したものです
- 緊急度とは、問題がビジネスに及ぶ前に、その問題を修復または回避するために利用可能な時間を反映したものです

影響度と緊急度の値に基づいて割り当てられる優先度

優先度マトリクス		影響度			
		1. 全ユーザー／回避策なし	2. 一部のユーザー／回避策なし	3. 全ユーザー／回避策あり	4. 一部のユーザー／回避策あり
緊急度	1. Critical (重大)	P1 - CRITICAL (重大)	P1 - CRITICAL (重大)	P2 - HIGH (高)	P2 - HIGH (高)
	2. High (高)	P2 - HIGH (高)	P2 - HIGH (高)	P2 - HIGH (高)	P3 - MEDIUM (中)
	3. Medium (中)	P3 - MEDIUM (中)	P3 - MEDIUM (中)	P3 - MEDIUM (中)	P4 - LOW (低)
	4. Low (低)	P3 - MEDIUM (中)	P3 - MEDIUM (中)	P4 - LOW (低)	P4 - LOW (低)

RWS 製品のサポート対応時間の適切なリストについては、締結済みの契約または製品注文フォームを参照してください。

対応時間

「対応時間」とは、ケースが登録されたことが自動確認されてから、RWS が最初の技術的対応を行うまでの営業時間の累積時間です。

この対応が、登録されたケースの解決、またはケースの解決に必要な追加アクションを判断する基礎となる場合があります。

対応に要する時間は、製品の契約とケースの優先度によって変動します。

ケースの更新方法

この[チュートリアル](#)では、RWS Support Gateway で既存のケースを更新する方法を説明します。更新時には、チケットへのコメントの追加やファイル添付が可能です。

ケースのエスカレーション方法

エスカレーションとは、解決を支援する追加のリソースを得るため、または問題を通知することを目的として、サポートケースの詳細情報を他の関係者に知らせるプロセスのことを指します。

エスカレーションの目的は次のどちらかになります。すなわち、さらにリソースや専門知識を得るため、または、影響の大きいケースの解決に失敗したことを RWS 内の関係マネージャーやリソースオーナーに確実に知らせるためです。

RWS テクニカルサポートでは、エスカレーションを効果的に管理できるように段階的なプロセスを設定しています。この[チュートリアル](#)で、必要に応じてケースのエスカレーションを開始する方法、およびさらに上位の階層へのエスカレーション方法についてご確認ください。

レベル	お問い合わせ	エスカレーション手順
1	ケース内でのエスカレーション	<p>RWS Support Gateway でケースをオープンし、 [Request Escalation] をクリックして [Comment] ボックスに理由を入力します。</p> <p>RWS サポートエンジニアとサポートマネージャーにエスカレーションリクエストが通知されます。RWS では、RWS サポートエンジニアまたはサポートマネージャーが 2 営業時間内にお客様に連絡してリクエストを確認することを目標としています。</p>
2	グローバルサポートマネジ メントチーム supportmanagers@rws.com	<p>サポートマネージャーの E メールアドレスに、ケース番号、エスカレーションの理由、ビジネスニーズを記載した E メールを送信します。</p> <p>RWS のグローバル管理チームがこれを検討します。</p> <p>RWS ではマネージャーまたは任命された代理人が 2 営業時間内にお客様に連絡して、次の手順を相談することを目標としています。</p>
3	グローバルクライアントサ ービスリーダー gcs.leaders@rws.com	<p>エスカレーションの理由が未解決のままの場合、お客様／サポートマネージャーはグローバルクライアントサービスリーダーにエスカレーションし、このリーダーが適切なリソースを使用し、必要に応じてお客様とやり取りして、解決に向けて努力します。</p>

拡張リクエストの提出方法

RWS 製品の今後のリリースに期待する機能について、アイデアがありましたら、[RWS Community](#) にアクセスして [Ideas] タブをクリックし、関連する製品アイデアセクションからご自身のアイデアをぜひ投稿してください。

今後のリリースにすべてのアイデアが反映されると保証することはできませんが、製品を強化できる機能についてのご意見をぜひ伺いたいと考えています。

この機能の使用方法について、詳しくはこちらの[短い動画](#)をご覧ください。

RWS テクニカルサポートニュースレターの登録

ニュースレターでは、新しいリリース、サポートに関する更新情報、最新のホットフィックス、RWS テクニカルサポートの休業日やその他のニュースなど、お客様のニーズに応える技術情報を厳選してお伝えしています。

[こちら](#)からご登録いただけます。

RWS のナレッジベース

RWS のナレッジベースには、サポートエンジニアが作成した記事が掲載されており、発生する可能性のある問題のセルフサービスによるトラブルシューティングについて確認できます。RWS Support Gateway でナレッジ記事にアクセスする方法のチュートリアルは[こちら](#)をご覧ください。

RWS のドキュメント

リリースノート、製品概要／インストールガイドなど、製品の技術ドキュメントを参照するには、docs.rws.com にアクセスしてください。

RWS Community

[RWS Community](#) は、RWS や同業者と交流するためのタッチポイントです。

RWS のプロフェッショナルが知識や経験を共有し合い、学び、つながることで、RWS の製品とサービスでの成功をさらに高めることができます。

RWS Community にアクセスするには、[こちら](#)をクリックしてください。

[スタートガイドの動画](#)では、RWS Community の使用方法に関する情報をご確認いただけます。

RWS の製品トレーニング

RWS の製品トレーニングに関するリソースは、<https://www.rws.com/jp> の [サポート] > [トレーニング] にアクセスするか、こちらを[クリック](#)してください。そこにリストされていないトレーニングをご希望の場合は、その内容を learn@rws.com までご連絡ください。

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ながら、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。