

データシート

サポートパッケージに単体または組み合わせて利用できるオプションを追加することで、お客様のビジネス目標の達成をサポートします。

SDL は、包括的なサポートパッケージが用意されている SDL のコンテンツ／翻訳テクノロジーソリューションで、お客様が最大の成果を上げられるよう全力でサポートいたします。

SDL SaaS&ホストサポートでは、営業時間内[1]での全製品のサポートとオンラインリソースを利用できます。また、さまざまなアラカルトオプションを自由に組み合わせ、お客様のテクノロジー導入環境に応じて必要なサポートを最適化することもできます。

SDL SaaS 標準サポート

- 週 5 営業日、1 日 8.5 時間の製品サポート
- 重大なケース(優先度 1)に対する 24 時間 365 日の製品サポート
- 営業時間内の製品サポート[1]
- 製品／環境の定期的な更新
- オンラインツールへのアクセス: ケースの記録、ナレッジベース、SDL Communityなどを備えた SDL Customer Gateway
- サポートコミュニケーション[2]

特長

パッケージ [3]	SaaS&ホストサポート
優先度 1 サポート	24 時間 365 日
対応時間	営業時間[1]
サービスレベル(SLA)	P1:30 分(24 時間 365 日) P2:2 時間 P3:1 営業日 P4:2 営業日
指定可能なユーザー数	4
回数制限のないサポート	✓
ケースの記録やナレッジベースなどを備えた SDL Customer Gateway、SDL のコミュニティ、ハウツーチュートリアルへの 24 時間 365 日のアクセス	✓
製品／環境の定期的な更新	✓
グローバルクライアントサービスのコミュニケーション[2]	✓

[1] 営業時間は、次のサイトで確認できるサポートポリシーに定められています：
<http://www.sdl.com/jp/support/>

[2] 通知の登録は [こちら](#)

[3] アラカルトオプションは別途説明します

お問い合わせください

サポートオプションについて詳しくは、下記までお問い合わせください。
customer_programs@sdl.com

アラカルトオプション

指定のサポートユーザーの追加

SDL Customer Gateway にアクセスし、SDL のサポートリソースと連携可能なサポート担当者を追加できます。

週末のプロジェクトアシスタンス

プロジェクト期間中、週末もサポートエンジニアに連絡し、技術的な問題についてサポートを受けることができます(1 日単位、お客様のタイムゾーンの午前 9 時～午後 6 時)。^[1]

サービスレビュー

SDL のサポートエンジニアと連携して、SLA の達成状況、チケットの解決時間、未解決のサポートチケット、直近の製品開発といったサポートサービスの重要事項についてレビューを行います。毎月または四半期毎に実施できます。

サポートエンジニアの指定

ソリューションを深く理解したうえで、すべてのサポートケースを管理してタイムリーに処理し、解決する担当者を指定して連携できます。

[1]リモートアシスタンスのみ

SDL*

SDL (LSE: SDL) は、コンテンツの作成、翻訳、配信の分野におけるグローバルリーダーです。25 年以上にわたり、世界中のさまざまなタッチポイントにおいて優れた顧客体験の提供を可能にすることで、企業が自信を持って世界とコミュニケーションし、ビジネスを飛躍的に成長させることができるようサポートしています。

トップグローバル企業が SDL を利用し、信頼を寄せています。詳しくは、sdl.com/jp/ をご覧ください。Twitter、LinkedIn、Facebook でも情報発信しています。

SDL ジャパン株式会社
〒153-0051
東京都目黒区上目黒 2-1-1 中目黒 GT タワー4F
marketing.japan@sdl.com

Copyright © 2018 SDL plc. All Rights Reserved. SDL の名称とロゴ、および SDL 製品名とサービス名は、SDL plc および/またはその子会社の商標であり、その一部は登録商標である可能性があります。その他の会社名、製品名、サービス名は、各所有者に帰属します。