

セキュリティソフトウェアを対象としたシスコのサポートサービス

一目で把握できるセキュリティソフトウェア ソリューションの利点

常に接続された現代のモバイル社会では、防御可能なセキュリティ態勢を整えることが不可欠であり、最優先事項となっています。セキュリティの管理というと、活発な動きを見せる巧妙に仕組まれた脅威に直面したときに大きな負荷がかかり、IT の複雑さが増すようです。シスコのセキュリティソフトウェアに対してお客様が行った投資は、お客様の環境を保護し、リスクを軽減するのに役立っています。ただ、それだけでは十分とは言えません。Cisco® のセキュリティ製品から最大限の価値を引き出すことをお望みであれば、シスコ サポートの利用をご検討ください。

Solution Support がお客様に代わって複数の製品のサポートを調整し、ほとんどの場合、お客様がご自身で取り組むよりも迅速に複雑な問題を解決してリスクを軽減します。Software Support (Enhanced または Premium) がお客様の協力のもと、お客様の IT 環境と技術導入目標を把握し、導入されたセキュリティソフトウェアの早期利用を可能にします。また、投資から最大の利益が得られるようお客様を支援します。

複数のサービスレベルをご用意しており、お客様のビジネスニーズに合ったオプションをお選びいただけます。



複雑な問題の
解決時間が短縮¹



ソフトウェアのアップデート
の所要時間が短縮¹



レベル 2/レベル 3 までエ
スカレートされるヘルプデス
クチケットが減少¹

利点

- ・ **リスクを軽減:** 優先的な対応が受けられ、セキュリティ専門家に直接連絡できるので、問題解決が促進されます。
- ・ **価値を迅速に実現:** 専門家のガイダンスにより、投資したソフトウェアの導入準備、導入、利用を早期に実現できます。
- ・ **セキュリティ態勢を改善:** 専任の信頼できるアドバイザーがベストプラクティスを推奨します。これにより、安全性と信頼性の高いネットワークを維持できます。

¹ Cisco CX サービスのビジネスバリューに関する IDC 社の調査結果: 詳細または概略をご覧ください。

提供内容	サービスレベル		
	Solution Support	Enhanced	Premium
ソフトウェア技術サポート (Cisco Technical Assistance Center (TAC) のサポートを 24 時間 365 日利用可能) 受付時の応答目安 (シビラティ 1 および 2 のケース)	✓ 30 分	✓ 30 分	✓ 30 分
複数製品のサポートを調整する一次連絡窓口	✓	✓	✓
ソリューション、製品、相互運用性に関する深い専門知識	✓	✓	✓
構成、展開、移行、IT ソフトウェアの統合に関する導入準備のガイダンス		✓	✓
オンボーディングと導入の技術支援		✓	✓
コンフィグレビュー		✓	✓
専任の技術専門家が信頼できるアドバイザーとしてサポートし、継続的なパフォーマンス管理と最適化を実現するライフサイクルガイダンスを提供			✓
インシデントとエスカレーションの管理			✓
ケース分析を含む定期的な技術レビュー			✓

サービスレベルのアップグレードに伴い、メリットが増加

セキュリティ製品のサブスクリプションには、Embedded Support または Software Support Basic が含まれています。

迅速な対応とトリアージの支援に加え、お客様に代わって複数製品と複数ベンダーの問題を解決に向けて調整する一次連絡窓口をご希望の場合は、Solution Support が最適です。

ソフトウェアの展開、構成、統合を迅速に進めることに加え、お客様のビジネスにとって最も重要な機能を導入するためのオンボーディングと導入の技術支援をご希望の場合は Software Support Enhanced が最適です。

ソフトウェアのライフサイクル全般を管理するためのサポートとアドバイスをご希望の場合は、Software Support Premium が最適です。技術専門家がお客様の IT 環境を把握し、問題解決とエスカレーション管理に役立つ詳細な背景情報を提供します。

次のステップ

お客様のニーズに合うサービスレベルについては、シスコ アカウント マネージャーまたはシスコの認定リセラーにお問い合わせください。

セキュリティ製品のソフトウェアサポートと対象製品の詳細については、[Software Support](#) の Web ページをご覧ください。Solution Support とアライアンスパートナーの詳細については、[Solution Support](#) の Web ページをご覧ください。