

McAfee Premier Success Plan

サクセス管理サービス、エスカレーション管理サービス、コンサルティングサービス、トレーニングサービス、ビジネスレビューサービスを含むカスタマイズされた包括的なプラン

セキュリティ上およびビジネス上の目標にバランスよく取り組むにあたり、多くの組織では、数多くある選択肢と不十分な構造に頭を悩ませています。大企業からグローバル企業までを対象にした McAfee® Premier Success Plan は、お客様のセキュリティ目標を達成するためのサポートを行う新たな方法を提供します。最も包括的で、戦略的にパッケージ化されたサービスを提供します。ソリューションの運用管理、リスクの管理、価値の維持をサポートするように作られています。

課題

絶えず切迫した状況下でも、ITセキュリティやセキュリティ環境の運用を担当する管理者は、重要な問題に対処し続けなくてはなりません。セキュリティアーキテクチャの最適化、セキュリティ環境の改善、リスク管理などの重要な課題に取り組む必要があります。また、こうした課題に取り組む意欲はあっても、常に変化する状況やニーズに対応するためのスキルや最新の知識を持つメンバーが揃っている組織は少なく、時間的な余裕もありません。

適切なツールを購入することは、出発点にすぎません。製品販売後の設計、配備、保守、リスク管理、エスカレーション、トレーニング、戦略に関する決定は、お客様のセキュリティポスチャ、価値の実現までに要する時間、長期的な価値の実現に対して多大な影響を与えます。

成功への道

多くの選択肢の中から、成功するために必要なコンサルティング、サービス、サポートを見分けることは必ずしも容易ではないと考えます。追跡しなければ、購入した製品から十分な価値を得ることができない可能性があります。McAfee Premier Success Plan は、推測で行っていた作業を減らし、不足している部分を補います。

包括的なロードマップでは、専門的なソリューションサービス、トレーニング、および個別管理による技術的サポートを組み合わせています。わたしたちの目標は、お客様のさらなる効率的な戦略の策定、製品の保守、運用リスクの管理をサポートし、長期にわたり、持続的な価値を創出することです。

主なメリット

- ▣ 製品の導入から運用までをエキスパートがサポート：経験豊かな熟練したセキュリティの専門家が、お客様が目標とするセキュリティ環境を実現するためのプランの作成をサポートします。緊急時には迅速に対応し、お客様のソリューションが完全に最適化されているように確実に管理します。
- ▣ セキュリティリスクの低減：カスタマイズされたサクセスプラン、定期的なビジネスレビュー、緊急時のオンサイトでのサポートを使用して、構造化されたアプローチを提供することによりセキュリティリスクを低減し、お客様の戦略を実現するサポートをします。
- ▣ 技術投資によって高い価値を創出：さまざまなトレーニングのオプションとトレーニングの受講方法を活用して、マカフィー製品への投資の最適化に対する技能を高めることができます。プロフェッショナルサービスコンサルタントが提供するコンサルティングサービスは、お客様のシステムとプロセスを最新の状態に保ち、価値の実現までの時間を短縮します。

データシート

製品の導入から運用までをエキスパートがサポート

まず、カスタマーサクセスマネージャー (CSM) がセキュリティの専門知識をお客様のプログラムに取り入れて、短期的および長期的の両面での成功のためにすべてのオプションを確実に調整します。目標とするセキュリティ環境とモニタリング要件を明確に定義し、一定間隔で行われるアカウントレビューを通じて、CSM がお客様へもたらす効果を高めます。

コーチとして、CSM はお客様のセキュリティ環境の管理とリスク管理を行うために豊富なデータと分析を使用します。CSM は、お客様の戦略的プランの進捗管理を重点的に行うための時間やツールを提供し、ITセキュリティおよびセキュリティ運用の中での改善点を特定し、これを実現します。

セキュリティリスクの低減

全体的なリスクの特定と管理をサポートするために、McAfee Premier Success Plan には、専門家によるコンサルティングサービスと継続的な技術面でのリーダーシップワークショップの両方をオプションとして含んでいます。カスタマイズされた専門家主導のワークショップを選択すると、戦略的アドバイザリーセッションが提供されます。インシデント対応からクラウドに対するデータプライバシー保護に至るまで、お客様の課題と目標に適用する実証済みの方法とプロセスを提供します。

さらに、専任テクニカルコンタクト (ATC) がチームに対して製品に関する専門知識をもたらし、お客様と緊密に連携してお客様のセキュリティ環境を詳細に把握します。

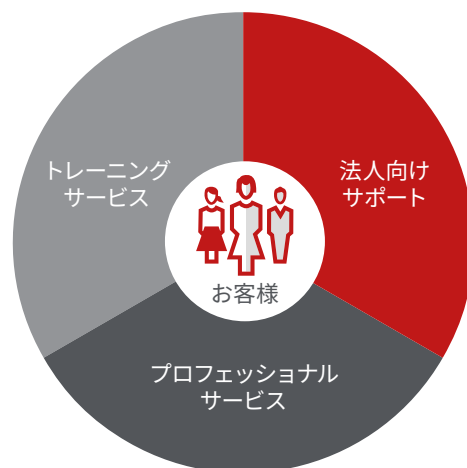
ATC は、問題と傾向に関する全体像を提供することにより、脅威の変化に応じて、セキュリティヘルスおよびチームの強みを維持できるように機能します。

お客様のシステムとビジネスを理解することにより、専任テクニカルコンタクトは、製品の変更、製品活用のための推奨事項、設定変更のプラン策定のサポートを行うこともできます。この担当者は、サービスリクエスト、早い段階での問題の特定、エスカレーション管理、設定変更と継続的改善への最短コースの提供など全体像を把握します。

プログラムでは、テクニカルサポートエンジニア (TSE) への優先的なアクセスも提供します。これらの地域リソースは、ローカルのエスカレーション、状況管理、お客様のビジネス全体のグローバルな統合に関して注意深く監視します。また、サービスレベルゴール (SLG) の達成に向けてサポートします。

投資によって高い価値を創出

人材、プロセス、技術などセキュリティ投資は、継続して目標値を達成するように行われる必要があります。プランに含まれる広範囲におよぶトレーニングおよびサクセスサービスを最大限に活用できるよう、サクセスチームがお客様をサポートします。



提供されるサービス

サクセス管理サービスとエスカレーション管理サービス

- 専門知識を持つ CSM
- 幅広い技術的知識を持つ ATC
- サクセスプランの文書化サービス
- 四半期ごとのビジネスレビュー

コンサルティングサービスとトレーニングサービス

- 製品評価のための 160 時間のコンサルティングサービス
- トレーニングサービスに使用できる 280 回分のバウチャー (eLearning、ガイド付きオンデマンドトレーニング、またはインストラクターによるトレーニング)
- すべての eLearning トレーニングに対し、無制限のサイトライセンスを提供

アドバンスドアクセスサービス

- 24時間365日体制の電話サポート
- サービスリクエスト優先サービス
- テクニカルエキスパートへのダイレクトアクセス
- 1年間に8回を上限として、オンサイトでのテクニカルサポートを提供

データシート

まず、迅速かつ効果的な導入に向けて、McAfee Premier Success Plan には、eLearning、教室でのコース、オンサイトトレーニングなど、各種トレーニングの実施可能なオプションが含まれています。これにより、チームは製品の専門知識を高めることができます。ユースケースを展開しながら、製品を効果的に導入し、保守運用を行い、最適化を実現します。

チームメンバーが能力を向上させ、仕事の満足度を高め、会社に付加価値を与えることを可能にする継続的なトレーニングです。

さらに、長期的な成功を得るために定期的な点検を行います。予防的措置を提供することで、お客様の環境を安全に保ちます。このプランには、製品のデザインレビュー、ヘルスチェック、アップグレード評価、製品の最適化サービスなどの専門的な各種サービスが含まれています。これらのサービスは、各製品の構成とパフォーマンスの潜在的なギャップと機会を特定するのに役立ちます。

ライフサイクルを一周して元に戻ると、専門的なサービスから得られるそれらの結果が、お客様に代わってプランを管理する CSM と ATC のプランに反映されます。このライフサイクルモデルによって、継続的かつ漸進的で実用的な変更を実現し、目標の達成を推進します。セキュリティとビジネスの目標のバランスを保ちます。

コンサルティングサービスとトレーニングサービスのオプションは、[こちら](#)をご覧ください。

McAfee カスタマーサクセスについて

McAfee カスタマーサクセスグループは、サービス、サポート、トレーニングを一体化し、お客様の長期的な成功の実現を支援します。

わたしたちの目標はシンプルです。お客様が McAfee セキュリティソリューションを正常に導入して使用し、運用リスクを管理し、長期にわたって持続的な価値を創出するためのサポートを提供します。

サービスの導入とプロアクティブなアカウント管理から、セルフヘルプリソース、コミュニティ、オンコールの専門的なサポートに至るまで、McAfee カスタマーサクセスグループは、目標とするセキュリティの結果を達成するための人材、プロセス、ツール、技術を提供します。

詳細について

グローバルサポートインフラストラクチャ、専門のコンサルティングサービス、オンデマンドトレーニング、構造化されたアカウント管理をまとめることによって、McAfee Premier Success Plan がお客様の組織を保護し、セキュリティへの投資効果を実現するサポートを行います。

詳細については、[こちら](#)をご覧ください。セールスアカウントマネージャーまたはパートナーまでお問い合わせください。



マカフィー株式会社 www.mcafee.com/jp

東京本社 〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂 1-12-1 渋谷マークシティウエスト 20F

西日本支店 〒530-0003 大阪府大阪市北区堂島 2-2-2 近鉄堂島ビル 18F

TEL: 03-5428-1100 (代) FAX: 03-5428-1480

TEL: 06-6344-1511 (代) FAX: 06-6344-1517

本資料は弊社の顧客に対する情報提供を目的としています。本資料の内容は予告なしに変更される場合があります。本資料は「現状のまま」提供するものであり、特定の状況あるいは環境に対する正確性および適合性を保証するものではありません。McAfee および McAfee のロゴは米国法人 McAfee, LLC またはその関係会社の登録商標です。その他すべての登録商標および商標はそれぞれの所有者に帰属します。Copyright © 2018 McAfee, LLC