

マカフィー株式会社

〒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 20 階

www.mcafee.com/jp



お客様からよくあるご質問

McAfee Enhanced Success Plan

よくある質問

Q: McAfee® Enhanced Success Plan とは何ですか？

A: McAfee Enhanced Success Plan は、McAfee® **カスタマー サクセス プラン** を構成する戦略的なパッケージ プランです。カスタマイズされた各種サービス、リソース、エキスパートのサポートにより、ソリューションの導入を促進してセキュリティ リスクを低減し、McAfee 製品に対する投資価値を最大限に高めることができます。

この堅牢なプランは、中規模企業から大企業向けに設計されています。カスタマー サクセス マネージャー (CSM) が窓口となり、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、サクセス プランの文書化サービス、オンサイト テクニカル サポート、ビジネス レビュー サービスを提供します。詳細については、McAfee Enhanced Success Plan の**データ シート**と、**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**を参照してください。

Q: McAfee Enhanced Success Plan の主なサービスとしてはどのようなものがありますか？

A: McAfee Enhanced Success Plan の主要なサービスは以下のとおりです。

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

- **カスタマー サクセス マネージャー (CSM)**：専任の CSM は、McAfee 製品の運用を開始するための一連のプロセスを通じて、製品の導入管理作業を担当します。また、お客様が目標とするセキュリティ環境の実現をサポートします。
- **サクセス プラン**：お客様の現在のセキュリティ環境を分析し、目標とするセキュリティレベルと重点領域に合わせたプランを作成することにより、McAfee 製品の完全な導入をサポートします。
- **四半期ごとのビジネス レビュー**：CSM とテクニカル エキスパートにより、ビジネス レビューを四半期に 1 回実施します。このレビューでは、導入した McAfee 製品が正常に稼働しているかどうか、カスタマイズされたサクセス プランの状況はどうなっているかを確認し、現在の環境における脅威分析を実行します。

コンサルティング サービスとトレーニング サービス（各オプションの最新の情報については、[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](#)を参照してください。）

- コンサルティング サービス：お客様のセキュリティ環境のヘルス チェック、製品のアップグレードに関する評価、セキュリティプランの作成などのサービスを、McAfee のコンサルタントが提供します。1 週間の McAfee® Solution Success サービスを利用することができます（合計 40 時間）。
- トレーニング サービス： McAfee 製品に関するオンライン トレーニングを受講することにより、セキュリティ業務を担当するスタッフのスキルを伸ばすことができます。80 トレーニング バウチャーをオプションと柔軟に組み合わせて、インストラクターによるトレーニング、ガイド付きオンデマンド トレーニング、eLearning コースを受講することができます。

アドバンスド アクセス サービス

- 24 時間 365 日体制のサポート： リモート デスクトップ機能による電話サポートと、自動診断ツール、修復ツール、McAfee Premier Success ポータル、Support Notification Service によるサポートを 24 時間 365 日体制で提供します（障害レベルに応じて対応）。
- サービス リクエスト優先サービス： 問題を迅速に解決したい場合に、シニア テクニカル サポート エンジニアに優先的に問い合わせることができます。
- オンサイト サポート： 1 年間に 4 回を上限として、オンサイトでのテクニカル サポートを受けることができます。重大度 1 または重大度 2 のサービス リクエストが対象になります。

Q: McAfee Enhanced Success Plan のメリットを教えてください

A: 製品の導入から運用までをエキスパートがサポート： 経験豊富なエキスパートが、製品に関するユーザー トレーニングを実施し、最適化された各種サービスを提供します。これにより、製品の運用に必要なプラン作成やメンテナンス作業を適切に実施できるようになります。また、専任スタッフのサポートにより、社内で使用するソリューションとポリシーを最新の状態に保つことができます。サポート ライフサイクル全体を通じて CSM がプロアクティブなセキュリティ戦略を立案することにより、お客様が目標とするセキュリティ環境の実現をサポートします。

セキュリティ リスクの低減： 体系化されたサポートとサービス リソースにより、問題が発生する前にプロアクティブに問題を特定してセキュリティ環境を改善することができます。1 年間に 4 回を上限として、オンサイト サポートを利用することができます。予定外のシステムダウンな

どの問（重大度が1または2の問題）が発生した場合に、エンジニアが現地に出向いてトラブルシューティングを行います。

技術投資によって高い価値を創出：製品に関するトレーニング、コンサルティング サービス、お客様のニーズに合わせたアカウント管理サービスにより、ベスト プラクティスと標準化されたアプローチを使用して、製品の適切な導入をサポートします。

Q: McAfee Enhanced Success Plan のお勧めポイントを教えてください

A: McAfee Enhanced Success Plan は、McAfee 製品に対する投資価値を最大限に高めるためのプランです。製品の運用を最適化し、セキュリティ環境全体を改善することができます。製品のライフサイクル全体を通して、経験豊富な McAfee のエキスパートがお客様をサポートします。

Q: McAfee® Essential Success Plan、McAfee Enhanced Success Plan、McAfee Premier® Success Plan の違いを教えてください

A: 各サクセス プランの内容は以下のとおりです。

提供されるサービス	McAfee Essential Success Plan	McAfee Enhanced Success Plan	McAfee Premier Success Plan
サクセス管理サービス		カスタマーサクセスマネージャー	カスタマーサクセスマネージャー
エスカレーション管理サービス	サポートアカウントマネージャー	カスタマーサクセスマネージャー	専任テクニカル コンタクト
ビジネス レビュー	半期に1回実施	四半期に1回実施	四半期に1回実施
トレーニング サービス	30 トレーニング パウチャー	80 トレーニング パウチャー	280 トレーニング パウチャー すべての eLearning トレーニングに対し、無制限のライセンスを提供
コンサルティング サービス	リモートからのヘルス チェックを1年に1回実施 (McAfee® ePO™ または McAfee® Endpoint Security)	合計 40 時間 柔軟なオプションを提供	合計 160 時間 柔軟なオプションを提供
オンサイト サポート		1 年間に 4 回まで	1 年間に 8 回まで

Q: McAfee Enhanced Success Plan を購入するための条件はありますか？

A: McAfee のビジネス サポートを契約しているお客様であれば、どなたでも McAfee Enhanced Success Plan を購入することができます。

Q: 現在、McAfee Enterprise Support を契約しています。McAfee Enhanced Success Plan にアップグレードするには、現在の契約期間が終了するまで待つ必要がありますか？

A: いいえ、契約期間が終了するまで待つ必要はありません。McAfee Enterprise Support の契約期間中に McAfee Enhanced Success Plan にアップグレードする場合は、McAfee のセールス アカウント マネージャーまたはチャネル パートナーまでお問い合わせください。

Q: McAfee Enhanced Success Plan を 12 か月単位で購入した場合、そのメリットを受ける資格がありますか？

A: 複数年契約のプランを購入した場合は、各種サービスを 12 か月単位で利用することができます。契約期間が終了した時点でまだ利用していないサービスが残っている場合、そのサービスを次の年に持ち越すことはできません。そのため、McAfee Enhanced Success Plan のサービスは、すべて契約期間内に利用する必要があります。

Q: McAfee Enterprise Support のサービス内容は変更されていますか？

A: 有効な契約期間中のサービス内容は変更ありません。McAfee Enterprise Support サービスは、新規および更新契約の取り扱いを終了しました。

Q: McAfee Enhanced Success Plan について詳しく知りたいのですが、どこに問い合わせればよいですか？

A: アカウント担当者、McAfee セールス アカウント マネージャー、または McAfee チャネル パートナーまでお問い合わせください。詳細については、[こちら](#)を参照してください。

McAfee、McAfee ロゴ、McAfee ePO は、McAfee, LLC、または米国をはじめとする各国の McAfee, LLC の子会社の登録商標または商標です。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 © 2019 McAfee, LLC.

2019 年 2 月

1902-001