

Zscaler Premium Support Advanced

プロアクティブなエンゲージメントと迅速なサポート

Zscaler Premium Support Advanced サービスでは、高いエンゲージメントと応答性を備えたサポートが提供されます。このサービスは 24 時間 365 日のサポートのほか、最も迅速な応答時間が定められた SLA やシニア テクニカル リソースへの直接アクセスを提供することで、問題解決までの時間を短縮します。また、Premium Support Advanced には Zscaler のカスタマーサクセス チームのサポートも含まれるため、Zscaler への投資価値を最大化しながら、運用コストと繰り返し発生する問題を最小限に抑えることができます。

プロアクティブなエンゲージメントが強化された Premium Support Advanced サービスにより、完全に最適化された回復力のある Zscaler サービスを構築できます。このサービスはサポート対応の SLA を強化し、シニア テクニカル サポート エンジニアへの即時アクセスを提供することで、お客様のミッション クリティカルな環境の応答性を向上させます。また、デジタル トランスフォーメーションの加速とビジネス目標の達成を支援するために、Zscaler のカスタマーサクセス チームがお客様専任のリソースを割り当てます。同チームのエンゲージメントは明確な成果物を備えた標準化されたアプローチに従っており、お客様の投資を最大限に活用し、Zscaler の主要なプラクティスと整合することを目的としています。お客様はカスタマーサクセス チームを通じて、ゼロトラスト トランスフォーメーションを加速するための技術と運用のガイダンスだけでなく、データに基づく知見も入手できます。

Zscaler サポートの概要	ESSENTIAL	SUPPORT PLUS	PREMIUM SUPPORT ADVANCED	PREMIUM SUPPORT ADVANCED PLUS
24 時間 365 日のサポート	✓	✓	✓	✓
電話 / Web ポータル / 管理コンソール	✓	✓	✓	✓
オンライントレーニング、ユーザー ガイド、ナレッジ ベース	✓	✓	✓	✓
サポート経験レベル	テクニカル サポート エンジニア (共有リソース)	シニア テクニカル サポート エンジニア (共有リソース)	シニア テクニカル サポート エンジニア (共有リソース)	専門的かつ高度なサポート (専任リソース)
エンゲージメントの内容 *	N/A	サポート ケースのレビュー、運用のレビュー、事業継続計画、構成監査、サービスレジリエンス監査	Support Plus + ヘルスチェック、製品に関するタイムリーな通知、Zscaler の運用手順書、カスタマイズされたトレーニング計画、セキュリティ ポリシーのレビュー、アーキテクチャーのレビュー	Premium Support Advanced + 専任リソースによる専門的かつ高度なサポート、機能強化リクエストのレビューと優先順位付け
SLA の目標値				
P1 - 初回応答	30 分	15 分	15 分	15 分
P2 - 初回応答	1 時間	30 分	30 分	30 分
P3 - 初回応答	3 時間	2 時間	2 時間	2 時間
P4 - 初回応答	4 時間	4 時間	4 時間	4 時間

Premium Support のメリット

応答時間の短縮

- サポート チケットの応答時間が短縮されます。
- サポートへのエスカレーションは 24 時間 365 日利用できます。

シニア エンジニアによる直接サポート

- シニア テクニカル サポート エンジニアがすべての問題に即時に対応します。
- 複雑な問題をより迅速に解決できます。

教育とトレーニング

- ウェビナーによる定期的なトレーニングや、Zscaler の製品とサービスを最大限に活用するための Zscaler Academy へのアクセスを提供します。

製品の専門知識とオペレーショナル エクセレンスのメリット

カスタマー サクセス チームのエンゲージメント

- 専任リソースがエスカレーションと重大な問題をサポートします。
- 構造化されたオンボーディングとトレーニング計画のガイダンスを提供します。
- 導入と運用のレビュー — 主要な脅威統計、使用状況、トランザクション データの包括的なビューを提供し、経営幹部のエンゲージメントを促進します。
- 導入計画とサポートでビジネス成果を最大限に引き出します。
- お客様の環境をより深く理解し、質の高いサポートを提供します。

オペレーショナル エクセレンス

- サポート ケースのレビュー (週 1 回)
- 運用のレビュー (四半期に 1 回)
- サービス レジリエンス監査 (年 2 回)
- 事業継続計画のレビュー (年 1 回)
- ヘルス チェック (年 1 回)
- 製品に関するタイムリーな通知
- Zscaler の運用手順書

専門知識の共有

- Zscaler の常駐 CxO のエンゲージメント — Zscaler 製品の導入とサポートの経験を持つ C レベルの実務者が貴重な知見を共有します。また、ポリシー インフラと全体的なセキュリティ態勢に関する情報や分析も提供します。
- カスタマー サクセス エンジニアリング — Zscaler 製品の専門知識や実際の展開に関する情報を提供し、導入を加速させます (営業時間内にコンサルティングのみの対応となります)。
- 技術的な実装を最適化するために、年 2 回アーキテクチャーをレビューします。
- セキュリティ態勢の改善に役立つ実用的な推奨事項を提供するために、年 1 回セキュリティ ポリシーをレビューします。



Experience your world, secured.™

Zscaler について

Zscaler (NASDAQ: ZS) は、より効率的で、俊敏性や回復性に優れたセキュアなデジタル トランスフォーメーションを加速しています。Zscaler Zero Trust Exchange は、ユーザー、デバイス、アプリケーションをどこからでも安全に接続させることで、数多くのお客様をサイバー攻撃や情報漏洩から保護しています。世界 150 拠点以上のデータセンターに分散された SASE ベースの Zero Trust Exchange は、世界最大のインライン型クラウド セキュリティ プラットフォームです。詳細は、zscaler.com/jp をご覧いただくか、Twitter で [@zscaler](https://twitter.com/zscaler) をフォローしてください。

© 2024 Zscaler, Inc. All rights reserved. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™, zscaler.com/jp/legal/trademarks に記載されたその他の商標は、米国および/または各国の Zscaler, Inc. における (i) 登録商標またはサービスマーク、または (ii) 商標またはサービスマークです。その他の商標はすべて、それぞれの所有者に帰属します。