

Zscaler Support Essentials

Essentials サービス

Zscaler Support Essentials サービスは、24 時間 365 日のサポート、迅速な応答時間、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。

カスタマー サクセス センター

Zscaler のカスタマー サクセス センター (<https://customer.zscaler.com/>) では、お客様のゼロトラスト ジャーニーに役立つ以下のツールとサービスを提供しています。

- Zscaler のカスタマー サクセス エンジニアによるライブ Q&A を含むウェビナー (タイムゾーンにより異なります)。
- Zscaler のお客様のコミュニティとユーザー グループへのアクセス。
- Zscaler のサービスをより有効に活用し、サブスクリプションから得られる価値を最大化するための構造化されたガイダンス。

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

* ライセンス製品ごとに最大 2 テナントまでカバーされます。



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。