

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 Essential Success Plan

よくある質問

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

**A:** McAfee Essential 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。

これは、中規模企業向けの比較的軽量のプランです。サポート アカウント マネージャー (SAM) が窓口となり、エスカレーション管理、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 サービスを行います。詳細については、McAfee Essential 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 Essential 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 Essential Success Plan の主なサービスには、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、サービス リクエスト優先サービスなど重要な要素が含まれています。

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

- サポート アカウント マネージャーが、お客様と McAfee をつなぐ代表窓口として、McAfee の技術リソースの割り当て、調整、対応を行うことにより、お客様のニーズにあった管理サービスを提供します。
- サポート アカウント マネージャーが、お客様との関係を構築し、技術的な問題のエスカレーション管理と緊急事態の管理を行うことにより、専門的なサポートを提供します。

## ビジネス レビュー

- 半期に一度のビジネス レビュー: ビジネス レビューはリモートから実施します。ビジネス レビューにより、セキュリティ環境を安心して利用でき、リスクを最小限に抑えます。

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: 詳細な診断レポート、メンテナンス作業に関する概要、セキュリティ環境の最適化に関するアドバイスを提供することにより、McAfee 製品の効率的な運用をサポートします。
- 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。30 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、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。

**Q:** McAfee Essential 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。

セキュリティ リスクの低減: 体系化されたエスカレーション管理によってリスクを低減し、セキュリティ環境を改善することができます。リスクが発生した場合、サポート アカウント マネージャーがリスクをプロアクティブに特定し、適切な処理を行います。

技術投資によって高い価値を創出: McAfee 製品の最適化に必要なスキルを身につけるためのトレーニングとコンサルティング サービスを提供します。

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

**A:** McAfee Essential 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 プランの提供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 バウチャー	80 トレーニング バウチャー	280 トレーニング バウチャー 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 Essential 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 Essential 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 Essential 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 Essential 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ンネル パートナーまでお問い合わせください。

**Q:** McAfee Essential 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 Essential 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 Essential 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 チャンネル 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。