

SERVICE BRIEF

# FortiCare アドバンストサポート : Core

## アカウントレベルのテクニカルサポート

### はじめに

円滑なビジネスオペレーションを可能にするには、フォーティネットのサービスで提供されるクリティカルサービスのアップタイムを最大化する必要があります。これを可能にするには、テクニカルエキスパートを活用して、セキュリティとネットワークの優れたパフォーマンスを確保する必要があり、FortiCare アドバンストサポートでは、テクニカルエキスパートはお客様と直接協力することで、迅速な問題解決を可能にします。

### サポートとアカウントサービスのカスタマイズ



#### 技術的な専門知識への迅速なアクセス

FortiCare の専用ダッシュボードを利用することで、迅速にインシデントを解決し、チケットをすぐに追跡してレスポンス時間を短縮することができます。カスタムウェビナー、NSE トレーニング、認定資格により、お客様社内のエキスパートの育成を支援します。

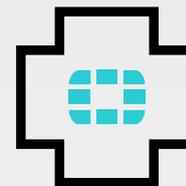


#### アドボケイトが効果を最大化

アドバンスドサポートの任命されたサービスチームがカスタマイズされたケアを提供します。これらの任命されたリソースが、導入環境や運用に関する深い知識を活用して、迅速なインシデントの解決を支援します。

Core Advanced Support パッケージには、複数のアカウント向けにカスタマイズされたケアが含まれており、FortiCare サービス契約が有効なすべてのデバイスが対象になります。このサービスの主なサービスと特長は以下の通りです。

- **オンボーディング**：新規顧客のオンボーディングとサービス提供の概要の提供
- **チケットマネージャー**：フォーティネットの ASE エンジニアやハイタッチサポートエキスパートによる集中的なトラブルシューティングの優先的な利用が可能
- **チケットマネージメント**：お客様が登録したチケットを解決するまで確実に処理
- **サービスポイント**：時間外のリモート支援、製品アップグレードの支援アシスタンスなどのアドバンスドサポートのサービスポイントによる柔軟なサービス提供
- **充実したトレーニング**：NSE Lab / 試験を含む年間トレーニングパッケージでチームの能力を強化



### FortiCare アドバンストサポート

**Core** は、チケットシステムによるダイレクトサポートでアカウント管理され、フォーティネットの最適化されたソリューションの利用を可能にします。

		CORE
オンボーディング	ガイド付きオンボーディングとスタートアッププログラム	●
人材育成	NSE Lab / 試験 受講可能人数	6
解決策 & トラブルシューティング	チケットマネージメント	●
	テクニカルエスカレーションマネージメント	●
柔軟なサービス提供	サービスポイント <sup>1</sup>	6

FortiCare アドバンスドサポートは、フォーティネットのテクノロジーを活用したビジネス目標の達成を支援します。このサポートは、効果の実現までの時間の短縮から従業員生産性の最大化まで、さまざまなメリットを提供します。お客様社内の運用チームがこのサポートをご利用いただくことで、最適なセキュリティとパフォーマンスの達成が可能になります。

## オーダー情報

Core-Advanced Support Service	FP-10-PS001-711-02-12
-------------------------------	-----------------------

<sup>1</sup> サービスポイントを使用することで、フォーティネットのさまざまなサービスをご利用いただけます。



### フォーティネットジャパン合同会社

〒106-0032

東京都港区六本木 7-7-7 Tri-Seven Roppongi 9 階

[www.fortinet.com/jp/contact](http://www.fortinet.com/jp/contact)

お問い合わせ