

# DIGICERT® PREMIUM

## サポート

専任のプレミアムクライアントマネージャーがおお客様の戦略的目標の達成をサポート

### 概要

DigiCert® Premium サポートは、優先的なサービスレベルと、専用の窓口でおお客様のデジタルトラストへの取り組みを戦略的に成功に導くプレミアムクライアントマネージャー（PCM）を組み合わせましたものです。

プレミアムクライアントマネージャーは、証明書ライフサイクル管理における業界標準、コンプライアンス、ベストプラクティスに関するデジサートの深い知識と経験を元に、お客様中心のコミュニケーションとインシデント対応、プロジェクトへの取り組みの監督指導を行います。

この包括的な Premium プログラムによりお客様は以下を得ることができます。



信頼できるアドバイザと支援者



先を見越した積極的なアカウント管理



継続的な助言と変化への適応

### サポートの主な特長

**戦略立案：**製品ロードマップ、新機能、業界のコンプライアンスの変化、アカウントサービスレベルの利用率に関して日頃からコミュニケーションを取り、お客様の企業環境を深く理解した上で戦略を立案します。

**インシデント解決：**監視、エスカレーション、インシデント事後の根本原因分析結果の報告を単一の窓口を通して提供します。

**プロジェクトコーディネーション：**アカウントの目標（移行、新機能の採用、新 CA の立ち上げ、カスタム証明書の導入など）達成に向けてプロジェクトをコーディネートします。

### テスト環境

Premium サポートをご契約いただいたお客様は、新しい機能や製品リリースの評価、または新しいユースケースの POC テストを行えるデジサートテスト環境にもアクセスいただけます。

戦略立案	インシデント解決	プロジェクトコーディネーション
<ul style="list-style-type: none"><li>クライアント環境</li><li>ロードマップのレビュー</li><li>SLA レポート</li><li>機能リクエスト</li><li>業界やコンプライアンスに関する変化</li><li>過剰 / 過少利用レポートを含むアカウント利用状況</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>調整と報告</li><li>ケースのエスカレーション</li><li>インシデント事後の根本原因分析結果のお知らせ（RCA レポート）</li><li>サポートケースのレビュー</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>デジサート内の部門の壁を越えたコミュニケーション</li><li>アカウントの移行</li><li>新機能導入</li><li>キーセレモニー</li><li>新しい CA とカスタム証明書</li><li>API の導入</li></ul>

## 部門の壁を越えた 迅速なコーディネーション

プレミアムクライアントマネージャーは、デジサートのサポートチームや認証チームと密に連携し、インシデントや業界の変化がクライアント環境に与える影響を包括的に把握しています。デジサート社内各部門の適切なリソースを素早く巻き込み、最適な成果を得られるようにします。

## デジタルトラストをリードする デジサートの知見が得られる

プレミアムクライアントマネージャーは、各メンバーおよび地域のデジタルトラストを定義している 15 以上のセキュリティおよび業界標準化団体におけるデジサートのリーダーシップにアクセスできます。監査のディスカバリと管理に長けており、業界のコンプライアンスの変化をお客様の業務に結び付けて考えることができます。

## 優先的なサービスレベル

Premium サポートをご契約いただいたお客様には、可用性、デリバリー、レスポンスのどれにおいても最高のサービスレベルが提供されます。

	STANDARD	BUSINESS	PREMIUM
対応時間	平日 9:30-17:30 (時間外は英語対応)	平日 9:30-17:30 (時間外は英語対応)	全日 (平日 9:30-17:30 は日本語対応)
セルフサービスツール			
デジサートのドキュメント	✓	✓	✓
デジサートのサポートナレッジベース	✓	✓	✓
デジサートのステータスおよび証明書ツール	✓	✓	✓
デジサートの開発者ポータルとAPIドキュメント	✓	✓	✓
認証申請			
優先対応			✓
対応順	申請順	申請順	24 時間以内に開始 (月～金)
サポートへのアクセス方法			
チャット (DigiCert ONE に関するお問い合わせは E メールか電話をお願いします)	✓	✓	✓
E メール	✓	✓	✓
電話	認証申請のみ対応	✓	✓
予想待ち時間			
チャット	申請順	5 分以内	2 分以内
E メール	申請順	24 時間以内	8 時間以内
電話	申請順	5 分以内	2 分以内
重要度レベルごとの応答時間			
重要度 1 (デジサートまで電話でご連絡いただく必要があります)		1 時間以内	30 分以内
重要度 2		6 時間以内	2 時間以内
重要度 3		24 時間以内	8 時間以内
根本原因の分析 (RCAレポート) とレビュー			✓
プレミアムサービス (英語のみでの提供)			
プレミアムクライアントマネージャ			✓
月次戦略プランニング			✓
オンライントレーニング			✓
DigiCert ONE テスト環境			✓

## 今すぐ始めましょう

DigiCert® Premium サポートを使い始めるには、弊社営業担当者にお問い合わせいただくか、[お問い合わせフォーム](#)にてお問い合わせください。

## デジサート (DigiCert, Inc.) について

米デジサート・インク(本社: ユタ州リーハイ、非公開企業)は、インターネット上で人と企業が電子的な信頼でつながることができるようにする、デジタルトラストの世界的なリーディング・プロバイダーです。DigiCert®ONE は、企業向けのデジタルにおける信頼のためのプラットフォームであり、Web サイト、企業アクセス、通信、ソフトウェア、ID、コンテンツおよびデバイスを保護し、パブリックとプライベートの幅広い認証ニーズに対する可視化と一元管理を提供します。デジサートは、受賞歴のあるソフトウェアと、規格、サポート、運用において業界のリーダー的存在であり、世界中の大手企業から選ばれるデジタルトラストプロバイダーです。

また、デジサート・ジャパンは米デジサート・インクの 100% 子会社です。最近のデジサートに関するニュースや情報は、デジサートの web サイト <https://www.digicert.com/jp/news#pr>、もしくは [@digicert](#) (英語) をご覧ください。