

Jamf Pro サポート

全力で成功を導く

Jamf では、お客様を第一に考えた業界屈指の一貫したサポートモデルをご提供しています。お客様のニーズと環境を理解している Jamf プロフェッショナルが個別に対応いたします。私たちのサポートスタッフは全員、世界中にある Jamf オフィスに勤務する Jamf の従業員です。お客様には常に、サポートスタッフの技術を用いて一貫性のある人間的な対応をさせていただいております。お客様は最高のサポートを受けるべきであり、弊社はお客様に可能な限り最高のサポートをご提供しています。これが、93% を超えるお客様が私たちと共に長年歩んでくださっている理由です。ぜひ弊社に Jamf Pro による繁栄のお手伝いをさせてください。



APPLE で成功を確実に

Jamf では、あらゆるニーズと予算に対応できるモデルを 2 つご用意しています。お客様が可能な限り最高のサポートを受けたい時に弊社が駆けつけます。



お客様第一

私たちはお客様に尽くします。お客様が直面する問題の解決を、タイミング良く便利な方法を用いて全力でお手伝いいたします。ベンダーではなく協力者の観点で問題にアプローチします。そして、弊社が持つすべてのリソースを駆使してお客様の組織に最適な解決策を見つけ出します。私たち Jamf Pro サポートは、助けが必要な方の元に駆けつけます。



スタンダードサポート

弊社の顧客コミュニティに参加すると、Jamf と Apple のテクノロジーに精通した弊社の専門家チームにアクセスできます。あなたが成功を収め、満足するまでに全力で取り組み続けます。

スタンダードサポート

- ・ 営業時間中のチャット、電子メールまたは電話による無制限のサポート
- ・ Jamf Nation ポータルを介したサポート事例への簡単なアクセス

最適:

- ・ 基本的なワークフローまたは単純な質問や固定の質問に対する早急な回答を頼りにしている組織
- ・ チャットや電子メールでサポートとやり取りをしたい組織
- ・ 主に営業時間内または 1 つのタイムゾーン内で業務を遂行している組織
- ・ Apple 管理を 1 つの部門に丸投げしていない組織
- ・ 1〜2 名編成のチームが Apple 管理を担当している組織
- ・ デプロイを 1 回のみ、または地域単位で実施する組織

価格

Jamf Pro サブスクリプションに含まれます



プレミアムサポート

お客様が直面するビジネス上の難題には、標準的なサポートを超えた深い戦略的知識と技術的知識が必要となる可能性があります。Jamf のプレミアムサポートでは、状況に合わせて戦略的に対応し、本格的な緊急時対応サポートを提供します。Jamf プレミアムサポートにアップグレードしていただくと、お客様とお客様の成功のために専任の Jamf エキスパートが常に対応させていただきます。

プレミアムサポート

- ・ 戦略的テクニカルアカウントマネージャーへの直接アクセス
- ・ チャット、電子メール、電話での無制限のサポート
- ・ 深刻化した問題を優先
- ・ 優先度の高い問題レポートへのアクセス

最適:

- ・ アーキテクチャに関する専門知識を必要とする複雑な環境がある組織
- ・ 営業時間外のサポートを重視しており、複数のタイムゾーンでデプロイを行う組織
- ・ 管理戦略を明確にしてデプロイを成功させるために、Jamf エキスパートと共に詳細な計画を立てることを重視する組織
- ・ 3 名以上で編成されるチームが Apple 管理を担当している組織
- ・ 他のベンダーと法人サポート契約を締結している組織

価格

3 階層で利用可能

各プレミアムサポート階層が提供するものとは？

	プレミアムサポート	プレミアムサポートプラス	エンタープライズ
専属 Jamf エキスパート	✓	✓	✓
優先事項エスカレーション	✓	✓	✓
製品の問題レポート	✓	✓	✓
24 時間 365 日のサポート*		✓	✓
幹部ビジネスレビュー*		半期	四半期
サクセスプランニング*		✓	✓
アップグレード計画*			✓
製品の問題レビュー*			✓
見合った応答時間	4 時間	3 時間	2 時間
年間コスト	\$10,000	\$18,000	\$50,000

* 24 時間 365 日のサポートは英語でご利用可能です。

* 幹部ビジネスレビューは、お客様の組織のステークホルダーと Jamf のカスタマーサクセスチームとの間でミーティングを計画し、以下の内容を調査します。

- ・ 達成した目標
- ・ 回顧録
- ・ プロジェクト計画
- ・ 新しい Jamf Pro と Apple の機能
- ・ 今後の Jamf Pro のリリース予定

* サクセスプランニングは、お客様の Apple プラットフォームの成功に重要なプロジェクトを見極めて達成するお手伝いをします。

* アップグレード計画は、大小含めた、Apple や Jamf のリリースへのアップグレードに関するアドバイスを提供します。

* 製品の問題レビューは、お客様の環境に影響を及ぼしかねない製品の問題を月ごとのレビューで提供します。



www.jamf.com

© copyright 2002-2018 Jamf. All rights reserved.

MacとiOS管理に対するJamf Proの作用の詳細については、
jamf.com/jaをご覧ください。