

Genetec Advantage

ソフトウェアのアップグレード、プレミアムサポート、システム監視を含む包括的なメンテナンスパッケージ。

自動ソフトウェアアップグレードにより、システムが常に最新リリースになるため、セキュリティへの投資価値を高めることができます。パフォーマンスや使い勝手の向上、セキュリティアップデート、サードパーティとの統合の拡大など、新しいシステム機能を手に入れることができます。



ソフトウェアアップグレード

新しいソフトウェアリリースによりシステムを継続して利用でき、システムへの投資を保護します。マイナーリリースとメジャーリリース、両方のソフトウェアアップグレードのメリットには次が含まれます：

最新のセキュリティシステムテクノロジーを活用した新しいユースケースの利用、新しいインサイトの提供、運用コストを削減できる最先端の機能

システム管理者がソフトウェアの設定と使用をより効率的に行えるユーザビリティの改善

ハードウェアへの投資を最大限に活用可能とするパフォーマンスの向上

システムが進化するセキュリティ要件に準拠し、セキュリティのベストプラクティスに対応可能となるセキュリティの改善

セキュリティエコシステムを拡張する新しいサードパーティ統合機能

セキュリティの運用をサポートするシステムではなく、セキュリティの運用に注意を集中させることができます。システムアベイラビリティモニタでは、インテグレーターがお客様のシステムを見守ることで、潜在的な問題を迅速に発見し、解決に導きます。



プレミアムサポート

Genetec™ テクニカルサポートへのライブアシスタンスを、システムインテグレーターに優先的に提供します：

営業時間中の電話、チャットサポートの提供

より短時間でのレスポンスとなるプライオリティサポートリクエスト

第一線の技術者と製品サポート専門家の双方向の伝達で、案件の解決を効率化する協業サポートモデルの利用

製品スペシャリストによるトラブルシューティングで、複雑な問題をより迅速に解決

多言語サポートの提供

利用可能な Hotfix にすぐにアクセスできる

Genetec ポータルで追跡可能な無制限の数のケースを開くことができる

Genetec Advantage なら、ニーズに合わせてオプションサービスも利用可能です：

オプションで 24 時間 365 日体制のサポートへのアクセス

専任サポートオプションで、パートタイムまたはフルタイムの専任エンジニアへのアクセス

クライアント向けにカスタマイズされたナレッジベースのサービスである Genetec プロフェッショナルサービスへのアクセス



システムアベイラビリティモニタ

Genetec Advantage により、システムインテグレーターは直感的な Web ベースのインターフェースを通じて、いつでも Genetec System Availability Monitor にアクセスすることができます：

システムの稼働時間、平均復旧時間、ダウンタイムなどのリアルタイムな統計情報により、システムをリモートで監視することができます

アラーム通知を検証して潜在的な問題を特定し、問題発生前に対応



セルフサービストレーニングと学習ツール

最新のシステム知識、ツール、トレーニングへのアクセスを提供することで、オペレーター的能力を向上させます。

Security Desk の基本的なオペレータートレーニングコースを提供する Advantage Learning Portal にアクセスし、オペレーターのオンボーディングとトレーニングの自動化を支援します

オペレーターチャットアシスタンスで、Security Desk に関する基本的な質問を直ぐに解消。このチャットでは、認証は必要なく、Genetec サポートチームへの直接アクセスが可能です

パワーユーザーまたは IT 管理者がトレーニングを受け、電話、チャット、GTAP による Genetec サポートにアクセスするための認定を受けることができる、エンドユーザー認定トレーニングの証明書を入力できます

Genetec Advantage の主なメリット

コスト： 接続数に基づく（カメラ接続、リーダー接続、その他のエンティティ）

継続期間： 1 - 3 - 5 年単位

オンラインのセルフヘルプツール	✓	共同サポートモデル *	✓
LMS でのオペレーター向けオンボーディング基本コース	✓	包括的サポートレベル	✓
オンラインサポートケース管理	✓	ソフトウェア保証更新	✓
一般的なテクニカルアシスタンス	✓	ソフトウェアリリースとホットフィックス	✓
リアルタイムでのサポート	✓	システムアベイラビリティモニタ	✓
高度なトラブルシューティング	✓	オプションでの高度なサポート	24 時間 365 日サポート ** / クライアントケア **
ライブチャットと電話によるプレミアムサポート	✓	プロフェッショナルサービスへのアクセス	フィールドエンジニアリング ** 導入プロジェクト管理 **
オペレーター チャットアシスタンス	✓		

* 必要に応じて、第一線の技術者から製品サポートスペシャリストに知識を双方向に伝達し、案件解決を効率化する。

** Genetec™ Advantage でのオプション選択。