

솔루션 개요

FortiCare 지원 및 운영 서비스

기업의 신속한 기술 배포와 장기적인 모멘텀 유지를 위한 지원

종합 요약

Fortinet 보안 패브릭 솔루션을 구매하는 기업은 통합적인 자동 네트워크 보안 기술을 원합니다. 그러나 운영 팀은 새로운 기술을 배포할 때 어려움에 직면하며, 복잡한 오늘날 기업 네트워크로 인해 보안 솔루션을 올바르게 설계하고 구성해야 할 중요성이 나날이 커지고 있습니다. FortiCare 지원 및 운영 서비스는 영세 기업에서 대기업에 이르기까지 모든 규모의 기업에서 요구하는 사항에 맞는 유연한 지원 및 운영 상품을 제공함으로써 기업이 성공적으로 초기 목표 및 장기적 목표를 달성하도록 돕습니다.


FortiCare 서비스는 모든 Fortinet 보안 패브릭을 지원하며, 여러 분야에 대한 지원을 제공하면서도 문제를 해결하는 단일 창구 역할을 합니다. FortiCare 서비스는 Fortinet 프로페셔널 서비스의 배포 지원과 결합되어 기업이 배포 후에 보안 및 운영 효율 목표를 더욱 신속히 달성하고 지속적인 성공을 위한 운영 팀을 구성하도록 돕습니다.

Fortinet 보안 패브릭 솔루션에 투자하기로 한 기업은 운영 효율을 최적화하면서도 중요한 자산을 보호하기 위해 전체적인 통합적 방식을 적용하고자 전략적 결정을 내립니다. 그러나 다른 신기술과 마찬가지로, 이 프로젝트가 궁극적인 성공을 거두려면 배포를 계획하고 실행하는 방식이 중요합니다.

의미 있는 성공을 거두는 데 있어서의 어려움

기업은 Fortinet 배포를 계획하면서 여러 가지 문제점에 부딪히게 됩니다.

- 1. 성공의 필요성.** 경영진과 재무 팀은 투자에서 발생하는 실익을 신속히 회수하기를 기대하고, CISO는 최대한 이른 시일 내에 보안 태세가 향상되었다는 보고를 받기를 원하며, 위험 관리 팀은 우선순위에 맞게 시기 적절히 조정할 수 있기를 원합니다. 따라서 시작하자마자 빠르게 성과를 얻으면 프로젝트가 탄력을 받는 데 도움이 되고 장기적인 성공을 보장할 수 있게 됩니다.
- 2. 네트워크 및 보안 기술 팀을 준비시킬 필요성.** 어떤 기업이 Fortinet 기술을 처음으로 사용할 경우, 기존 팀원들이 플랫폼에 대한 전문 지식을 가지고 있을 가능성은 작습니다. 또한, 사이버 보안 기술이 부족해서? 새로운 인력을 채용하는 데 어려움이 겪고 큰 비용이 듭니다. 즉, 기술 백업 역할을 맡을 직원을 비롯한 기존 직원들이 교육을 받아야 합니다. 장기적으로는 목표로 하는 운영 효율을 달성하려면 팀의 역량도 키워야 합니다.
- 3. 복잡하고 정교한 운영에 프로그래밍 방식으로 접근해야 할 필요성.** 보안 팀은 조직의 우선순위에 맞는 모범 사례와 유지관리 절차를 수립해야 합니다. 그와 동시에 조직 내 인프라의 환경적 변화에 보조를 맞추고 회사 내부 및 산업 규정을 준수하는 문제를 해결해야 합니다.



최근의 추정치에 따르면,
가동 중단이 발생해서 들어가는
평균 비용은 시간당
10만 달러입니다.¹

FortiCare 서비스: 각 기업의 요구 사항에 맞는 유연한 옵션

이러한 문제를 해결하기 위해 솔루션을 선택할 때 신중을 기하듯이, 지원 및 운영 서비스 계약을 체결하는 방식과 그 시점을 전략적으로 결정해야 합니다. Fortinet은 고객과 협력해서 유연한 옵션 메뉴를 통해 각 비즈니스 요구 사항에 맞는 계획을 세웁니다. 또한, 고객은 FortiCare 서비스에 Fortinet 프로페셔널 서비스의 배포 및 운영 지원을 결합할 수도 있습니다(그림 1 참조).

비즈니스 사업자의 경우, FortiCare 서비스를 기업의 고유한 비즈니스 요구 사항, 가동 중단에 대한 허용 범위, 특정 하드웨어가 비즈니스에 중요한 자산을 보유하는지에 따라 맞춤화할 수 있습니다. 기업 전체를 보호하려면 FortiCare 서비스를 엔터프라이즈 지원 계약(Enterprise Support Agreement)을 통해 구매할 수 있습니다. 이를 통해 사내 직원들은 사후 문제 해결보다는 전략적 목표를 찾는 데 시간을 쓸 수 있습니다.

통신, 보안 및 관리형 서비스 제공업체의 경우, FortiCare 서비스는 Fortinet 솔루션에서 보호되는 고객을 위해 종합적인 시장 출시 전략을 제공합니다. 전담 직원이 제공업체의 인프라(및 고객층)에 대해 파악하고 가장 효과적이고 시기적절한 지원을 제공합니다.

FortiCare 서비스 항목:

- **온디맨드 및 프리미엄 지원.** 여기에는 최고의 지원 리소스에 직접 액세스할 수 있는 ASE FortiCare 서비스(고급 지원 엔지니어)가 포함됩니다. 프리미엄 RMA 서비스는 긴급 배송을 제공하며, 하드웨어 교체가 필요할 시 현장 지원 옵션도 제공합니다. Fortinet 시큐어 RMA 서비스는 물리적인 데이터 보호 요건으로 인해 교체한 하드웨어를 반환할 수 없는 고객을 지원합니다.
- **능동적 지원 및 직접 계약.** 고객은 여러 단계의 개인 맞춤형 계약을 체결할 수 있는데, 대개는 고객의 인프라를 파악할 전담 전문가가 지정됩니다. 이 서비스는 모범 사례에 대한 자세한 권고 사항, 팀원 교육, 정기적인 결과 검토 등의 강화된 서비스를 제공합니다.
- **Fortinet 프로페셔널 서비스.** 프로페셔널 서비스 팀에 소속된 전문 엔지니어는 Fortinet 솔루션을 위한 서비스 설계, 전환, 운영 서비스가 포함된 맞춤형 참여를 제공할 수 있습니다. 완전한 빠른 시작 배포 서비스에서부터 아키텍처 설계, 마이그레이션 지원까지 다양한 배포 지원이 준비되어 있습니다. 운영 서비스에는 상태 검사, 지식 이전, 프로세스 정의 등이 포함됩니다.

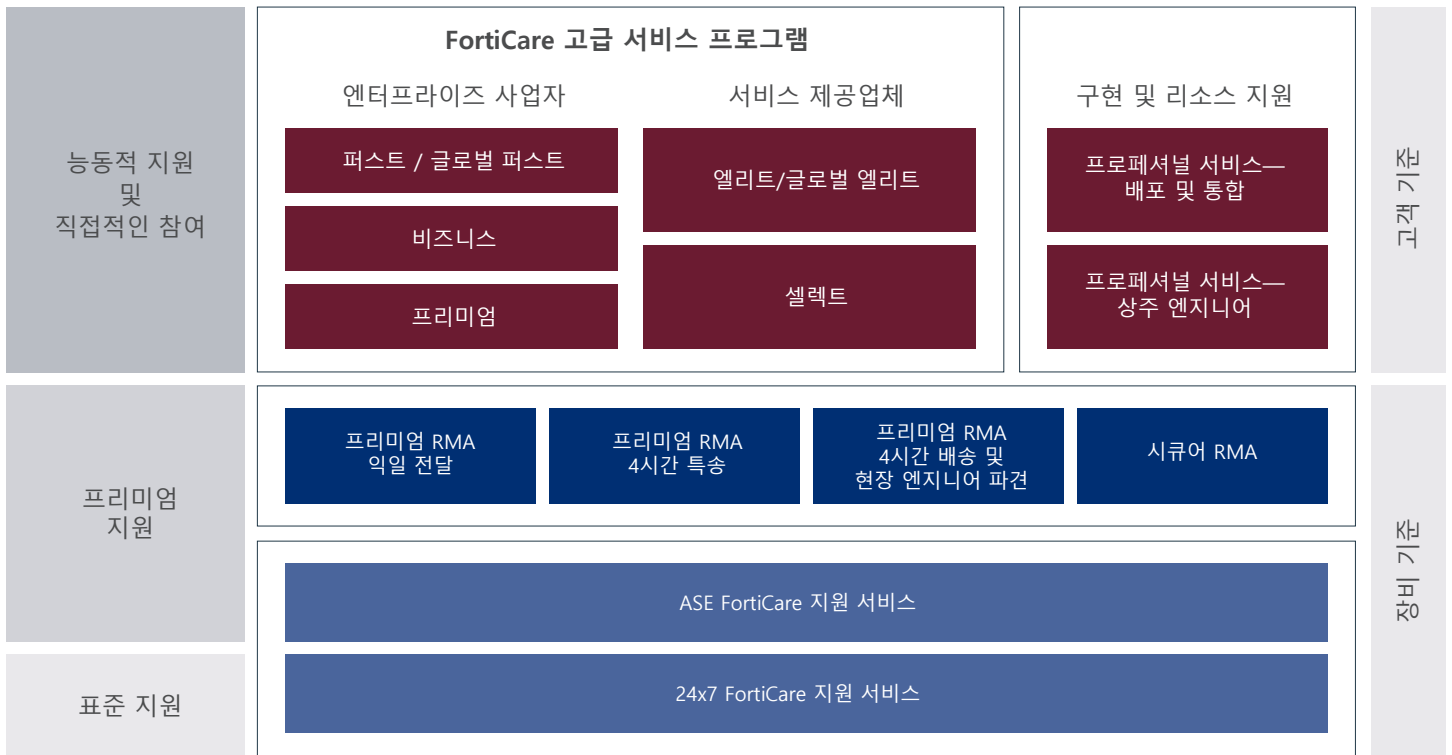


그림 1: FortiCare 지원 및 운영 서비스 개요.

주요 지원 사용 사례

FortiCare 서비스는 유연해서 모든 규모의 기업과 서비스 제공업체의 요구 사항에 맞게 Fortinet 전문 서비스와 결합할 수 있습니다. 여러 일반적인 사용 사례에 권장하는 서비스는 다음과 같습니다.

<p>1. 소규모 기업</p> <p>직원이 50명 이하이고 시설이 몇 개 이내이며, 자체 IT 인프라로 고객 거래를 실행하는 소규모 기업. 이러한 고객의 경우, 운영 중단 시 시설 전체에서 거래를 처리할 수 없게 되므로 사업 손실로 이어집니다.</p>	<p>주요 FortiCare 솔루션:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 24x7 FortiCare 지원 ■ FortiCare Premium RMA: Next-day Delivery ■ 프로페셔널 서비스: 빠른 시작 배포 	<p>부적절한 지원의 결과:</p> <p>필요할 때 FortiCare 지원 리소스에 액세스할 수 없고 긴급한 상황에서 스텐더드 기준의 하드웨어 교체를 받게 됩니다.</p>
<p>2. 중간 규모 기업</p> <p>직원이 1,000명 이내이고, 시설이 몇 군데로 나뉘어 있으며 기업 간 상거래를 하는 중간 규모 기업. 이런 고객의 경우, 운영 중단 시간이 시간 단위로 측정되고 운영 중단 시 직원 생산성과 고객에게 제공할 결과물에 영향을 미칩니다.</p>	<p>주요 FortiCare 솔루션:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ASE FortiCare ■ FortiCare 프리미엄 RMA: 4시간 특송 ■ 고급 서비스: 비즈니스 서비스 ■ 프로페셔널 서비스: 구성 이전, 정책 설계, 이중화 	<p>부적절한 지원의 결과:</p> <p>운영 중단 시간이 길어져 수천 달러의 비용이 발생하고 브랜드 가치와 인지도에 피해를 볼 수 있습니다.</p>
<p>3. 대규모 기업</p> <p>직원이 5,000명 이내, 시설이 100개 미만이며 중요한 기업 간 거래를 하는 대규모 기업. 이러한 조직의 경우, 운영 중단 시간이 초 단위로 측정되고 운영 중단 시 부서 또는 시설에 심각한 영향을 미칠 수 있습니다.</p>	<p>주요 FortiCare 솔루션:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 엔터프라이즈 지원 계약 ■ FortiCare 프리미엄 RMA: 4시간 배송 및 현장 엔지니어 파견 ■ 고급 서비스: 퍼스트 서비스 ■ 프로페셔널 서비스: 지식 이전, 연동, 연속성 계획 	<p>부적절한 지원의 결과:</p> <p>사전 계획이 부족하고 조직 전체의 상태를 파악하지 못하고 원래의 목표를 실현하기 어려워 운영에 불필요한 영향을 미치게 됩니다.</p>
<p>4. 클라우드 서비스 제공업체 또는 대기업</p> <p>내부 운영에 Fortinet 기술을 사용하는 클라우드 서비스 제공업체 또는 대기업. 이런 기업의 경우, 운영 중단 시간이 초 단위로 측정되며 운영 중단 시 여러 사업부에 영향을 미칩니다.</p>	<p>주요 FortiCare 솔루션:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ FortiCare ASE ■ FortiCare 프리미엄 RMA: 4시간 배송 및 현장 엔지니어 파견 ■ 고급 서비스: 엘리트 또는 퍼스트 서비스 ■ 프로페셔널 서비스: 자동화, 동적 라우팅, 인증 	<p>부적절한 지원의 결과:</p> <p>수동적인 연동, 변경 및 인시던트 대응 프로세스로 인해 일하는 인력과 시간이 늘어나고 애플리케이션의 일관성 결여가 야기됩니다.</p>

5. 서비스 제공업체

Fortinet 기술로 서비스를 시장에 공급하는 서비스 제공업체. 이런 기업의 경우, 운영 중단 시간이 계약상의 서비스 수준 계약(SLA)으로 측정되고 운영 중단 시 여러 고객에게 영향을 미칠 수 있습니다.

주요 FortiCare 솔루션:

- FortiCare ASE
- FortiCare 프리미엄 RMA: 익일 전달
- 고급 서비스: 엘리트 또는 퍼스트 서비스
- 프로페셔널 서비스: 인력 증가, 프로세스 정의, 지식 이전

부적절한 지원의 결과:

직접 연락할 수 있는 전담 FortiCare 고급 서비스 팀원이 없어서 문제 해결 시간이 지연되거나 구조적인 프로세스가 부족해서 문제를 해결하지 못합니다.

FortiCare 서비스의 장점

FortiCare 서비스에 투자하는 기업은 팀원들이 전략에 집중하도록 지원하면서도 더욱 신속하게 목표를 달성할 수 있습니다. 기업에 제공되는 장점은 다음과 같습니다.

- Fortinet 보안 패브릭 설계 및 배포, 보안 모범 사례 구현에서 Fortinet의 전문성을 활용하여 단시간에 **최적의 보안 태세**를 갖출 수 있습니다.
- 시행착오를 거쳐 문제를 해결하기보다는 주제 전문가에게 지침과 지원을 받아서 **최대한의 직원 생산성**을 달성할 수 있습니다.
- 매끄럽게 배포되는 통합 솔루션을 통해 **보안에 사후 조치를 취하는 대신 선제적 조치**를 취할 수 있습니다.
- 시스템 지식, 모범 사례 권장 사항, 최적의 유지관리 절차로 **운영 팀이 성공할 수 있도록 세팅**합니다.

결론

FortiCare 서비스는 모든 기업의 요구 사항에 맞추어 여러 가지 방식으로 구성할 수 있습니다. 기업의 필요에 맞는 적절한 지원 계획을 선택하면 Fortinet 인프라로 매끄럽고 성공적으로 이전하는 데 도움이 됩니다. 또한, 기존 Fortinet 배포로 실현한 성과를 최적화할 수 있습니다.

구매할 FortiCare 서비스를 결정할 때 다음과 같은 항목을 생각해볼 수 있습니다.

1. Fortinet 배포의 목표는 무엇이고, 목표 달성에 필요한 것은 무엇입니까?
2. 새로운 Fortinet 기술의 배포 일정은 무엇인가?
3. 기업의 운영 중단 시 발생하는 비용은 얼마인가? 어느 정도의 운영 중단 시간을 감당할 수 있는가?
4. 실시간 위협 탐지 및 대응에서 운영 중단에 어떤 위험이 따르는가?
5. 최초 배포 및 통합에서 사내 기술 팀이 지원할 수 있는 인력은 어느 정도인가?

위의 질문에 어떤 답을 내리더라도 FortiCare 운영 및 지원 서비스는 소규모 인프라든 매우 복잡한 인프라든 기업이 비즈니스 목표를 더욱 성공적으로 달성하도록 도와드릴 수 있습니다.

¹ Kolton Andrus, "Why CTOs And CIOs Should Care More About The Cost Of Downtime," Forbes, 2018년 4월 26일.

² Jon Oltsik, "The cybersecurity skills shortage is getting worse," CSO, 2019년 1월 10일.

