Sophos TAM

Servicio de gestión técnica de cuentas (TAM)

En el panorama actual de amenazas en constante evolución, las organizaciones necesitan algo más que tecnología: precisan asesoramiento experto para sacar partido a las herramientas de forma eficaz, adaptarse a los riesgos emergentes y alinear sus operaciones de seguridad con los objetivos de la empresa.

Los responsables TAM (Technical Account Manager) de Sophos incorporan el elemento humano a la ciberseguridad, transformando las inversiones en tecnología en activos estratégicos. Al combinar los conocimientos técnicos con un asesoramiento personalizado, un TAM ayuda a su organización a reducir riesgos, mejorar la eficiencia y adelantarse a los retos que vayan surgiendo. Con un TAM de Sophos a su lado, podrá centrarse en lo que más importa: impulsar el crecimiento y la innovación del negocio sin renunciar a la seguridad.

Elija el plan que más le convenga

El nivel de apoyo y asesoramiento debe ajustarse a las necesidades de su organización.

	Enhanced	Enhanced Plus	TAM	TAM Plus
Soporte multicanal 24/7	✓	✓	✓	✓
Descargas, actualizaciones y mantenimiento del software	✓	✓	✓	✓
Acceso a la base de conocimiento de soporte y foros de soporte	✓	✓	✓	✓
Reemplazo de hardware (solo dispositivos)	✓	✓	✓	✓
Soporte de asistencia remota	✓	✓	✓	✓
Resolución prioritaria de incidentes y muestras		✓	✓	✓
Acceso VIP al equipo técnico sénior		✓	✓	✓
Acceso al equipo de TAM regional			✓	✓
Alertas y mensajes personalizados			✓	✓
Traslado de incidencias mejorado			✓	✓
Gestor técnico de cuenta (TAM) designado				✓
Acceso de primera línea a información del producto				✓
Optimización del rendimiento y las funciones				✓

***Nota:**

- Ofertas de TAM globales disponibles bajo petición.
- El nivel de soporte Enhanced Plus es un requisito previo para el servicio TAM.
- Nuestra oferta de TAM varía según la región y otros factores.
- El equipo de TAM regional y los TAM designados prestan servicio durante el horario laboral local.

SOPHOS

Sophos TAM Plus ofrece a los clientes un responsable técnico de cuenta (TAM, por sus siglas en inglés) designado que actúa como asesor proactivo de confianza y punto de contacto principal para todas las cuestiones técnicas. Los TAM trabajan estrechamente con su equipo y conocen en profundidad su entorno, sus necesidades de seguridad y sus actividades en curso. Trabajan en colaboración con el soporte global de Sophos y otros departamentos, y ofrecen un servicio de atención personalizado y proactivo que garantiza que su organización maximiza el valor de las soluciones de Sophos.

Ventajas clave

1 | Apoyo y asesoramiento personalizado

Las soluciones de seguridad estándar por sí solas rara vez bastan para satisfacer las necesidades únicas de los entornos complejos. Un TAM se encarga de que sus observaciones, requisitos y retos sean tenidos en cuenta a la hora de desarrollar los productos y servicios de Sophos. Representan sus intereses, salvando las distancias entre sus prioridades y los equipos de desarrollo de Sophos para obtener resultados significativos.

Prestaciones concretas:

- Garantizan que se recojan, comprendan y tengan en cuenta sus prioridades a la hora de desarrollar las hojas de ruta de los productos y las mejoras de los servicios.
- Ofrecen consejos, prácticas recomendadas, orientación y conocimientos técnicos.

2 | Asistencia e iniciativa para resolver problemas

Las amenazas a la seguridad no siempre son predecibles, pero su respuesta sí puede serlo. Los TAM adoptan un enfoque proactivo e identifican los riesgos y las ineficiencias antes de que entorpezcan sus operaciones. Mediante comprobaciones periódicas del estado de seguridad del sistema, revisiones de la telemetría y recomendaciones personalizadas, le ayudan a adelantarse a los posibles problemas para minimizar el tiempo de inactividad y evitar que los incidentes de seguridad se agraven.

Prestaciones concretas:

- Comunicaciones personalizadas, boletines, notificaciones y planificación de lanzamientos de productos.
- Comprobaciones remotas del estado de seguridad del sistema, revisiones de la telemetría de los productos y recomendaciones.
- Seguimiento de los casos registrados para facilitar su tramitación y resolución a tiempo.

3 | Comunicaciones y planificación periódicas

La ciberseguridad no es algo de configurar y listo. Los TAM trabajan con su equipo para perfeccionar y optimizar continuamente su infraestructura de seguridad a fin de dar respuesta a la evolución de las amenazas y los requisitos empresariales.

Prestaciones concretas:

- Celebran reuniones programadas para hablar de casos abiertos, cuestiones operativas y próximos lanzamientos.
- Llevan a cabo revisiones trimestrales del servicio y documentan los procesos empresariales clave y las actualizaciones.

4 | Gestión de incidentes, resolución de problemas mejorada y continuidad del negocio

La seguridad no consiste solo en evitar las amenazas, sino en permitir la continuidad empresarial. Cuando se producen incidentes críticos, cada segundo cuenta. El TAM actúa como único punto de contacto, y asume la responsabilidad y coordina los recursos de todos los equipos de Sophos para resolver los problemas lo antes posible. Al tener acceso directo a expertos técnicos sénior y una gestión prioritaria de los casos, se beneficiará de resoluciones más rápidas, menos interrupciones y mejores resultados.

Prestaciones concretas:

- Cuando surgen problemas críticos, los TAM asumen la responsabilidad y recurren a los mejores recursos para resolverlos lo antes posible con la mínima interrupción para los usuarios.
- Analizan la causa raíz para asegurarse de que el servicio de soporte, el cliente o el Partner aprenden del incidente.

¿Necesita ayuda con la implementación o la configuración?

Consulte otras ofertas de servicios profesionales.

¿Le interesa nuestra oferta TAM?

Póngase en contacto con el representante de ventas de Sophos de su zona para obtener más detalles.

© Copyright 2025. Sophos Ltd. Todos los derechos reservados.
Constituida en Inglaterra y Gales bajo el número de registro 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, Reino Unido
Sophos es la marca registrada de Sophos Ltd. Todos los demás productos y empresas mencionados son marcas comerciales o registradas de sus respectivos propietarios.

25-05-23 ES (MP)