

Sophos TAM

Technical Account Manager (TAM) Service

Cybersecurity-Technologien allein reichen in der heutigen Bedrohungslandschaft nicht mehr aus. Um Tools effektiv einzusetzen, sich an neue Risiken anzupassen und Sicherheitsmaßnahmen an den Geschäftszielen auszurichten, braucht es Unterstützung durch Experten.

Mit dem Sophos TAM Service erhalten Sie einen persönlichen Technical Account Manager, der bei allen technischen Fragen als Hauptansprechpartner und Berater fungiert. Er arbeitet eng mit Ihrem Team zusammen und entwickelt ein tiefgreifendes Verständnis für Ihre Umgebung, Sicherheitsanforderungen und laufenden Aktivitäten.

In Kooperation mit dem globalen Support von Sophos und anderen Abteilungen stellt unser TAM Service sicher, dass Ihr Unternehmen das Potenzial seiner Sophos-Lösungen optimal ausschöpft.

Die wichtigsten Vorteile für Sie

1 | Vertretung Ihrer Interessen und individuelle Beratung

Generische Sicherheitslösungen allein reichen selten aus, um die spezifischen Anforderungen komplexer Umgebungen zu erfüllen. Ihr Technical Account Manager stellt sicher, dass Ihr Feedback und Ihre Anforderungen bei der Konzipierung von Sophos-Produkten und -Services berücksichtigt werden. Er fungiert als Ihr Fürsprecher und vermittelt zwischen Ihren Prioritäten und den Sophos Entwicklungs-Teams.

Leistungen des TAMs:

- › Stellt sicher, dass Ihre Prioritäten bei der Entwicklung von Produkt-Roadmaps und Service-Verbesserungen erfasst, verstanden und berücksichtigt werden
- › Bietet Tipps, Best Practices, Beratung und technische Expertise

2 | Proaktive Unterstützung und Problemlösung

Sicherheitsbedrohungen sind oft schwer vorherzusehen, doch Ihre Reaktionsmaßnahmen lassen sich vorbereiten. Der TAM Service hält proaktiv nach Risiken Ausschau, bevor diese für Sie zum Problem werden. Durch regelmäßige System-Health-Checks, Telemetrieprüfungen und individuelle Empfehlungen hilft Ihr TAM Ihnen, potenzielle Probleme zu antizipieren. So lassen sich Ausfallzeiten minimieren und Sicherheitsvorfälle verhindern.

Leistungen des TAMs:

- › Personalisierte Kommunikation, Newsletter, Benachrichtigungen und Produkt-Release-Planung
- › Remote-System-Health-Checks, Überprüfungen der Produkttelemetrie und Empfehlungen
- › Überwachung von Support-Anfragen zur Unterstützung einer zeitnahen Bearbeitung und Lösung

3 | Regelmäßige Kommunikation und Planung

Cybersicherheit muss fortlaufend angepasst und aktualisiert werden. In Zusammenarbeit mit Ihrem Team optimiert Ihr TAM kontinuierlich Ihre Sicherheitsinfrastruktur, um neuen Bedrohungen und Geschäftsanforderungen gerecht zu werden.

Leistungen des TAMs:

- › Regelmäßige Meetings, bei denen offene Fälle, betriebliche Aspekte und bevorstehende Releases besprochen werden
- › Vierteljährliche Service Reviews sowie Dokumentation wichtiger Geschäftsprozesse und Neuerungen

Kunden-Feedback zum TAM-Service

„Der TAM-Vertrag ist jeden Cent wert. Unser TAM ist sehr versiert und hilfsbereit.“

- Einzelhändler für Landschaftsbaumaterialien und -waren

„Unser TAM ist das Bindeglied zwischen unseren beiden Unternehmen und bietet fachkundigen technischen Support, proaktive Beratung und strategische Planung. So konnten wir unsere Mac-Sicherheitslösungen optimieren und einen reibungslosen Betrieb gewährleisten.“

- Anbieter von Enterprise-Software

4 | Incident Management, verbesserte Problemlösung und Business Continuity

Cybersicherheit muss nicht nur Bedrohungen stoppen, sondern auch die Business Continuity gewährleisten. Bei kritischen Vorfällen zählt jede Sekunde. Ihr TAM ist Ihr zentraler Ansprechpartner, übernimmt Verantwortung und koordiniert Ressourcen in den Sophos-Teams, um Probleme schnellstmöglich zu lösen. Durch den direkten Zugang zu erfahrenen technischen Experten und die vorrangige Fallbearbeitung profitieren Sie von schnelleren Lösungen, weniger Störungen und besseren Ergebnissen.

Leistungen des TAMs:

- Wenn kritische Probleme auftreten, übernimmt der TAM das gesamte Krisenmanagement und setzt die besten Ressourcen ein, um die Lösung schnellstmöglich mit minimalen Unterbrechungen für die Anwender zu beheben
- Geht der Ursache auf den Grund, um sicherzustellen, dass der Support, Kunde oder Partner aus dem Vorfall lernen

Durch die Kombination aus technischer Expertise und personalisierter Beratung hilft der Sophos TAM Service Ihnen, Risiken zu reduzieren, die Effizienz zu steigern und neuen Herausforderungen immer einen Schritt voraus zu bleiben. Mit einem Sophos TAM an Ihrer Seite können Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren: Unternehmenswachstum und Innovation vorantreiben, ohne die Sicherheit zu gefährden.

Wir haben den optimalen Plan für Sie

Entscheiden Sie individuell, wie viel Unterstützung Sie benötigen.

	Enhanced	Enhanced Plus	TAM*
Rund um die Uhr erreichbarer Multi-Channel-Support	✓	✓	✓
Software-Downloads, Updates und Wartung	✓	✓	✓
Zugriff auf Support-Knowledgebase und Support-Foren	✓	✓	✓
Hardware-Austausch (nur Appliances)	✓	✓	✓
Remote-Unterstützung	✓	✓	✓
Bevorzugte Behandlung von Problemen und Samples		✓	✓
VIP-Kontakt zu Senior Support Engineers		✓	✓
Dedizierter Ansprechpartner im technischen Support			✓
Vorrangiger Zugriff auf Produktinformationen			✓
Personalisierte Kommunikation und Benachrichtigungen			✓
Optimierung von Performance und Features			✓
Verbesserte Eskalation			✓

* Bitte beachten:

- Globale und regionale TAM-Serviceangebote verfügbar
- Voraussetzung für den TAM-Service ist die Support-Stufe „Enhanced Plus“
- TAM-Angebote können je nach Region und anderen Faktoren leicht variieren

Sie benötigen Hilfe bei der Implementierung oder Konfiguration?

Weitere Professional-Service-Angebote finden Sie [hier](#).

Weitere Infos zu unserem TAM-Service erhalten Sie bei Ihrem Sophos-Ansprechpartner.

Sales DACH (Deutschland, Österreich, Schweiz)
Tel.: +49 611 5858 0

E-Mail: sales@sophos.de

© Copyright 2024. Sophos Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Eingetragen in England und Wales No. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, GB

Sophos ist die eingetragene Marke von Sophos Ltd. Alle anderen genannten Produkt- und Firmennamen sind Marken oder eingetragene Marken ihres jeweiligen Inhabers.

24-11-12 DE (PS)

SOPHOS