

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.

Sophos TAMs bringen den menschlichen Faktor in die Cybersicherheit und verwandeln Technologie-Investitionen in strategische Ressourcen. 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.

Wählen Sie aus unserem Angebot den für Sie optimalen Support-Plan

Entscheiden Sie individuell, wie viel Unterstützung Sie benötigen.

	Enhanced	Enhanced Plus	TAM	TAM Plus
Rund um die Uhr erreichbarer Multi-Channel-Support	✓	✓	✓	✓
Software-Downloads, -Updates & -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		✓	✓	✓
Zugang zum regionalen TAM-Team			✓	✓
Personalisierte Kommunikation und Benachrichtigungen			✓	✓
Verbesserte Eskalation			✓	✓
Dedizierter Ansprechpartner im technischen Support				✓
Vorrangiger Zugriff auf Produktinformationen				✓
Optimierung von Performance und Features				✓

*** Bitte beachten:**

- Globale TAM-Angebote auf Anfrage erhältlich
- Voraussetzung für den TAM-Service ist ein vorhandener Enhanced Plus Support-Level
- Die TAM-Angebote können je nach Region und anderen Faktoren leicht variieren
- Das regionale TAM-Team und die dedizierten Ansprechpartner decken die örtlichen Geschäftszeiten ab

TAMs arbeiten eng mit Ihrem Team zusammen und entwickeln ein tiefgreifendes Verständnis für Ihre Umgebung, Sicherheitsanforderungen und laufenden Aktivitäten. In Kooperation mit dem globalen Support von Sophos und anderen Abteilungen stellen sie sicher, dass Ihr Unternehmen das Potenzial seiner Sophos-Lösungen optimal ausschöpft.

Mit dem Support-Plan Sophos TAM Plus erhalten Sie einen persönlichen Technical Account Manager, der bei allen technischen Fragen als Hauptansprechpartner und Berater fungiert.

Die wichtigsten Vorteile

1 | Vertretung Ihrer Interessen und individuelle Beratung

Generische Sicherheitslösungen allein reichen selten aus, um die spezifischen Anforderungen komplexer Umgebungen zu erfüllen. TAMs stellen sicher, dass Ihr Feedback und Ihre Anforderungen bei der Konzipierung von Sophos-Produkten und -Services berücksichtigt werden. Sie fungieren als Ihre Fürsprecher und vermitteln zwischen Ihren Prioritäten und den Sophos Entwicklungs-Teams.

Leistungen:

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

2 | Proaktive Unterstützung und Problemlösung

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

Leistungen:

- 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 optimieren TAMs kontinuierlich Ihre Sicherheitsinfrastruktur, um neuen Bedrohungen und Geschäftsanforderungen gerecht zu werden.

Leistungen:

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

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. Ein 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:

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

Benötigen Sie Hilfe bei der Implementierung oder Konfiguration?

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

Interesse am TAM-Angebot?

Weitere Infos bei Ihrem Sophos-Ansprechpartner