Sophos TAM

Serviço de Gerente técnico de conta (TAM)

No cenário atual de ameaças, as organizações exigem mais do que a simples tecnologia — elas precisam da orientação de especialistas para utilizar as ferramentas de forma eficiente, adaptá-las aos riscos emergentes e alinhar suas operações de segurança com os objetivos dos negócios.

Os Sophos TAMs colocam o elemento humano na segurança cibernética, transformando os investimentos tecnológicos em ativos estratégicos. Ao combinar a perícia técnica com diretrizes personalizadas, o TAM ajuda a sua organização a reduzir riscos, melhorar a eficiência e manter-se à frente dos novos desafios. Com o Sophos TAM ao seu lado, você pode se concentrar naquilo que realmente importa: o crescimento e a inovação dos seus negócios sem comprometer a segurança.

Escolha o plano ideal para você

O nível de suporte e assistência deve estar alinhado às necessidades da sua organização.

	Aprimorado	Aprimorado Plus	TAM	TAM Plus
Suporte multicanal 24 horas	✓	✓	✓	✓
Downloads, atualizações e manutenção de software	✓	✓	✓	✓
Acesso à base de conhecimento e fóruns de suporte	✓	✓	✓	✓
Substituição de hardware (somente dispositivos)	✓	✓	✓	✓
Suporte com assistência remota	✓	✓	✓	✓
Caso prioritário e controle de amostras		✓	✓	✓
Acesso VIP à equipe técnica de profissionais seniores		✓	✓	✓
Acesso à equipe de TAM regional			✓	✓
Comunicações e alertas personalizados			✓	✓
Escalonamento aprimorado			✓	✓
Gerente técnico de conta (TAM) designado				✓
Acesso prioritário a informações sobre o produto				✓
Otimização de recursos e desempenho				✓

***Nota:**
- Ofertas de TAM global disponíveis mediante solicitação
- O nível de suporte Aprimorado Plus é um pré-requisito para o serviço TAM
- As ofertas podem variar de acordo com a região e outros fatores
- A equipe de TAM regional e os TAMs designados atendem no horário comercial local

SOPHOS

O Sophos TAM Plus disponibiliza aos clientes um Gerente técnico de conta designado que atua como um consultor de confiança proativo e como ponto de contato primário para todas as questões técnicas. Os TAMs trabalham lado a lado com a sua equipe para obter um entendimento claro e profundo do seu ambiente e de suas necessidades de segurança e atividades diárias. Eles operam em conjunto com o Suporte Global da Sophos e outros departamentos, desempenhando o papel de concierge para oferecer um serviço proativo de alta qualidade e assegurar que a sua organização maximize o valor das soluções da Sophos.

Principais benefícios

1 | Assistência e orientação sob medida

Soluções de segurança genéricas raramente são suficientes para atender às necessidades únicas que os ambientes mais complexos exigem. O TAM assegura que o seu feedback, requisitos e desafios sejam ouvidos e considerados ao modelar e adequar os produtos e serviços da Sophos. Eles analisam e planejam para você e por você, coligando suas prioridades e as equipes de desenvolvimento da Sophos para oferecer resultados eloquentes.

Materiais e serviços:

- Assegure que suas prioridades sejam capturadas, entendidas e consideradas durante o planejamento e melhoria de produtos e serviços
- Oferecer sugestões, recomendações, orientação e perícia técnica

2 | Solução de problemas e suporte proativos

As ameaças de segurança nem sempre são previsíveis, mas a sua resposta pode ser. Os TAMs seguem uma abordagem proativa, identificando riscos e ineficiências antes que interrompam suas operações. Através de verificações regulares da integridade do sistema, análises de telemetria e recomendações especificamente delineadas, eles o ajudam a se posicionar para driblar possíveis problemas, minimizando o tempo de inatividade e evitando o escalonamento dos incidentes de segurança.

Materiais e serviços:

- Comunicação personalizada, boletins informativos, notificações e planejamento de lançamento de produtos
- Verificação de integridade de sistemas remotos, análise da telemetria de produtos e recomendações
- Monitoramento de casos registrados para proporcionar tratamento e resolução rápidos

3 | Planejamento e comunicação periódica

A segurança não é uma função que trabalha no "piloto automático". Os TAMs trabalham incessantemente com a sua equipe para refinar e otimizar sua infraestrutura de segurança e responder a ameaças e requisitos de negócios em contínua evolução.

Materiais e serviços:

- Reuniões programadas – discussões sobre casos em aberto, considerações operacionais e futuros lançamentos
- Conduzir revisões trimestrais de serviços e processos e documentar processos e atualizações de negócios essenciais

4 | Gerenciamento de incidentes, resolução de problemas aprimorada e continuidade dos negócios

A segurança não se resume apenas à prevenção de ameaças, ela deve garantir a continuidade dos negócios. Quando acontece um incidente crítico, cada segundo conta. O TAM atua como o seu ponto de contato exclusivo, assumindo as responsabilidades e coordenando os recursos entre as equipes da Sophos para resolver os problemas o mais rápido possível. Com aceso direto a peritos técnicos seniores e prioridade no tratamento, você vai ter resoluções mais rápidas, menos períodos de inatividade e melhores resultados.

Materiais e serviços:

- Quando ocorrem problemas graves, os TAMS tomam a dianteira e colocam os melhores recursos em ação para resolver tudo o mais rápido possível de modo a afetar minimamente os usuários
- Análise da causa primária para assegurar que o Suporte, o Cliente e o Parceiro aprendam com o incidente

Precisa de ajuda para implementar ou configurar?
Confira as ofertas de serviços profissionais adicionais

Interessado em nossa oferta TAM?

Fale com o representante de vendas da Sophos da sua localidade para saber mais detalhes.

© Copyright 2025. Sophos Ltd. Todos os direitos reservados.
Empresa registrada na Inglaterra e País de Gales sob o nº. 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, Reino Unido
Sophos é marca registrada da Sophos Ltd. Todos os outros nomes de produtos e empresas mencionados são marcas comerciais ou marcas registradas de seus respectivos proprietários.

25-05-23 PTBR (MP)