

Sophos TAM

Service TAM [Technical Account Manager]

Dans le paysage actuel des menaces en constante évolution, les organisations ont besoin de bien plus que de la technologie ; elles ont besoin de conseils d'experts pour exploiter efficacement les outils, s'adapter aux risques émergents et aligner leurs opérations de sécurité sur les objectifs de l'entreprise.

Les Sophos TAM apportent l'élément humain à la cybersécurité, transformant les investissements technologiques en actifs stratégiques. En alliant expertise technique et conseils personnalisés, les TAM aident votre entreprise à réduire ses risques, à améliorer son efficacité et à rester à la pointe des défis émergents. Avec un Sophos TAM à vos côtés, vous pouvez vous concentrer sur ce qui compte le plus : stimuler la croissance et l'innovation de votre entreprise sans compromettre la sécurité.

Choisissez un plan qui vous convient

Le niveau de support et de défense des intérêts doit correspondre aux besoins de votre organisation.

	Enhanced	Enhanced Plus	TAM	TAM Plus
Support multicanal 24/7	✓	✓	✓	✓
Téléchargements, mises à jour et maintenance des logiciels	✓	✓	✓	✓
Accès à la base de connaissances et aux forums du support	✓	✓	✓	✓
Remplacement de matériel (appliances uniquement)	✓	✓	✓	✓
Assistance à distance	✓	✓	✓	✓
Traitement prioritaire des dossiers et des échantillons		✓	✓	✓
Accès VIP à une équipe d'Experts Techniques		✓	✓	✓
Accès à votre équipe TAM régionale			✓	✓
Communications et alertes personnalisées			✓	✓
Procédure d'escalade renforcée			✓	✓
Responsable de compte technique (TAM) dédié				✓
Accès prioritaire aux informations produit				✓
Optimisation des performances et des fonctions				✓

*Remarque :

- Des offres TAM mondiales sont disponibles sur demande
- Le niveau de support Enhanced Plus est une condition préalable au service TAM
- Les offres TAM peuvent varier légèrement en fonction du pays et d'autres facteurs
- L'équipe TAM régionale et les TAM dédiés couvrent les heures d'ouverture locales

Sophos TAM Plus met à disposition des clients un responsable de compte technique (TAM) dédié qui agit en tant que conseiller proactif de confiance et point de contact principal pour toutes les questions techniques. Les TAM travaillent en étroite collaboration avec votre équipe et acquièrent une connaissance approfondie de votre environnement, de vos besoins en matière de sécurité et de vos activités courantes. Ils travaillent en collaboration avec le support global de Sophos et d'autres services internes, offrant un service de conciergerie, proactif et de haute qualité, garantissant que votre entreprise maximise la valeur des solutions Sophos.

Avantages principaux

1 | Défense des intérêts et conseils sur mesure

Les solutions de sécurité standard sont rarement suffisantes pour répondre aux besoins uniques d'environnements complexes. Un TAM s'assure que vos commentaires, vos exigences et vos défis sont entendus et pris en compte dans l'élaboration des produits et services Sophos. Ils défendent vos intérêts auprès des équipes de développement de Sophos afin d'obtenir des résultats significatifs.

Prestations :

- Les TAM s'assurent que vos priorités sont comprises et prises en compte lors de l'élaboration des feuilles de route des produits et de l'amélioration des services.
- Les TAM proposent des conseils, des bonnes pratiques, des recommandations et une expertise technique.

2 | Soutien proactif et résolution des problèmes

Les menaces de sécurité ne sont pas toujours prévisibles, mais votre réponse peut l'être. Les TAM adoptent une approche proactive, identifiant les risques et les inefficacités avant que vos opérations ne soient perturbées. Grâce à des contrôles réguliers de l'état de sécurité des systèmes, à des examens télémétriques et à des recommandations personnalisées, ils vous aident à anticiper les problèmes potentiels, afin de réduire les interruptions de service et d'empêcher les incidents de sécurité de s'aggraver.

Prestations :

- Communications personnalisées, newsletters, notifications et planification des sorties de produits.
- Contrôles à distance de l'état de sécurité des systèmes, examens télémétriques des produits et recommandations.
- Suivi des dossiers en cours afin de faciliter leur traitement et leur résolution en temps utile.

3 | Communications et planification régulières

La cybersécurité n'est pas une fonction que l'on peut régler une fois et ne plus y penser. Les TAM collaborent avec votre équipe pour affiner et optimiser en permanence votre infrastructure de sécurité afin de répondre à l'évolution des menaces et des besoins de l'entreprise.

Prestations :

- Réunions programmées — pour discuter des dossiers en cours, des points opérationnels et des versions à venir.
- Revues de service trimestrielles et consignations des processus opérationnels clés et des mises à jour.

4 | Gestion des incidents, amélioration de la résolution des problèmes et continuité des activités

La sécurité ne consiste pas seulement à prévenir les menaces, il faut également assurer la continuité des activités. Lorsqu'un incident critique se produit, chaque seconde compte. Un TAM agit comme votre point de contact unique, en prenant en charge et en coordonnant les ressources des équipes Sophos pour résoudre les problèmes le plus rapidement possible. Grâce à l'accès direct à des experts techniques expérimentés et au traitement prioritaire des dossiers, vous bénéficierez de résolutions plus rapides, de moins d'interruptions et de meilleurs résultats.

Prestations :

- Lorsque des problèmes critiques surviennent, les TAM en prennent la responsabilité et font appel aux meilleures ressources pour les résoudre aussi rapidement que possible, avec un minimum de perturbations pour les utilisateurs.
- Ils examinent les causes premières pour s'assurer que le support technique, le client ou le partenaire tirent les leçons de l'incident.

Besoin d'aide pour l'implémentation ou la configuration ?

Découvrez d'autres offres de [services professionnels](#).

Intéressé par nos offres TAM ?

Contactez votre équipe commerciale ou votre distributeur Sophos local pour plus de détails.