Sophos TAM

Servizio Technical Account Manager (TAM)

In un panorama delle minacce in rapida evoluzione come quello moderno, le organizzazioni hanno bisogno di molto più delle semplici tecnologie: quello che serve è la consulenza di tecnici esperti in grado di sfruttare in maniera efficace gli strumenti disponibili, per adattare le strategie aziendali ai rischi emergenti e per allineare le Security Operations con gli obiettivi commerciali.

I Sophos TAM introducono il fattore umano nella cybersecurity, trasformando gli investimenti nelle tecnologie di sicurezza in importanti risorse strategiche. Offrendo sia assistenza tecnica che consulenza personalizzata, un TAM aiuta la tua organizzazione a limitare i rischi, migliorare l'efficienza e a tenersi sempre un passo avanti rispetto ai problemi emergenti. Con un Sophos TAM al tuo fianco, potrai concentrarti sul tuo obiettivo più importante: incoraggiare la crescita e l'innovazione della tua azienda, senza scendere a compromessi sulla sicurezza.

Scegli il piano che più si addice alle tue esigenze

Il livello di assistenza e supporto deve essere in linea con le priorità della tua organizzazione.

	Enhanced	Enhanced Plus	TAM	TAM Plus
Supporto multi-channel 24/7	✓	✓	✓	✓
Download, aggiornamenti e manutenzione del software	✓	✓	✓	✓
Accesso a knowledge base e forum di supporto	✓	✓	✓	✓
Sostituzione dell'hardware (solo appliance)	✓	✓	✓	✓
Supporto tramite assistenza remota	✓	✓	✓	✓
Interventi prioritari e gestione dei campioni		✓	✓	✓
Accesso prioritario al team Senior Technical Resource		✓	✓	✓
Accesso al team TAM locale			✓	✓
Comunicazione e sistema di alert personalizzati			✓	✓
Escalation del supporto Enhanced			✓	✓
Un Technical Account Manager (TAM) dedicato				✓
Accesso prioritario ai dati relativi al prodotto				✓
Ottimizzazione delle performance e della funzionalità				✓

***Nota:**
- Opzioni globali del servizio TAM disponibili su richiesta
- Il Supporto Enhanced Plus è un prerequisito per il nostro servizio TAM
- Le soluzioni TAM potrebbero variare leggermente in base all'area geografica e ad altri fattori
- Il team TAM locale e i TAM dedicati sono disponibili in orario ufficio

SOPHOS

Con Sophos TAM Plus, i clienti hanno a disposizione un Technical Account Manager dedicato, che svolge proattivamente il ruolo di consulente di fiducia e di contatto primario per tutte le questioni tecniche. I TAM lavorano a stretto contatto con il tuo team, per acquisire una conoscenza approfondita del tuo ambiente, delle tue esigenze di sicurezza e delle attività in corso. Agiscono insieme a Global Support e ad altri reparti Sophos per offrirti un servizio di concierge proattivo e high-touch, in modo che la tua organizzazione sfrutti il pieno potenziale delle soluzioni Sophos.

Vantaggi principali

1 | Sostegno e consulenza personalizzata

Spesso le soluzioni di sicurezza standard, da sole, non bastano per soddisfare le esigenze uniche di un ambiente informatico complesso. Un TAM fa in modo che il tuo feedback, i tuoi requisiti e le sfide che affronti vengano ascoltati e tenuti in considerazione durante la progettazione dei prodotti e dei servizi Sophos. Svolge il ruolo di portavoce, mediando tra la tua organizzazione e i team di sviluppo di Sophos, per far sì che le tue priorità vengano notate e trasformate in risultati significativi.

Servizi forniti:

- Garantisce il riconoscimento, la comprensione e la presa d'atto delle tue priorità durante lo sviluppo delle roadmap dei prodotti e delle ottimizzazioni dei servizi
- Offre consigli, regole di best practice, assistenza e consulenza tecnica

2 | Supporto proattivo e problem solving

Le minacce di sicurezza possono essere imprevedibili, ed è per questo che è importante avere una risposta sempre pronta. Il TAM adotta un approccio proattivo, identificando i rischi e le inefficienze prima che interferiscano con le tue attività operative. Grazie a frequenti verifiche dell'integrità dei sistemi, controlli della telemetria e raccomandazioni personalizzate, il TAM ti aiuta a tenerti sempre un passo avanti rispetto ai potenziali problemi. Potrai così ridurre al minimo i tempi di inattività ed evitare che gli incidenti di sicurezza si aggravino.

Servizi forniti:

- Comunicazioni personalizzate, newsletter, notifiche e pianificazione per i rilasci dei prodotti
- Controlli dell'integrità dei sistemi remoti, verifica della telemetria dei prodotti e raccomandazioni
- Monitoraggio dei casi registrati nei log, per facilitare la gestione e la risoluzione tempestiva dei problemi

3 | Comunicazioni regolari e pianificazione

La cybersecurity non è una funzionalità che si configura una volta sola senza alcun bisogno di ottimizzazioni successive. I TAM collaborano con il tuo team per affinare e migliorare continuamente la tua infrastruttura di sicurezza, al fine di soddisfare i requisiti dettati da nuove esigenze aziendali e dalla costante evoluzione delle minacce.

Servizi forniti:

- Meeting pianificati per parlare dei casi aperti, delle questioni relative all'attività operativa e dei rilasci in programma
- Controlli trimestrali del servizio e documentazione dei principali processi e aggiornamenti aziendali

4 | Gestione degli incidenti, risoluzione avanzata dei problemi e continuità operativa

La sicurezza non significa solo prevenire le minacce, bensì anche garantire la continuità operativa. Quando si verifica un incidente critico, ogni secondo è importante. Un TAM agisce come tuo punto di riferimento unico, assumendosi la responsabilità di coordinare le risorse tra i vari team Sophos e di risolvere i problemi il più rapidamente possibile. Con accesso diretto ai nostri esperti tecnici senior e priorità per la gestione dei casi, potrai contare su tempi di risoluzione più veloci, interruzioni del servizio più brevi e risultati migliori.

Servizi forniti:

- Se si dovesse verificare un problema critico, il TAM si assume la responsabilità di coinvolgere le migliori risorse per risolvere l'incidente il prima possibile, con il minimo disagio per gli utenti
- Controllo della root cause del problema, per assicurarsi che il team del Supporto, il Cliente o il Partner possa apprendere informazioni utili dall'incidente

Hai bisogno di assistenza con l'implementazione o la configurazione?

Dai un'occhiata alle nostre altre linee di servizi professionali

Ti interessa il nostro servizio TAM?

Rivolgiti al tuo responsabile commerciale Sophos per saperne di più.

© Copyright 2025. Sophos Ltd. Tutti i diritti riservati.
Registrata in Inghilterra e Galles con N° 2096520, The Pentagon, Abingdon Science Park, Abingdon, OX14 3YP, Regno Unito
Sophos è un marchio registrato da Sophos Ltd. Tutti gli altri nomi di società e prodotti qui menzionati sono marchi o marchi registrati dei rispettivi titolari.

23-05-25 IT (MP)