

Sophos TAM

技术客户经理 (TAM) 服务

在当前瞬息万变的威胁环境中，组织需要的不仅仅是技术支持，他们还需要专家指导，以充分发挥工具的效用、适应新兴风险、并确保安全运营与业务目标保持一致。

Sophos TAM 服务为客户安排一名专属技术客户经理 (TAM)，担任积极主动、值得信赖的顾问，并作为所有技术事务的首要联系人。TAM 将与您的团队紧密合作，深入了解您的环境、安全需求以及持续开展的活动。他们还与 Sophos 全球支持团队及其他部门通力协作，提供主动的礼宾式服务，确保您的组织能充分发挥 Sophos 解决方案的价值。

主要优势

1 | 客户利益代言与定制化指导

的安全解决方案往往难以满足复杂环境的独特需求。现成 TAM 确保您的反馈、需求和挑战在 Sophos 产品与服务的设计中得到充分倾听和考虑。他们会站在您的立场，弥合您的业务优先事项与 Sophos 开发团队之间的差异，推动实现切实的成果。

交付成果：

- 在制定产品路线图和服务改进时，确保您的优先事项得到清晰传达，了解并被纳入考量
- 提供技巧、最佳实践、指导及技术专业支持

2 | 主动支持与问题解决

安全威胁可能难以预测，但您的响应可以做到未雨绸缪。TAM 采取主动策略，在风险和低效问题对您的运营造成干扰之前识别出来。通过定期系统健康检查、遥测数据检视以及定制化建议，他们协助您超前潜在风险 - 减少停机时间，防止安全事故升级。

交付成果：

- 个性化通信、电子报通讯、通知及产品发布规划
- 远程系统健康检查与遥测数据检视，并提出优化建议
- 监控记录中的个案，确保及时处理与解决

3 | 定期沟通与规划

网络安全并非“一劳永逸”的任务。TAM 会与您的团队紧密协作，不断完善和优化安全基础设施，以应对不断变化的威胁形势和业务需求。

交付成果：

- 定期召开会议，讨论未解决的个案、运营事项及即将推出的发布
- 进行季度服务评审，记录关键业务流程及最新进展

客户对 TAM 服务的评价

“TAM 服务物有所值。TAM 拥有专业知识并很帮助周到，不可多得。”

— 景观材料和商品零售商

“我们的 TAM 成为我们两家公司之间的重要纽带，提供专业技术支持、主动指导和战略规划，帮助我们优化 Mac 安全解决方案并确保顺畅运营”

— 企业软件公司

4 | 事件管理、强化的问题解决与业务连续性

安全不仅仅是防止威胁，更在于确保业务连续性。当重大事件发生时，分秒必争。TAM 作为您的单一联系人，全面负责并协调 Sophos 团队资源，确保问题得到迅速解决。凭借直接取得高级技术专家咨询的渠道及优先个案处理机制，TAM 可帮助您获得更快速的问题解决、更少的业务中断以及更理想的结果。

交付成果：

- 在关键问题发生时，TAM 会主动负责，调用最佳资源来尽快解决问题，最大限度地减少对用户的影响
- 对问题的根本原因进行复盘，确保支持团队、客户或合作伙伴能够从事件中汲取经验教训

Sophos TAM 为网络安全服务注入人性化元素——将技术投资转化为战略资产。通过将专业技术与个性化指导相结合，TAM 帮助您的组织降低风险、提升效率，并始终领先于新兴挑战。有 Sophos TAM 保驾护航，您可以专注于最重要的任务：在不牺牲安全性的前提下，推动业务增长与创新。

选择适合您的服务方案

支持与服务的深度应与您的组织需求相匹配。

	Enhanced	Enhanced Plus	TAM*
24/7 多渠道支持	✓	✓	✓
软件下载、更新和维护	✓	✓	✓
支持知识库和支持论坛的访问权	✓	✓	✓
硬件替换（仅设备）	✓	✓	✓
远程协助支持	✓	✓	✓
优先个案和样品处理		✓	✓
取得资深技术资源团队		✓	✓
指定的技术客户经理 (TAM)			✓
第一时间访问产品信息			✓
个性化的通信和警报			✓
性能和功能优化			✓
增强上报			✓

- * 注：
- 提供全球和区域性 TAM 服务
 - Enhanced plus 支持级别是使用 TAM 服务的必备前置条件
 - TAM 服务内容可能因地区及其他因素略有差异

需要实施或配置方面的支持？

您可以查看 Sophos 提供的其他[专业服务解决方案](#)。

对 TAM 服务感兴趣？

请联系您所在地区的 Sophos 销售代表了解更多详情。

中国（大陆地区）销售咨询
电子邮件：salescn@sophos.com