Forcepoint

Datasheet

Programas de Soporte de Forcepoint

En el centro de nuestros programas de soporte hay un compromiso de poner al cliente en primer lugar. Ofrecemos soluciones personalizadas diseñadas para satisfacer las necesidades únicas de su organización, garantizando que reciba el nivel deseado de servicio y experiencia. Nuestro equipo de soporte global y de múltiples ubicaciones geográficas aporta amplios conocimientos y experiencia en toda nuestra cartera de productos para ofrecer asistencia sin fisuras dondequiera que se encuentre.

Nuestro equipo de Customer Success proporciona información estratégica, orientación experta y mejores prácticas para ayudarle a maximizar el valor de su inversión en ciberseguridad. Desde la planificación proactiva hasta la optimización continua, nuestro equipo de Customer Success se asocia con usted para garantizar que sus estrategias de seguridad se alineen con sus objetivos comerciales.

Nuestros programas están diseñados para crecer con usted, ofreciendo la flexibilidad para actualizarse a medida que evolucionan las necesidades de su organización. Con nuestro enfoque centrado en el cliente y ofertas de soporte integral, estamos aquí para potenciar su éxito a cada paso del camino

Forcepoint Essential Support

El punto de entrada a los Programas de Soporte de Forcepoint.

- **Acceso digital cuando lo necesite y donde lo necesite.** Aproveche las capacidades de IA generativa para responder a sus preguntas con acceso ilimitado a la base de conocimientos de Forcepoint, guías de productos, guías de actualización y notas de la versión.
- **Los recursos de productos se mantienen actualizados con sus productos de Forcepoint.** Maximice su inversión al actualizar a la última versión de los productos, correcciones y parches rápidos, versiones de mantenimiento y documentación de versiones.
- **Integración y capacitación: aprenda con los expertos de Forcepoint.** Con la integración y la capacitación, se asegurará de que su producto esté configurado para satisfacer sus necesidades únicas desde el primer día. Continúe con la implementación exitosa de productos con capacitaciones y horarios de atención continuos.
- **El servicio de reemplazo de hardware, devolución y reparación básica está incluido en Essential Support.** Los dispositivos de Next Generation Firewall (NGFW) (tanto las series N como las S) ahora tienen soporte RMA incluido. Si tiene soporte válido para dispositivos NGFW, entonces tiene la capacidad de realizar RMA. Si necesita tiempos de entrega más rápidos para RMA, puede actualizar al servicio al siguiente día hábil o al mismo día.
- **Incorporación de autoservicio.** Póngase en marcha y comience a funcionar con confianza con nuestras guías de estrategia comprobadas que lo guiarán a través de decisiones de configuración e hitos de configuración, todo a su propio ritmo.

Forcepoint Enhanced Support

El soporte mejorado incluye los beneficios de Essential Support. Ideal para organizaciones que desean un enfoque más práctico y proactivo para su Gestión de Cuentas.

- **Disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana para sus problemas más críticos.** Los problemas de Showstopper no esperan al siguiente día hábil. Los problemas de Severidad 1 utilizan un enfoque de servicio ininterrumpido; los técnicos de Forcepoint están siempre disponibles para ayudarle con sus problemas más urgentes.
- **Manténgase alineado con sus objetivos comerciales estratégicos con su Gestor de Customer Success (CSM).** Su CSM comprende sus casos de uso, la estrategia de su organización con los productos de Forcepoint y crea un Plan de Éxito del Cliente, garantizando que esté cumpliendo sus objetivos.
- **Revisión ejecutiva de negocios.** Una revisión anual con su CSM para evaluar el progreso real en el logro de los objetivos de seguridad de la información, encontrar áreas que puedan mejorar a través del uso del producto e identificar las áreas de enfoque de la salud del sistema.
- **Viaje de integración personalizado.** Su Gestor de Éxito del Cliente es su socio estratégico y asesor de confianza. Aporta experiencia y conocimientos de la industria para ayudarle a identificar oportunidades, superar desafíos e invertir en su éxito a largo plazo desde el primer día.

Forcepoint Enterprise Support

Forcepoint Enterprise Support es ideal para entornos empresariales grandes y más complejos. Combina todos los beneficios del Soporte Essential y Enhanced Support con una estructura de soporte superior y una asociación más profunda.

- **Disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana para sus problemas más críticos.** Los problemas críticos no esperan al siguiente día hábil. Los problemas de Severidad 1 y Severidad 2 utilizan un enfoque de servicio ininterrumpido; los técnicos de Forcepoint siempre están disponibles para ayudarle con sus problemas más urgentes.
- **Hable con un ingeniero de soporte de Forcepoint cuando lo necesite.** Con tiempos de respuesta inicial de 30 minutos o menos para llamadas de Severidad 1, puede contar con nuestros ingenieros técnicos séniores para responder rápidamente a sus demandas empresariales urgentes.
- **Técnicos experimentados disponibles en su región.** Sus casos se asignarán a los técnicos más experimentados de Forcepoint, que están capacitados para comprender su entorno y ayudarle a resolver sus problemas críticos.
- **Acceso al equipo de Arquitectos de Customer Success(CSA)**. Expertos técnicos y de dominio altamente calificados que comprenden sus objetivos y desafíos. El equipo de CSA proporciona asesoramiento sobre soluciones técnicas que ayudan a los Suscriptores a obtener resultados comerciales más eficaces de las soluciones de Forcepoint y guías de mejores prácticas para ayudar a los Suscriptores a mantenerse un paso adelante de los riesgos de seguridad.
- **Revisión ejecutiva de negocios.** Una revisión trimestral con su CSM para evaluar el progreso real en el logro de los objetivos de seguridad de la información, encontrar áreas que puedan mejorar a través del uso del producto e identificar las áreas de enfoque de la salud del sistema.
- **Planificación de soporte estratégico en colaboración.** Trabajando con los líderes de Productos de Forcepoint, una revisión de los próximos lanzamientos y una visión de sus fechas programadas.

Resumen de las ofertas de soporte

ACCESO DIGITAL (24X7X365) A FORCEPOINT CUSTOMER HUB	ESSENTIAL	ENHANCED	ENTERPRISE
Base de conocimientos	●	●	●
Comunidades de productos	●	●	●
Bóveda de capacitación digital	●	●	●
Alertas técnicas	●	●	●
GESTIÓN DE CASOS			
Gestión digital de casos	8:00am - 5:00pm (horario de atención local)	24x7	24x7
Soporte telefónico	Severidad 1 de lunes a viernes	Severidad 1 y 2	Todas las severidades
Soporte para incidentes críticos las 24 horas del día, los 7 días de la semana		Severidad 1	Severidad 1 y 2
Recursos de apoyo	Equipo de soporte de nivel 1	Equipo de soporte global de nivel 2	Equipo de soporte regional de nivel 3*
Devolución y reparación de dispositivos	●	●	●
Equipo de gestión de escalamiento		●	●
GESTIÓN DE CUSTOMER SUCCESS			
Incorporación de autoservicio	●		
Proceso de incorporación personalizado		●	●
Invite al horario de atención del CSO	●	●	●
Gestor de Éxito del Cliente		●	●
Revisión ejecutiva de negocios		Anual	Trimestral
Acceso a la Arquitectura de Customer Success			●
Únase a la planificación del éxito		●	●
Revisión de la hoja de ruta de los productos			●
TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL			
Severidad 1	1 hora	45 minutos	30 minutos
Severidad 2	4 horas hábiles	2 horas	2 horas
Severidad 3	8 horas hábiles	6 horas hábiles	4 horas hábiles
Severidad 4	2 días hábiles	2 días hábiles	1 día hábil

* Aplicable a dispositivos NGFW de las series N y S

© 2025 Forcepoint. Forcepoint y el logotipo de FORCEPOINT son marcas comerciales de Forcepoint. Todas las demás marcas comerciales utilizadas en este documento son propiedad de sus respectivos dueños. [Forcepoint-Support-Programs-Datasheet-ES] 03Feb2025