

Programas de Suporte Forcepoint

No centro de nossos programas de suporte está o compromisso de colocar o cliente em primeiro lugar. Oferecemos soluções personalizadas projetadas para atender às necessidades exclusivas de sua organização, garantindo que você receba o nível desejado de serviço e especialização. Nossa equipe de suporte global com várias localizações geográficas traz amplo conhecimento e experiência em todo nosso portfólio de produtos para oferecer assistência perfeita onde quer que você esteja.

Nossa equipe de Customer Success fornece insights estratégicos, orientação especializada e melhores práticas para ajudar você a maximizar o valor de seu investimento em cibersegurança. Desde o planejamento proativo até a otimização contínua, nossa equipe de Customer Success faz parceria com você para garantir que suas estratégias de segurança estejam alinhadas com suas metas de negócios.

Nossos programas são projetados para crescer com você — oferecendo a flexibilidade para serem atualizados conforme as necessidades de sua organização evoluem. Com nossa abordagem centrada no cliente e ofertas de suporte abrangentes, estamos prontos para impulsionar seu sucesso a cada etapa do caminho.

Forcepoint Essential Support

O ponto de entrada para os programas de suporte da Forcepoint.

- **Acesso Digital:** Quando você precisa, onde você precisa. Aproveite os recursos de IA generativa para responder às suas perguntas com acesso ilimitado à base de conhecimento da Forcepoint, guias de produtos, guias de atualização e notas de versão.
- **Recursos do produto:** Mantenha-se atualizado com seus produtos Forcepoint. Maximize seu investimento fazendo upgrade para a versão mais recente do produto, hot fixes e patches, versões de manutenção e documentação de versão.
- **Serviço de Substituição de Hardware:** O retorno e o reparo básicos estão incluídos no Essential Support. Os appliances Next Generation Firewall (NGFW) (da série N e da série S) agora têm suporte para RMA incluído. Se você tiver suporte válido para o appliance NGFW, terá a capacidade de fazer RMAs. Se precisar de tempos de entrega mais rápidos para o RMA, poderá fazer upgrade para o serviço de RMA no próximo dia útil ou no mesmo dia.
- **Onboarding por autoatendimento:** Comece a operar com confiança com nossos playbooks de onboarding que orientam você por marcos — tudo no seu próprio ritmo.

Forcepoint Enhanced Support

O suporte aprimorado inclui os benefícios do Essential Support. Ideal para organizações que querem uma abordagem mais prática e proativa para seu Gerenciamento de contas.-on, proactive approach to their Account Management.

- **Disponibilidade 24/7 para seus problemas mais críticos.** Os problemas de interrupção não esperam pelo próximo dia útil. Os problemas de gravidade 1 usam uma abordagem follow-the-sun; os técnicos da Forcepoint estão sempre disponíveis para ajudar com seus problemas mais urgentes.
- **Alinhe-se com suas metas de negócios estratégicas com seu Customer Success Manager (CSM).** Seu CSM entende seus casos de uso, a estratégia de organização com produtos Forcepoint e cria um Plano de Sucesso do Cliente, garantindo que você esteja cumprindo suas metas.
- **Revisão executiva de negócios.** Uma revisão anual com o seu CSM para avaliar o progresso real na consecução de metas de segurança da informação, encontrar áreas a serem melhoradas por meio do uso do produto e identificar quaisquer áreas de foco na integridade do sistema.

Forcepoint Enterprise Support

O Forcepoint Enterprise Support é ideal para ambientes corporativos grandes e mais complexos. Associa todos os benefícios do Essential e do Enhanced Support com uma estrutura de suporte superior e uma parceria mais aprofundada.

- **Disponibilidade 24/7 para seus problemas mais críticos.** Os problemas de interrupção não esperam pelo próximo dia útil. Os problemas de Gravidade 1 e Gravidade 2 usam uma abordagem follow-the-sun; os técnicos da Forcepoint estão sempre disponíveis para ajudar com seus problemas mais urgentes.
- **Fale com um engenheiro de suporte da Forcepoint sempre que precisar.** Com tempos de resposta iniciais de 30 minutos ou menos para chamadas de Gravidade 1, você pode contar com nossos engenheiros técnicos seniores para responder rapidamente às suas demandas de negócios urgentes.
- **Técnicos experientes disponíveis em sua região.** Seus casos serão atribuídos aos técnicos mais experientes da Forcepoint, que são treinados para entender seu ambiente e ajudar a resolver seus problemas críticos.
- **Acesso à equipe do Customer Success Architect (CSA).** Especialistas técnicos e de domínio altamente qualificados que entendem suas metas e desafios. A equipe de CSA fornece consultoria sobre soluções técnicas que ajudam os assinantes a obter resultados de negócios mais eficazes com as soluções Forcepoint e orientações de melhores práticas para ajudar
- **Revisão executiva de negócios.** Uma revisão trimestral com seu CSM para avaliar o progresso real na consecução de metas de segurança da informação, encontrar áreas a serem melhoradas por meio do uso do produto e identificar quaisquer áreas de foco na integridade do sistema.
- **Planejamento de suporte estratégico colaborativo.** Trabalhando com líderes em produtos Forcepoint, uma revisão de próximas versões e uma visão de suas datas programadas.

Visão Geral das Ofertas de Suporte

ACESSO DIGITAL (24x7x365) PARA O FORCEPOINT CUSTOMER HUB	ESSENTIAL	ENHANCED	ENTERPRISE
Knowledge Base	●	●	●
Comunidades de produtos	●	●	●
Digital Training Vault	●	●	●
Alertas técnicos	●	●	●
GERENCIAMENTO DE CASOS			
Gerenciamento de casos digitais	8h - 17h (horário)	24x7	24x7
Suporte por telefone	Gravidade 1 de segunda a sexta-feira	Gravidade 1 e 2	Todas las severidades
Suporte para incidentes críticos 24x7		Gravidade 1 e 2	Gravidade 1 e 2
Recursos de apoio	Equipe de suporte de nível 1	Equipe de suporte global de nível 2	Equipo de soporte regional de nivel 3*
Garantia básica do appliance	●	●	●
Acesso à equipe de Gerenciamento do Escalonamento		●	●
GERENCIAMENTO DE SUCESSO DO CLIENTE			
Integração de autoatendimento	●	●	●
Convidar para o horário de expediente do CSO	●	●	●
Gerente de Sucesso do Cliente		●	●
Revisão executiva de negócios		Anual	Trimestral
Acesso à Customer Success Architecture			●
Participe do Success Planning		●	●
Revisão do roteiro do produto			●
TEMPO DE RESPOSTA INICIAL			
Gravidade 1 e 2	1 hora	45 minutos	30 minutos
Gravidade 2	4 horas úteis	2 horas	2 horas
Gravidade 3	8 horas úteis	6 horas úteis	4 horas úteis
Gravidade 4	2 dias úteis	2 dias úteis	1 dia útil

* Aplicável a appliances NGFW N-series e S-series