

Oferta Success Standard da Cloudflare

Na Cloudflare, seu sucesso e sua confiança são importantes para nós. Somos dedicados defensores de seus interesses, especialistas em produtos e consultores estratégicos à sua disposição para ajudá-lo a atingir seus objetivos técnicos e comerciais.

Desenvolvido para todos

À medida que sua empresa cresce, seus aplicativos de internet, a infraestrutura de rede e as equipes se tornam cada vez mais complexos. Estamos comprometidos em fazer parceria com você e fornecer o nível certo de experiência em infraestrutura de rede em cada estágio de crescimento, esteja você apenas começando, totalmente maduro ou em algum lugar intermediário.

Suporte global altamente treinado e sempre disponível

Nossa equipe de suporte global premiada oferece assistência técnica 24 horas para garantir que suas prioridades críticas também sejam as nossas. Temos uma equipe global com os melhores engenheiros de suporte; assim, você pode se concentrar em desenvolver seu negócio sem tempo de inatividade dispendioso ou problemas técnicos que levam tempo para resolver.



Ofertas Success: Standard e Quickstart

A **oferta Success Standard** ajuda você a iniciar rapidamente com sessões ao vivo de webinars com os maiores especialistas da equipe de Sucesso do Cliente. É possível escolher as sessões que você acha que vão agregar mais valor ou participar de todas, bem como da seção de perguntas e respostas no final para garantir que todas suas dúvidas sejam sanadas.

Você terá acesso a suporte digital sob demanda, implementação de produtos e ativos de treinamento no Portal do Cliente Enterprise. Além disso, terá acesso ao suporte de emergência 24 horas por telefone, chat e e-mail, guias de recursos e relatórios avançados, independentemente do tamanho da sua empresa.

O Standard Success está incluído nas assinaturas Enterprise da Cloudflare.

A **oferta Quickstart Success** está disponível como um complemento para clientes Standard Success que desejam uma experiência de integração individual e personalizada. O Quickstart foi projetado para ajudar a acelerar o tempo de retorno com a orientação de integração de novos produtos, semelhante a que é oferecida no Premium Success, permitindo que você se beneficie da consulta sem o compromisso do suporte contínuo pós-integração.

Com o Quickstart, nossos especialistas orquestrarão uma estratégia de integração personalizada para garantir que você aproveite ao máximo seu investimento na Cloudflare. Um especialista técnico vai auxiliar durante a configuração inicial para ajudar a agilizar a configuração, fornecendo as melhores práticas. Nossa integração e ajuste guiados, com consultores especializados também incluem orientação de configuração para ajudar a obter o máximo de sua solução.

O período de interação começa na data de início do serviço e expira em 30 a 90 dias. O período de interação e a taxa única são baseados no tamanho do pacote Quickstart selecionado.

Destaques do Quickstart

- A melhor experiência de integração da categoria: os gerentes de integração atuam como especialistas de domínio, orientando você na configuração de seus produtos e capacitando sua postura máxima de segurança e desempenho, em um cenário individual.
- Acelere o tempo de retorno: garanta que sua infraestrutura seja configurada e otimizada rapidamente após a compra
- Siga as melhores práticas: obtenha a orientação detalhada necessária para que todas as suas perguntas sejam respondidas e você esteja pronto para o sucesso
- Torne-se um especialista: aprenda tudo o que você precisa saber sobre seu investimento para avançar e ter as ferramentas necessárias para gerenciar melhor sua solução

O **Quickstart** é oferecido em 3 pacotes diferentes, dimensionados de acordo com a complexidade dos produtos adquiridos.

	Pacotes Quickstart		
	Pequeno	Médio	Grande
Reuniões de consulta (até)	5	10	15
Cronograma de interação (dias)	30	60	90
Exemplos de categorias de produtos	Serviços de aplicativos	Serviços Zero Trust	Serviços de rede

Recursos da oferta Quickstart Success – adicionados à experiência Standard Success.

Integração	
Gerente de integração designado	✓*
Experiência de integração guiada	✓**
Workshop de ajuste especializado	✓**

* = A duração da interação varia de acordo com o tamanho do pacote ** = O número de interações varia de acordo com o tamanho do pacote

Recursos da oferta Standard Success – disponíveis para todos os contratos de nível Enterprise.

Integração	
Acesso ao Portal de Clientes Enterprise	✓
Sessões de webinar instrucional com perguntas e respostas ao vivo	✓
Gerente de Sucesso do Cliente designado	✓
Experiência otimizada	
Verificação de integridade anual	✓
Avaliação operacional mensal [e-mail]	✓
Suporte técnico	
Acesso à comunidade de suporte	✓
Suporte por e-mail e chat 24 horas por dia, 7 dias por semana	✓
Linha direta de suporte de emergência por telefone	✓
Crédito de SLA de disponibilidade	Crédito de 10x
SLA de resposta do suporte técnico	
P1 - Urgente	< 2 horas
P2 - Alta	< 4 horas
P3 - Normal	< 48 horas
P4 - Baixa	< 48 horas
Treinamento e educação	
Acesso à documentação on-line	✓
Acesso a workshops de treinamento on-line	✓
Emissão de relatórios	
Informações do Cache Analytics	✓
Informações do Analytics para verificações de integridade	✓