

Cloudflare Standard Success Offering

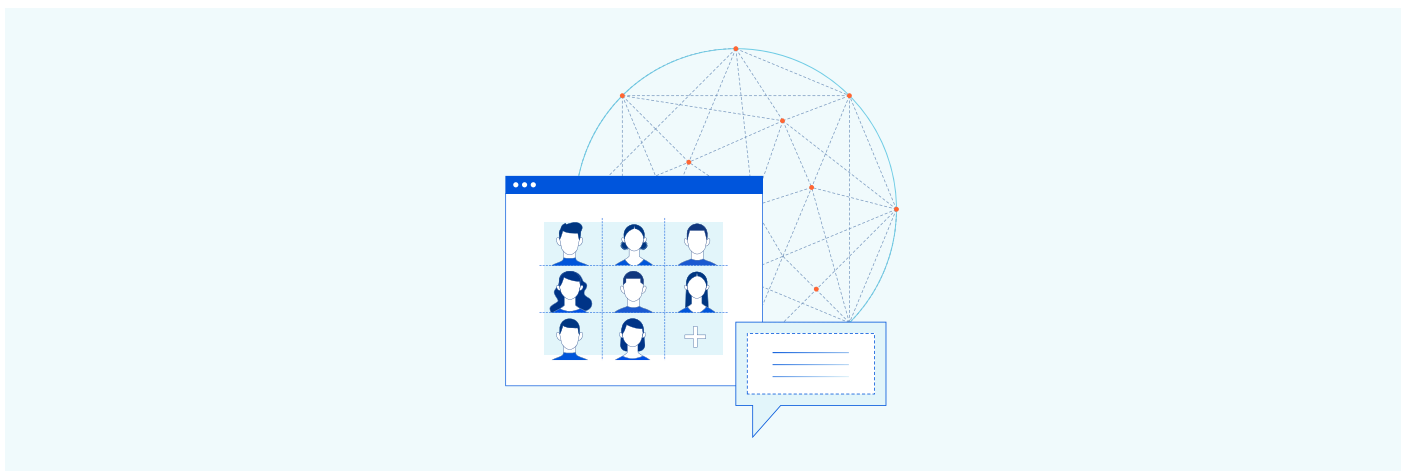
Cloudflare는 고객의 성공과 신뢰를 중시합니다. Cloudflare는 고객이 비즈니스 목적 및 기술적 목적을 달성할 수 있도록 고객의 후원자, 제품 전문가, 전략적 조언자가 되기 위해 최선을 다합니다.

☞ 모두를 위한 서비스 구축

비즈니스가 성장함에 따라 인터넷 애플리케이션, 네트워크 인프라, 그리고 팀 역시 점점 더 복잡해집니다. Cloudflare는 고객과의 협력을 통해, 이제 막 출범한 회사부터 완전히 성숙한 회사에 이르기까지 모든 성장 단계의 고객에게 적절한 수준의 네트워크 인프라 전문성을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

☞ 고도로 숙련된 상시 온라인 글로벌 지원

업계 수상에 빛나는 Cloudflare 24시간 연중무휴 글로벌 지원 팀이 상시 기술 지원을 제공함으로써 귀사의 미션 크리티컬 우선순위 목표를 곧 Cloudflare의 목표로 동일시합니다. Cloudflare는 동종업계 최고 수준의 지원 엔지니어들로 이루어진 글로벌 팀을 운영하여, 비용이 많이 드는 중단 시간이나 시간이 낭비되는 기술 문제를 걱정할 필요 없이 고객이 비즈니스에만 집중할 수 있도록 해드립니다.



☞ Success Offering: Standard 및 Quickstart

Standard Success offering에서는 Customer Success 팀의 모범 사례 전문가가 이끄는 실시간 웨비나 기반 세션으로 빠르게 시작할 수 있도록 돕습니다.

가장 가치를 많이 창출할 세션을 선택하거나 모든 세션에 참여할 수 있고 각 세션의 마지막 라이브 Q&A에 참여하여 모든 질문에 답변 받을 수 있습니다.

Enterprise 고객 포털에서 디지털 주문형 지원, 제품 구현, 훈련 자산을 이용할 수 있습니다. 사업 규모와 무관하게, 연중무휴 상시 이메일, 채팅 및 긴급 전화 지원, 리소스 안내, 고급 보고까지 이용할 수 있습니다.

표준 성공은 Cloudflare Enterprise 요금제 구독에 포함되어 있습니다.

Quickstart Success offering은 일대일 맞춤형 온보딩 경험을 원하는 표준 성공 고객에게 추가 기능으로 제공합니다. Quickstart는 프리미엄 성공 요금제에서 제공되는 것과 유사하게 신제품 온보딩 지침을 이용해 가치 창출 시간을 단축할 수 있도록 고안되므로 고객은 지속적인 온보딩 사후 지원과 상관없이 자문 혜택을 이용할 수 있습니다.

Quickstart를 이용하면 Cloudflare 투자로 최선의 결과를 얻을 수 있도록 전문가가 맞춤형 온보딩 전략을 조직합니다. 초기 구성 과정에서는 기술 전문가가 모범 사례를 제공하여 설정을 신속히 처리할 수 있도록 지원합니다. 전문 컨설턴트와 함께하는 안내형 온보딩 및 튜닝에는 솔루션으로 최선의 결과를 얻을 수 있도록 구성 지침도 포함되어 있습니다.

계약 기간은 서비스 시작 날짜에 시작하여 30~90일 이내에 만료됩니다. 계약 기간과 1회 요금은 선택한 Quickstart 패키지 크기에 따라 달라집니다.

Quickstart 주요 특징

- 동급 최고의 온보딩 경험: 온보딩 매니저가 도메인 전문가 역할을 하면서 1:1 환경에서 제품 설정을 알려주고 최고의 보안 및 성능 상태를 유지할 수 있도록 지원합니다.
- 가치 창출 시간 단축: 구매 이후 인프라를 신속히 구성하여 최적화하세요
- 모범 사례 따르기: 모든 질문의 답을 파악하고 성공을 준비하는 데 필요한 상세 지침을 받으세요
- 전문가 되기: 투자에 대해 알아야 할 모든 것을 학습하여 솔루션을 가장 잘 관리하는 데 필요한 도구를 확보하세요

Quickstart는 구매한 제품의 복잡성에 따라 크기가 다른 3가지 패키지로 제공됩니다.

	Quickstart 패키지		
	소규모	Medium (중간)	대규모
자문 회의(최대)	5	10	15
참여 타임라인(일)	30	60	90
제품 범주 예시	애플리케이션 서비스	Zero Trust 서비스	네트워크 서비스

Quickstart Success Offering 주요 기능 - Standard Success 경험에 추가됩니다.

온보딩	
전담 온보딩 매니저	✓*
안내형 온보딩 경험	✓**
전문가 튜닝 워크숍	✓**

* = 참여 기간은 패키지 크기에 따라 다릅니다 ** = 참여 횟수는 패키지 크기에 따라 다릅니다

Standard Success Offering 주요 기능 - 모든 Enterprise 수준 계약에 제공됩니다.

온보딩	
기업 고객 포털 액세스	✓
라이브 Q&A가 제공되는 웨비나 기반 교육 세션	✓
전담 Customer Success 매니저	✓
최적화된 경험	
연례 상태 검사	✓
월례 운영 검토[이메일]	✓
기술 지원	
지원 커뮤니티 액세스	✓
연중무휴 이메일 및 채팅 지원	✓
비상 전화 지원 핫라인	✓
가용성 SLA 크레딧	10배 크레딧
기술 지원 대응 SLA	
P1 - 긴급	2시간 미만
P2 - 고	4시간 미만
P3 - 정규	48시간 미만
P4 - 저	48시간 미만
훈련/교육	
온라인 문서 액세스	✓
온라인 교육 워크숍 액세스	✓
보고	
Cache Analytics 인사이트	✓
상태 검사 Analytics 인사이트	✓