

# Cloudflare Standard Success-Angebot

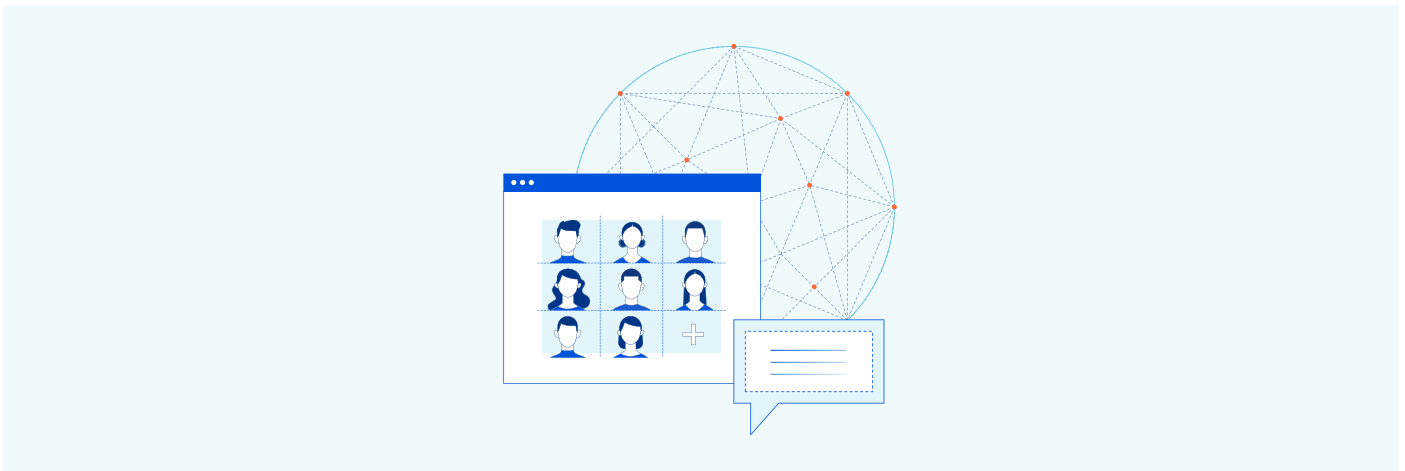
Bei Cloudflare sind uns Ihr Erfolg und Ihr Vertrauen wichtig. Darum unterstützen wir Sie in allen Belangen: als Ihre Fürsprecher, als Ihre Produktexperten und als Ihre strategischen Berater, die Ihnen bei der Erreichung Ihrer geschäftlichen und technischen Ziele mit Rat und Tat zur Seite stehen.

## Passt zu jedem Unternehmen

Mit dem Wachstum Ihres Unternehmens werden auch Ihre Internetanwendungen, Ihre Netzwerkinfrastruktur und Ihre Teams immer komplexer. Wir sehen uns in der Rolle als Ihr Partner. Dabei möchten wir Ihnen in jeder Phase Ihres Unternehmenswachstums das richtige Ausmaß an Beratung in Sachen Netzwerkinfrastruktur zur Verfügung stellen – ganz gleich, ob Ihr Unternehmen gerade erst am Anfang steht, bereits voll etabliert ist oder sich irgendwo dazwischen befindet.

## Hochqualifizierter, stets verfügbarer globaler Support

Unser preisgekröntes globales Support-Team bietet technische Unterstützung rund um die Uhr und stellt sicher, dass Ihre kritischen Prioritäten auch die unseren sind. Wir haben ein globales Team mit den besten Support-Engineers der Branche. Wir sorgen dafür, dass Sie sich ganz auf den Aufbau Ihres Unternehmens konzentrieren können, ohne kostspielige Ausfallzeiten oder zeitraubende technische Probleme.



## Success-Angebote: Standard und Quickstart

Mit dem **Standard Success-Angebot** können Sie sofort loslegen. Hierfür bieten wir Ihnen Live-Webinar-Vorträge mit Best-Practice-Experten aus dem Customer Success-Team. Sie können die Vorträge auswählen, von denen Sie glauben, dass sie den größten Nutzen bringen. Oder nehmen Sie an allen teil. Am Ende jedes Vortrages können Sie live an den Fragen und Antworten teilnehmen, um sicherzustellen, dass alle Ihre Fragen beantwortet werden.

Sie erhalten Zugang zum digitalen On-Demand-Support, zur Produktimplementierung und zu Schulungsunterlagen im Enterprise Customer Portal. Außerdem erhalten Sie unabhängig von der Größe Ihres Unternehmens Zugang zu unserem Rund-um-die-Uhr-Notfallsupport per E-Mail-, Chat- und Telefon sowie zu Hilfsmitteln wie Leitfäden und erweiterten Berichtsfunktionen.

*Standard Success ist in den Cloudflare Enterprise-Abonnements enthalten.*

Das **Quickstart Success-Angebot** ist ein Zusatzangebot für Standard Success-Kunden, die ein individuelles, maßgeschneidertes Onboarding-Erlebnis wünschen. Quickstart wurde entwickelt, um die Zeit bis zur Wertschöpfung mit einer Anleitung für das Onboarding neuer Produkte zu verkürzen, ähnlich wie bei Premium Success. So können Sie von der Beratung profitieren, ohne dass Sie sich nach dem Onboarding zu einem kontinuierlichen Support verpflichten müssen.

Mit Quickstart stellen unsere Experten eine maßgeschneiderte Onboarding-Strategie zusammen, um sicherzustellen, dass Sie das Beste aus Ihrer Cloudflare-Investition herausholen. Ein technischer Experte wird Sie bei der Erstkonfiguration unterstützen, um die Einrichtung zu beschleunigen. Hierbei wird er Ihnen bewährte Verfahren vorstellt. Unser geführter Onboarding- und Feinabstimmungsprozess mit Fachberatern umfasst auch eine Konfigurationsanleitung, damit Sie das Beste aus Ihrer Lösung herausholen können.

Der Verpflichtungszeitraum beginnt an Ihrem Service-Startdatum und läuft innerhalb von 30-90 Tagen ab. Der Zeitrahmen und die einmalige Gebühr richten sich nach dem Umfang des gewählten Quickstart-Pakets.

### Highlights von Quickstart

- Branchenführendes Onboarding-Erlebnis: Onboarding Manager fungieren als Fachexperten, die Sie in einer 1:1-Situation durch die Einrichtung Ihrer Produkte führen und Ihnen zu einem Höchstmaß an Sicherheit und Performance verhelfen.
- Time-to-Value verkürzen: Stellen Sie sicher, dass Ihre Infrastruktur schnell nach dem Kauf eingerichtet und optimiert ist.
- Best Practices befolgen: Holen Sie sich die detaillierte Anleitung, die Sie brauchen, damit alle Ihre Fragen beantwortet werden und Sie erfolgreich sind.
- Werden Sie zum Experten: Lernen Sie alles, was Sie über Ihre Investition wissen müssen, damit Sie in Zukunft die Werkzeuge haben, die Sie für die optimale Verwaltung Ihrer Lösung benötigen.

**Quickstart** wird in drei verschiedenen Paketen angeboten, deren Größe sich nach der Komplexität der erworbenen Produkte richtet.

	Quickstart-Pakete		
	Small	Medium	Large
<b>Beratungsgespräche (bis zu)</b>	5	10	15
<b>Zeitraum d. Angebots (Tage)</b>	30	60	90
<b>Produktkategorien wie z.B.</b>	Anwendungsdienste	Zero Trust-Dienste	Netzwerkdienste

**Features des Quickstart Success-Angebots** - Zusätzlich zum Standard Success-Erlebnis.

<b>Onboarding</b>	
Eigener Onboarding-Manager	✓*
Geführtes Onboarding	✓**
Experten-Workshop zum Thema Leistungsoptimierung	✓**

\* = Dauer des Angebote variiert je nach Paketgröße \*\* = Anzahl der Angebote variiert je nach Paketgröße

**Features des Standard Success-Angebots** - Verfügbar für alle Enterprise-Verträge.

<b>Onboarding</b>	
Zugriff auf das Enterprise-Kundenportal	✓
Webinar-basierte Schulungen mit Live-Q&A	✓
Eigener Customer Success Manager	✓
<b>Optimierte Erfahrung</b>	
Jährliche Integritätsprüfung	✓
Monatlicher Betriebsbericht [per E-Mail]	✓
<b>Technischer Support</b>	
Zugang zur Support-Community	✓
Rund-um-die-Uhr-Support über E-Mail und Chat	✓
Support-Hotline für Notfälle	✓
Verfügbarkeits-SLA-Gutschriften	<b>10 x Gutschrift</b>
<b>SLA für technischen Support</b>	
P1 – Dringend	<b>&lt; 2 Std.</b>
P2 – Hoch	<b>&lt; 4 Std.</b>
P3 – Normal	<b>&lt; 48 Std.</b>
P4 – Niedrig	<b>&lt; 48 Std.</b>
<b>Schulung/Fortbildung</b>	
Zugang zu Online-Dokumentation	✓
Zugang zu Online-Schulungsworkshops	✓
<b>Berichterstellung</b>	
Erkenntnisse aus Cache Analytics	✓
Erkenntnisse aus Health Check Analytics	✓