

# Cloudflare Success-Angebote

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.

## Warum sich ein Unternehmen für ein Cloudflare Success-Angebot entscheiden sollte?

### 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 stellen 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.

### Einfache und vorhersehbare Preigestaltung

Unsere einfache und vorhersehbare Preigestaltung für jedes Angebot macht es Ihnen leicht, Ihr Budget zu erstellen und die Gesamtbetriebskosten zu reduzieren.

## Success-Angebote: Standard und Premium

Mit dem **Standard Success-Angebot** können Sie schnell loslegen: Sie erhalten Unterstützung beim Onboarding und Beratung durch unser Customer Success Team sowie kontinuierlichen Online-Support und Schulungen. Sie erhalten Zugang zu unserem Rund-um-die-Uhr-Support per E-Mail, Chat und unserer Telefon-Hotline sowie Leitfäden für technische Ressourcen auf Abruf, Best Practices der Produktimplementierung in verschiedenen Medienformaten und erweiterte Berichtsfunktionen – unabhängig von der Größe Ihres Unternehmens.

*Im Cloudflare Enterprise-Abonnement enthalten.*

Das **Premium Success-Angebot** enthält alles, was auch im Standard Success-Plan enthalten ist. Ein Success-Team kümmert sich außerdem speziell um Ihr Konto. Es hilft Ihnen bei ganz individuellen Einstellungen und unterstützt Sie bei jedem Schritt. Das Premium Success-Angebot ist ideal für große und schnell wachsende Unternehmen, die eine persönliche Beratung benötigen, komplexe technische Umgebungen haben und erweiterten technischen Support mit schneller Reaktionszeit brauchen.

Mit diesem Plan erhalten Sie exklusiven Zugang zu Cloudflares Early-Adopter-Programm, einem designierten Team für Störfallreaktion, proaktiver Überwachung und Benachrichtigung (befindet sich in der Beta-Phase) und vielen weiteren hochgradig kundenspezifischen Diensten.

*Erhältlich zu einem Aufpreis von 20 % auf Ihr Cloudflare Enterprise Produkt-Abonnement.*

## Success-Angebot: Merkmale

Premium-Angebot ab einem jährlichen Vertragswert von 750.000 US-Dollar.

	Standard	Premium
<b>Onboarding</b>		
Zugriff auf das Enterprise-Kundenportal	✓	✓
Onboarding mit Unterstützung durch das Customer Success Team	✓	✓
Eigener Customer Success Manager	✓	✓
Geführtes Onboarding	x	✓
Experten-Workshop zum Thema Leistungsoptimierung	x	✓
Expertenanleitung: Sicherheitskonfigurationen	x	✓
Expertenanleitung: Performance-Konfigurationen	x	✓
<b>Optimierte Erfahrung</b>		
Jährliche Integritätsprüfung	✓	✓
Monatlicher Betriebsbericht [per E-Mail]	✓	✓
Regelmäßige Executive Business Reviews	x	✓
Zugang zur Leistungsoptimierung mit leitenden technischen Experten	x	✓
Reviews für Produkteinführungen	x	✓
Slack-Kanal mit Customer Success Manager	x	✓
Kontakt zum Produktmanagement-Team während der regulären Bürozeiten	x	✓
Zugang zum Early Adopter-Programm	x	✓
Monatlicher Review zu Performance und Optimierung	x	✓
Exklusiver Ausblick auf die Produkt-Roadmap	x	✓
Executive Briefings	x	✓
<b>Technischer Support</b>		
Zugang zur Support-Community	✓	✓
Rund-um-die-Uhr-Support über E-Mail und Chat	✓	✓
Support-Hotline für Notfälle	✓	✓
Technischer Support-Kanal via Slack	x	✓
„I'm Under Attack“-Supporttechniker für Magic Transit	x	✓
Priorisierte Fallbearbeitung	x	✓
Eigenes Team für die Vorfalleaktion	x	✓
Proaktive Überwachung und Benachrichtigung (Beta)	x	✓
Support-Training für benutzerdefinierte Konfigurationen	x	✓
Verfügbarkeits-SLA-Gutschriften	<b>10 x Gutschrift</b>	<b>25 x Gutschrift</b>
<b>SLA für technischen Support</b>		
P1 – Dringend	<b>&lt;2 Std.</b>	<b>&lt;1 Std.</b>
P2 – Hoch	<b>&lt;4 Std.</b>	<b>&lt;2 Std.</b>
P3 – Normal	<b>&lt;48 Std.</b>	<b>&lt;24 Std.</b>
P4 – Niedrig	<b>&lt;48 Std.</b>	<b>&lt;24 Std.</b>
<b>Schulung/Fortbildung</b>		
Zugang zu Online-Dokumentation	✓	✓
Zugang zu Online-Schulungsworkshops	✓	✓
Workshops zur Anwendungsfall-Optimierung	x	✓
Maßgeschneiderte Schulungs-Workshops	x	✓
<b>Berichterstattung</b>		
Erkenntnisse aus Cache Analytics	✓	✓
Erkenntnisse aus Health Check Analytics	✓	✓
Benutzerdefinierte Berichte zu Verwendung und Wertbeurteilung	x	✓

**Erste Schritte:** Kontaktieren Sie noch heute Ihren Cloudflare-Kundenbetreuer, um loszulegen.