

CloudflareのStandard Successサービス

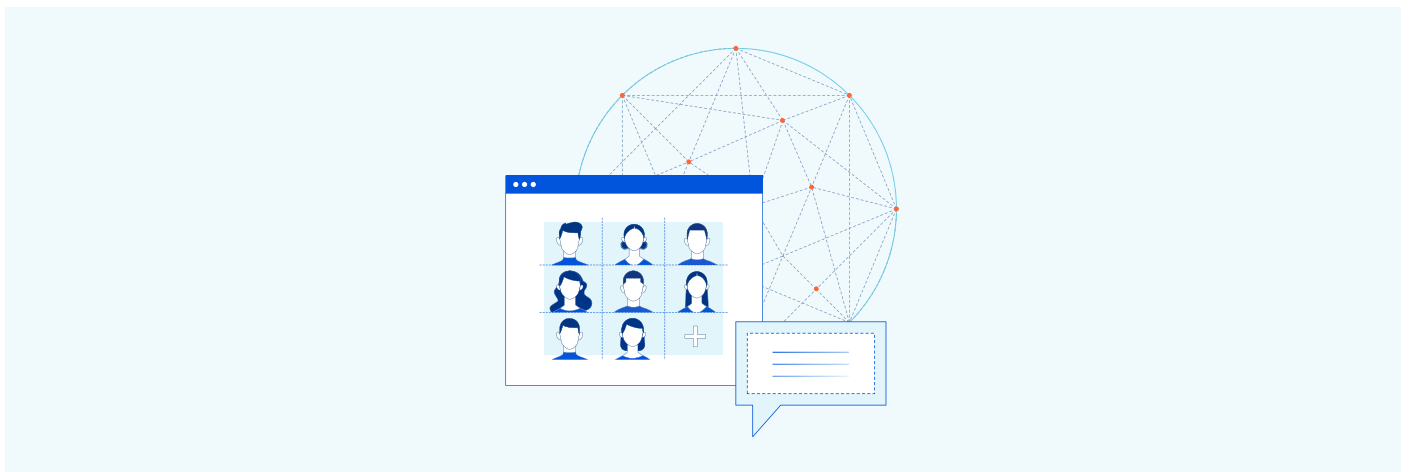
Cloudflareでは、お客様の成功と信頼を大切にします。当社は、お客様の代弁者、製品のエキスパート、戦略アドバイザーとして全力を尽くし、お客様のビジネス目標と技術的目標の達成を全力でお手伝いいたします。

🔗 すべてのお客様のために構築されています

事業の拡大に伴い、インターネットアプリケーション、ネットワークインフラストラクチャ、チームはその複雑性を増します。企業成長サイクルのどの段階にあっても、当社はおお客様のパートナーとして協力し、適切なレベルのネットワークインフラストラクチャを全力で提供しています。

🗨️ 一流のグローバルサポートがAlways Onlineで

受賞歴を持つグローバルサポートチームが24時間年中無休でテクニカルアシスタントを提供し、お客様にとって業務上極めて重要な優先事項を当社も同じ認識で取り組めるようにします。クラス最高のサポートエンジニアは、お客様がコストのかかるダウンタイムや時間のかかる技術的な問題を回避し、ビジネスの構築に専念できるようにします。



🏠 お届けする成功事例：標準 & Quickstart

Standard Successサービスでは、ベストプラクティスを知り尽くしたCustomer Successチームがご案内するウェビナーベースのライブセッションをすぐにでも開始することができます。

あなたにとって最も有益だと思われるセッションを選択いただいても構いませんし、もちろんすべてのセッションに参加いただくことも可能です。また、各セッションの最後に行われるライブによる質疑応答では、いただいた質問すべてに回答させていただきます。

エンタープライズカスタマーポータルから、デジタルオンデマンドサポート、製品導入およびトレーニングに関する有益な情報にアクセスできるようになる予定です。また、お客様の事業規模にかかわらず、24時間年中無休のメール、チャット、緊急電話によるサポート、またリソースガイド、高機能レポート作成機能などもご利用いただけます。

*Standard Success*は、*Cloudflare Enterprise*のサブスクリプションに含まれています。

Quickstart Successサービスは、Standard Successをご利用のお客様の中から、マンツーマンによるお客様専用のオンボーディング体験を希望するお客様へのアドオンとして提供しています。Quickstartは、Premium Successでご提供するのと同等の新製品オンボーディングガイダンスで価値実現を加速します。オンボーディング後の継続サポートのお約束はありませんが、コンサルテーションのメリットを享受いただけます。

Quickstartを利用いただきますと、当社のエキスパートがお客様のニーズに合わせたオンボーディング戦略の統合と調整を行い、Cloudflareの費用対効果を最大化することができます。技術専門家が初期設定を支援します。ベストプラクティスを提供し、セットアップを迅速に行えるようお手伝いします。また、専門コンサルタントによるオンボーディングとチューニングには、お客様のソリューションを最大限に活用するための設定に関するガイダンスも含まれています。

支援期間はサービス開始日からで、30～90日で終了します。支援期間の長さとして一回限りの料金は、選ばれたQuickstart Packageのサイズによって異なります。

Quickstartのポイント

- クラス最高のオンボーディング体験：オンボーディングマネージャーがドメインのエキスパートとしてマンツーマンで製品のセットアップについてご案内し、セキュリティとパフォーマンスを最高の状態にします。
- 価値実現を加速：購入後のインフラストラクチャのセットアップと最適化をわずかな時間で実現
- ベストプラクティスに従う：すべての疑問を解消する必要な詳細なガイダンスを入手して、成功のための準備をします
- エキスパートになる：投資について知るべきすべてのことを学ぶことで、この先のソリューションの最適な管理に必要なツールを手に入れることができます。

Quickstartは、購入製品の複雑さの規模に応じた3種類のパッケージで提供されています。

	Quickstartパッケージ		
	小	標準	大
コンサルテーションミーティング (最大回数)	5	10	15
エンゲージメントのタイムライン (日数)	30	60	90
製品カテゴリーの例	アプリケーションサービス	ゼロトラストサービス	ネットワークサービス

Quickstart Successサービスの特徴 - Standard Success体験への追加内容。

オンボーディング	
専任オンボーディングマネージャー	✓*
ガイド付きオンボーディング体験	✓**
専門家によるチューニングワークショップ	✓**

* = サポート期間はパッケージサイズによって異なります** = サポート回数はパッケージサイズによって異なります

Standard Successサービスの特徴 - すべてのEnterpriseレベルの契約でご利用いただけます。

オンボーディング	
エンタープライズカスタマーポータルにアクセスする	✓
ウェビナーベースの説明会（ライブによる質疑応答を設けています）	✓
専任のカスタマーサクセスマネージャー	✓
最適化されたエクスペリエンス	
年1回のヘルスチェック	✓
月次運用レビュー[Eメールにて]	✓
テクニカルサポート	
サポートコミュニティへのアクセス	✓
24時間365日メールとオンラインチャットによるサポート	✓
緊急電話サポートホットライン	✓
SLAクレジット	クレジット10倍
テクニカルサポート対応SLA	
P1 - 優先度緊急	2時間以内
P2 - 優先度高	4時間以内
P3-優先度中	48時間以内
P4-優先度低	48時間以内
トレーニング/教育	
オンラインドキュメントへのアクセス	✓
オンライントレーニングワークショップへのアクセス	✓
レポート提供	
Cache Analyticsに関するインサイト	✓
Health Check Analyticsに関するインサイト	✓