

Cloudflare 技术客户管理 (TAM)

服务概述

顺畅、快速的技术支持

Cloudflare 技术客户经理 (TAM) 主动管理您的所有 Cloudflare 解决方案相关技术支持需求、工单和请求，帮助企业节省时间和资源。配置 TAM 即可获得单一联系人，负责 Cloudflare 的战略支持需求，并确保对升级事件进行优先响应。

Cloudflare TAM 服务非常适合以下类型的组织：

- 具有任务关键级性能和网络安全需求
- 频繁受到攻击并经历高流量峰值
- 使用整套 Cloudflare 应用、网络、安全和开发解决方案

Cloudflare TAM 了解组织的需求，并与您的技术团队每日协作，回答问题并主动沟通更新。TAM 跟踪工单并分析行为，提供最佳实践和建议，以帮助防止问题发生。



关于 Cloudflare TAM

了解您的部署与技术栈	
管理升级	加快问题解决
提供更新	交付报告



单一联系人

专属 TAM 联系人
 Cloudflare 技术支持专家
 合同有效期内，TAM 服务使用不设上限
 TAM 专用 Slack 频道
 提供基于事件、共享式与完全专属式选项



全球一致

所选区域的主要 TAM
 全球 TAM 团队支持
 24/7/365 电话热线支持
 遵循 TAM 服务 SLA，包括 30 分钟 P1 响应



主动技术支持

工单库存管理
 摘要报告（每周/每月）
 升级事件管理
 定期与紧急维护通知

Cloudflare TAM 服务的工单生命周期



对于紧急程度较低的问题，您可以选择通过电子邮件或 Slack 与 TAM 直接沟通。

持续优化

Cloudflare TAM 服务提供单一联系点，与您的技术团队携手协作，助力优化团队全员的时间效率。这种“努力倍增效应”能够快速推动成果落地与效能提升，具体包括：

- 减少沟通往返，缩短问题解决时间
- 提供详尽的摘要报告，确保团队全员信息同步
- 衡量进展，帮助随着时间的推移减少问题数量

最终，配备 Cloudflare TAM 有助于减轻 IT 团队的负担，使他们能够通过解决方案支持专家管理日常任务来获得益处，从而专注于对组织更具战略意义和影响力的优先事项。

关于 Cloudflare

Cloudflare 致力于整合网络、应用和安全解决方案，推动企业数字化转型，引领互联网的未来发展。

了解 Cloudflare 为何得到 Gartner、Forrester 和 IDC 等领先分析机构 [60 多次认可](#)。

