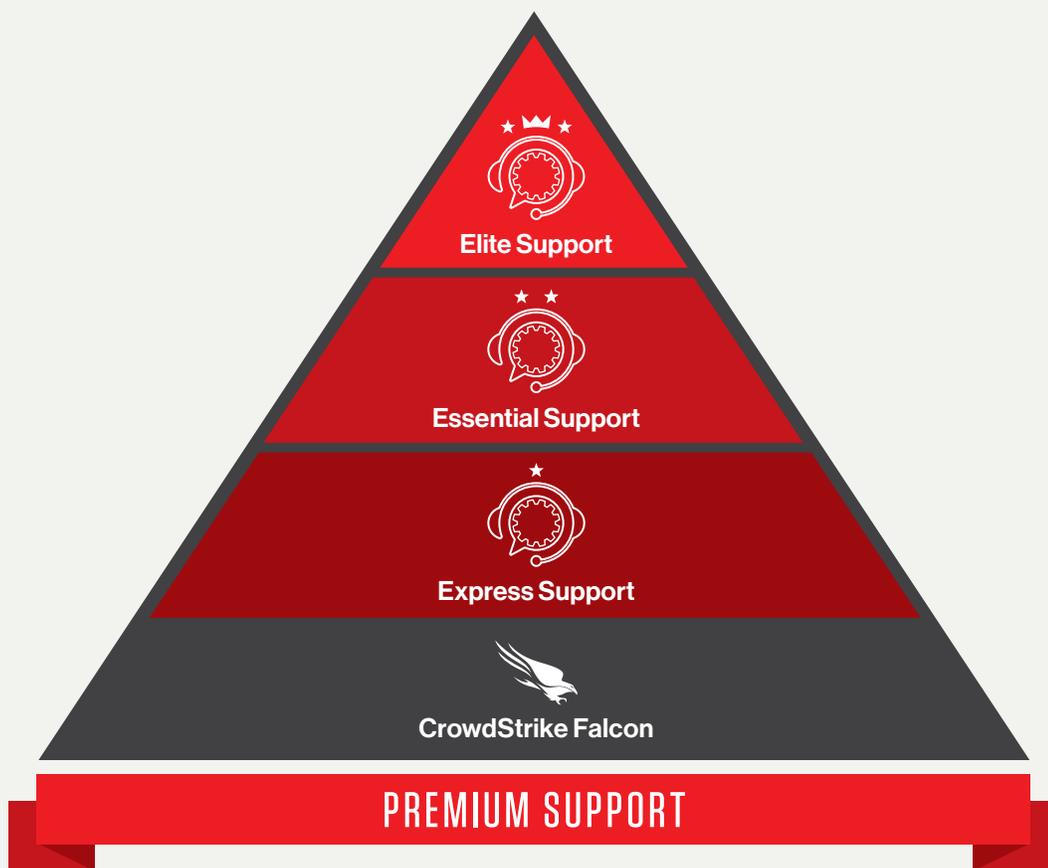


# **CROWDSTRIKE FALCON** **PREMIUM-SUPPORT**

Hervorragende Technologie mit Premium-Support bieten maximalen Schutz für Ihr Unternehmen

## DER CROWDSTRIKE-SUPPORT ENGAGIERT SICH FÜR DIE SCHNELLE UND EFFEKTIVE BEHEBUNG VON PROBLEMEN

CrowdStrike bietet mehrere Supportstufen. Sie können die Stufe auswählen, die am besten zu den Anforderungen Ihres Unternehmens passt, und so sicherstellen, dass Sie bestmöglich von Ihrer Investition in die CrowdStrike Falcon®-Plattform profitieren.



**Elite Support:** Die höchste Supportstufe von CrowdStrike. Sie richtet sich an große Unternehmen oder komplexe Umgebungen und bietet Zugang zu einem Technical Account Manager (TAM) mit branchenspezifischen Kenntnissen passend zu Ihrem Unternehmen.

**Essential Support:** Richtet sich an mittelgroße Unternehmen oder komplexe Umgebungen, die proaktive Unterstützung suchen und sicherstellen möchten, dass ihr Team das robuste CrowdStrike-Ökosystem nutzen kann.

**Express Support:** Für IT-Umgebungen kleiner bis mittlerer Unternehmen, bei denen Bereitstellungs- und Betriebsprobleme schnell behoben werden müssen.

**Standard Support:** In allen Falcon-Abonnements kostenlos enthalten. Bietet grundlegende Support-Services.

**GROWDSTRIKE FALCON PREMIUM-SUPPORT**

Support-Level	Standard	Express	Essential	Elite
<b>Technischer Support</b>				
Kundendienst-Portal (Wissensdatenbank, Vorfallübermittlungen)	✓	✓	✓	✓
Telefonsupport rund um die Uhr	Nur P1	✓	✓	✓
Live-Chat (Geschäftszeiten)		✓	✓	✓
Priorisierte Verarbeitung von Vorfällen		Hoch	Höher	Höchste
Verwaltung kritischer Zwischenfälle				✓
<b>Technical Account Management</b>				
TAM-Zuweisung		Zuweisung gerade freier Mitarbeiter	Produktspezialist	Produkt- und Branchenspezialist
Sicherheitsbewertung		Vierteljährlich	Vierteljährlich	Monatlich
Vierteljährliche Berichte		✓	✓	✓ (vor Ort bis zu 2x im Jahr)*
Produktunterstützung		nur per Webinar	Bereitgestellt durch TAM**	Geführte Workshops
Proaktives Case Management			✓	✓
Proaktive Zusammenarbeit bei wichtigen Produktaktualisierungen oder Problemen			✓	✓
Geplante Betriebsprüfungen			✓	✓
Erfolgsplanung				✓
Zusammenarbeit bei Ihren strategischen Initiativen				✓
Release-Überprüfung				✓
Zusätzlicher TAM für weltweite Abdeckung				✓ (gegen Aufpreis)

\* Es können zusätzliche Kosten anfallen

\*\* Im Rahmen regelmäßiger geplanter TAM-Einsätze

## CROWDSTRIKE FALCON PREMIUM-SUPPORT

Support-Level	Standard	Express	Essential	Elite
<b>Onboarding von Neukunden</b>				
Onboarding-Webinar		✓	✓	✓
Kickoff-Anruf			✓	✓
Geführtes Onboarding mit einem zugewiesenen Onboarding-Spezialisten			30 Tage	90 Tage

## SUPPORT-KONDITIONEN

## REAKTIONZEIT

**Standard:** Der Support-Techniker meldet sich bei technischen Problemen nach dem Eröffnen eines Support-Falls innerhalb eines Geschäftstages.

**Express und Essential:** Der Support-Techniker reagiert nach dem Eröffnen eines Support-Falls bei technischen Problemen innerhalb von vier Stunden bzw. innerhalb einer Stunde bei kritischen P1-Fällen.

**Elite:** Der Support-Techniker reagiert nach dem Eröffnen eines Support-Falls bei technischen Problemen innerhalb von vier Stunden bzw. innerhalb einer Stunde bei kritischen P1-Fällen. Außerdem eröffnet Ihr TAM bei kritischen Problemen einen Kommunikationskanal zu Ihrem Team, um das Problem zu lösen, und übernimmt die Koordination mit den erforderlichen CrowdStrike-Ressourcen zur schnellen Behebung.

## KUNDENUNTERSTÜTZUNG

## PROAKTIVER SUPPORT

**Essential und Elite:** Während regelmäßiger Anrufe, die mit Ihnen abgestimmt sind, wird ein Mitglied des TAM-Teams Fragerunden oder Live-Schulungen zu Themen Ihrer Wahl durchführen, Informationen zu den neuesten Produktfunktionen liefern und allgemeine Sicherheitsüberprüfungen der Plattform durchführen.

## TECHNICAL ACCOUNT MANAGEMENT-TEAM

**Express, Essential und Elite:** Sie erhalten direkten Zugang zum TAM-Team, das Ihre Verbindung zu Support sowie Produktmanagement darstellt.

## ÜBER CROWDSTRIKE

**CrowdStrike** (Nasdaq: CRWD), ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich der Cybersicherheit, definiert mit einer der weltweit fortschrittlichsten cloudnativen Plattformen für Endgeräte- und Workloadschutz sowie Identität und Daten die Sicherheit geschäftskritischer Unternehmensbereiche neu.

Die CrowdStrike Falcon®-Plattform nutzt die CrowdStrike Security Cloud und erstklassige KI, um Echtzeit-Angriffsindikatoren, Bedrohungsanalysen, veränderte Vorgehensweisen von Angreifern sowie angereicherte Telemetriedaten aus dem gesamten Unternehmen auszuwerten. Dadurch kann die CrowdStrike-Plattform äußerst präzise Bedrohungen erkennen, automatisierte Schutz- und Behebungsmaßnahmen bereitstellen, zuverlässige Bedrohungssuchen durchführen und Schwachstellen priorisieren.

CrowdStrike Falcon® wurde für den Cloud-Einsatz entwickelt und nutzt einen einzigen schlanken Agenten, um schnelle und skalierbare Bereitstellung, hervorragende Schutzwirkung und Geschwindigkeit, geringere Komplexität sowie sofortige Rendite zu ermöglichen.

Das Motto von CrowdStrike lautet: **We stop breaches.**

Mehr Informationen finden Sie unter: <https://www.crowdstrike.de/>

Folgen Sie uns: [Blog](#) | [Twitter](#) | [LinkedIn](#) | [Facebook](#) | [Instagram](#)

Jetzt kostenlos testen: <https://go.crowdstrike.com/try-falcon-prevent-de.html/>