

# PREMIUM SERVICE AND SUPPORT 3.0

简单而高效地实现数字化成功



在 Akamai，我们看到了一个意想不到的世界，所有一切都通过 Akamai 边缘的专属能力来提供支持。正是这种强大功能创造了加速和保护混合云世界所需的敏捷性，同时帮助您掌控自己的数字化未来。

## PREMIUM SERVICE AND SUPPORT 3.0

Premium Service and Support 3.0 充分运用 Akamai 专家的实力，从而通过利用 Akamai 最快的响应时间、人性化的技术咨询、程序化运行状况检查、技术业务评估、主动监控和警报、高级培训课程和非工作时间配置支持，帮助您实现最具挑战性的业务目标。它还具备可理解您业务的集成技术客户团队，可为您提供真正个性化的体验，从而帮助您获得竞争优势。

本地支持工作时间（周一至周五，节假日除外）  
按主要地理区域定义如下：

### 北美 (GMT -5:00):

上午 9:00 至晚上 9:00

### 欧洲 (CET):

上午 9:00 至下午 6:00

### 亚洲-印度 (GMT +05:30):

上午 9:00 至下午 6:00

### 亚洲-日本/新加坡 (GMT +9:00):

上午 9:30 至下午 6:30

### 为您的业务带来的好处

- 围绕核心服务以及整个品牌的重要资产提供可见性和洞察力，从而提高透明度。
- 遵循严格的方法和按计划交付解决方案，提高一致性。
- 通过快速路由代码，全天候对关键问题做出更快的响应。
- 通过增强的监控和警报减少问题复发。
- 联系专业服务专家以配置，维护和优化您的设置。
- 通过 Akamai 技术专家提供的高价值技术咨询获得竞争优势。
- 通过无限制的 Akamai 大学席位实现自我培训，参加 DevOps 和 Bot Manager 等领域的高级培训课程，以及自定义的现场培训课程。

## PREMIUM SERVICE AND SUPPORT 3.0

### 重要功能



#### 技术业务评估

侧重于您的关键业务目标的深入评估，在 DNS、边缘与源站之间的路由、分载可用性以及 SEO 优化等领域提供明确的可行建议。



#### 季度业务审查

全面的帐户审查，涵盖了技术支持互动趋势、使用情况报告、流量数量、分析、建议等内容。



#### 月度服务报告

旨在提供您与 Akamai 的每月接触点的相关信息的高级报告，以便展示使用情况指标、技术支持互动趋势、配置运行状况报告、已触发的主动警报的统计数据等信息。



#### 每周项目审查

根据需要提供的一致每周报告，从而了解正在进行的任务和项目、最近完成的项目以及每月性能变化趋势。在每周状态会议中或通过电子邮件轻松分享审查结果。



#### 程序化运行状况检查

定期检查关键配置文件，以发现不足，揭示问题并找到优化机会。每月跟踪使您可以跟踪您的性能趋势时间。



#### 主动服务可用性监控

高级监控和警报使您能够对任何已识别的中断和潜在问题采取快速措施。



#### 更快的响应速度

对于严重性为 1 的工单，我们的技术支持团队提供 15 分钟响应时间 (TTR) 服务级别协议 (SLA)。



#### 非工作时间配置支持

与我们的全球专业服务部门合作，在您需要时提供配置协助。



#### Akamai 大学

无限制的 Akamai 大学门票和自定义现场培训使得用户可以参加高级课程，帮助用户和管理员学习行业最佳做法，最大限度地提高 Akamai 投资回报。



#### 技术咨询服务

通过由技术顾问提供的高价值技术咨询取得竞争优势。



#### 专业服务

获得 Akamai 专业的互联网专家团队的协助，他们可帮助您充分利用 Akamai 解决方案的全部功能，并将您的配置调整到最优性能。

**立即联系 AKAMAI**

**有兴趣了解更多关于 Akamai Premium Service and Support 的信息？请立即联系您的销售代表。**



Akamai 为全球的大型企业提供安全的数字化体验。Akamai 的智能边缘平台涵盖了从企业到云端的一切，从而确保客户及其业务获得快速、智能且安全的体验。全球顶级品牌依靠 Akamai 敏捷的解决方案扩展其多云架构的功能，从而实现竞争优势。Akamai 使决策、应用程序和体验更贴近用户，帮助用户远离攻击和威胁。Akamai 一系列的边缘安全、Web 和移动性能、企业访问和视频交付解决方案均可由优质客户服务、分析和全天候监控提供支持。如需了解全球顶级品牌信赖 Akamai 的原因，请访问 [www.akamai.com](http://www.akamai.com) 或 [blogs.akamai.com](https://blogs.akamai.com)，或者扫描下方二维码，关注我们的微信公众号。您可访问 [www.akamai.com/locations](http://www.akamai.com/locations) 查找全球联系信息。发布时间：2019 年 1 月。

