

Akamai Standard Support

Damit sich Ihre Akamai-Investition schnell bezahlt macht



Mit dem Standard Support-Paket von Akamai erhalten Sie die nötigen verwalteten Akamai-Services, mit denen Sie online Multimedia-Inhalte, dynamische Transaktionen und Unternehmensanwendungen bereitstellen können. Alle Akamai-Kunden nutzen das Standard Support-Paket automatisch und erhalten damit Telefon-Support von einem Team technischer Experten sowie unvergleichliche Tools für Bereitstellung, Reporting, Management und Diagnose im Luna-Portal. Und wenn Sie tiefer gehende Unterstützung oder Schulungen von unserem Expertenteam benötigen, können Sie sich jederzeit für zusätzliche Servicepakete anmelden.

Akamai Standard Support-Paket

Der Akamai Standard Support umfasst folgende Leistungen:

- Technisches Supportteam
- Self-Service-Konfigurationstools
- Account-Management-Team
- Anfragen per E-Mail, Web und Telefon
- Bis zu 15 Supportanfragen pro Jahr
- Onlinetools für Problemdiagnose und -behebung
- Online-Management, -Kontrolle und -Reporting
- On-Demand-Schulungen

Technisches Supportteam

Die Mitarbeiter im technischen Support konzentrieren sich ganz auf den Kunden. Damit können Sie jederzeit mit einem Berater sprechen, der jedes Problem lösen kann. Durch den Einsatz hochmoderner Technologien können unsere Berater effizient und schnell auf Ihre Bedürfnisse reagieren.

Account-Management-Team

Dieses Team steht Ihnen jederzeit mit dem bestmöglichen telefonischen Support zur Verfügung.

Das Team besteht aus Mitarbeitern auf der ganzen Welt, die auf eine ausgezeichnete

Berufserfahrung sowie eine hervorragende Ausbildung verweisen können. Der Supportprozess

ist am Kunden ausgerichtet, damit Sie immer an den richtigen Mitarbeiter weitergeleitet werden,

der jedes Problem lösen kann. Durch den Einsatz hochmoderner Technologien können unsere

Berater effizient und schnell auf Ihre Bedürfnisse reagieren.

Anfragen per E-Mail, Telefon und Luna Control Center

Ihre Anfragen finden auf drei Arten den Weg zum technischen Support:

Luna Control Center: <https://control.akamai.com>

E-Mail: ccare@akamai.com

Telefon: +1. 877.4.AKATEC oder +1 617.444.4699

VORTEILE

- Effiziente Ergänzungen/Änderungen mit eigenen Bereitstellungs- und Verwaltungstools
- Kontrolle Ihres Onlinegeschäfts über das Luna-Kundenportal
- Wichtige Einblicke in Ihren Betrieb mit umfassenden Onlineberichten
- Erhöhte Verfügbarkeit und verbesserte Problembehandlung dank der verlässlichsten Services der Branche
- Self-Service mit unseren Onlinetools für Fehlerbehebung und -diagnose
- Technischer Support rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr

Akamai Standard Support

Unterstützung für P1-Serviceprobleme muss per Telefon angefordert werden, um eine zeitnahe Reaktion zu ermöglichen.

Reaktionszeiten	Kritischer Schweregrad (P1)	Max. 2 Stunden
	Hoher Schweregrad (P2)	Max. 4 Stunden
	Niedriger Schweregrad (P3)	Max. 2 Werktage
Verfügbarkeit des Livesupports	Kritischer Schweregrad (P1)	Rund um die Uhr
	Hoher Schweregrad (P2)	Zu den Geschäftszeiten
	Niedriger Schweregrad (P3)	Zu den Geschäftszeiten

Die Geschäftszeiten lauten (je nach Region) von Montag bis Freitag, ausschließlich lokaler Feiertage:

- Nordamerika (GMT -05:00): 9:00 bis 21:00 Uhr (ET)
- Europa: 9:00 bis 18:00 Uhr (CET)
- Asien-Indien (GMT +05:30): 9:00 bis 18:00 Uhr
- Asien-Japan/Singapur (GMT +08:00): 9:00 bis 18:00 Uhr

15 Supportanfragen pro Jahr

Sie können bis zu 15 Supportanfragen pro Jahr stellen. Die Akamai-Plattform hat sich zwar als äußerst zuverlässig bewährt. Doch mit diesem Angebot sind Sie auch im Ernstfall auf der sicheren Seite: Sie erhalten unbegrenzten Zugang zum technischen Support für alle Akamai-bezogenen Probleme, die sich auf Performance oder Verfügbarkeit der Akamai-Services auswirken können.

Self-Service-Konfigurationstools

Mit dem umfassendsten Self-Service-Toolset der Branche bietet Akamai Ihnen die Möglichkeit, viele seiner Servicefunktionen selbst bereitzustellen. Das Ergebnis? Kürzere Markteinführungszeit und besseres Management dieser leistungsstarken Erweiterung Ihrer Infrastruktur

Onlinetools für Fehlerdiagnose und -behebung

Das Luna-Verwaltungsportal von Akamai beinhaltet umfassende Anleitungen zur Fehlerbehebung sowie Diagnosetools.

Management, Kontrolle, Reporting – alles Online

Über das Luna-Portal können Sie auf eine Reihe von Tools zur Serviceverwaltung zugreifen. Mit diesen Tools schaffen Sie Transparenz und Kontrolle Ihrer erweiterten Infrastruktur. Sie können die erfolgreiche Bereitstellung von Inhalten überprüfen, Trafficmuster und die geografische Verteilung einsehen und Ihre Ursprungsinfrastruktur überwachen bzw. Fehler beheben. Die Echtzeitalarme informieren Sie, wenn Grenzwerte überschritten werden und dementsprechend die Performance bzw. die Qualität des Nutzererlebnisses eingeschränkt sein könnte.

On-Demand-Schulungen

In den Schulungen, die Ihnen im Luna-Portal zur Verfügung stehen, erfahren Sie, wie Sie die genannten Berichte und Tools optimal nutzen. Jede Schulung beinhaltet tief gehende Ressourcen, Softwaresimulationen, eine grundlegende Übersicht zu Akamai, technische Anleitungen und wichtige Informationen zu Problembehebung und Verwaltung.

Prioritäten des technischen Supports

- P1 – kritischer Schweregrad:
Ein Akamai-System oder eine wichtige -Anwendung ist ausgefallen oder schwer eingeschränkt, und es ist aktuell kein geeigneter Workaround verfügbar.
- P2 – hoher Schweregrad:
Ein Akamai-System oder eine Akamai-Anwendung ist teilweise bzw. in geringem Maße eingeschränkt, oder es wird ein individueller Vorfall oder Ausfall gemeldet. Es ist kein bzw. nur ein mühseliger Workaround verfügbar.
- P3 – geringer Schweregrad:
Diese Kategorie umfasst routinemäßige Wartungsvorgänge, Anfragen für Konfigurationsänderungen, Fragen zu Ihrem Konto oder Vertrag, Hilfe bei der Onlineverwaltung Ihrer Services, Informationsanfragen und allgemeines Feedback.

KONTAKTIEREN SIE UNS NOCH HEUTE

Sie möchten mehr über Akamai Standard Support erfahren? Wenden Sie sich noch heute an Ihren Akamai-Vertriebsmitarbeiter.



Akamai ist der führende Anbieter von Content-Delivery-Network (CDN)-Services, die das Internet schnell, zuverlässig und sicher machen. Die leistungsstarken Lösungen von Akamai auf den Gebieten Web Performance, Mobile Performance, Cloud Security und Media Delivery revolutionieren die Art und Weise, wie Unternehmen das Nutzererlebnis von Webseiten, Web-Applikationen und Unterhaltungsangeboten für Privat- und Geschäftskunden optimieren können. Weitere Informationen zu den Akamai-Lösungen und wie das Team von Internetexperten Unternehmen dabei unterstützt, Innovationen schneller voranzutreiben, gibt es unter <http://www.akamai.de>, im Blog blogs.akamai.com/de oder auf Twitter unter [@AkamaiDACH](https://twitter.com/AkamaiDACH) sowie [@Akamai](https://twitter.com/Akamai).

Akamai hat seinen Hauptsitz im US-amerikanischen Cambridge, Massachusetts und betreibt mehr als 57 Niederlassungen weltweit. Dank unseres Serviceangebots und der erstklassigen Kundenbetreuung können Unternehmen ihren Kunden ein unvergleichbares Online-Erlebnis bieten. Die Anschriften, Telefonnummern und Kontaktdaten aller Standorte sind unter www.akamai.de/locations aufgeführt.