

# Enhanced Support SLA

Schnelle Reaktion mit dem richtigen SLA



Die Welt ist heute hochgradig vernetzt. Deshalb verlassen sich Unternehmen zunehmend auf ihre Onlinekanäle, um ihr Geschäft voranzutreiben, starke Marken zu schaffen und Kosten zu reduzieren. Und wir bei Akamai wissen: Es kommt auf das Tempo an. Deshalb reagieren wir beim technischen Support noch schneller auf Ihre Supportanfragen, damit Sie schnell zu einer Lösung finden.

## Enhanced Support SLA-Modul von Akamai

Mit Enhanced Support SLA erhalten Sie schnellere Reaktionszeiten in der Kundenbetreuung von Akamai – Ihre Anfrage beim technischen Support wird in Windeseile bearbeitet. Das Enhanced Support SLA-Modul wurde als Add-on für den Akamai Standard Support entwickelt und bietet folgende Vorteile:

### Schnellere Reaktionszeiten

Anrufe und Anfragen von Unternehmen mit SLAs für schnellere Reaktionszeiten\* stehen in der Supportwarteschlange ganz oben. Auf diese Reaktionszeiten können Sie sich verlassen:

|                 |                             |                 |
|-----------------|-----------------------------|-----------------|
| Reaktionszeiten | Kritischer Schweregrad (P1) | Max. 30 Minuten |
|                 | Hoher Schweregrad (P2)      | Max. 2 Stunden  |
|                 | Niedriger Schweregrad (P3)  | Max. 1 Werktag  |

\* Die oben aufgeführten Reaktionszeit-SLAs gelten nur für Anfragen beim technischen Support, die telefonisch oder über das Luna Control Center (<https://control.akamai.com/>) erfolgen.

### Unbegrenzte Supportanfragen pro Jahr

Stellen Sie so viele Supportanfragen, wie Sie möchten! 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.

### Akamai University

In der Akamai University erfahren Sie und Ihr Team mehr über die effektive Nutzung von Akamai-Lösungen – eine großartige Chance! In einem zweitägigen Kurs geben wir Ihnen das nötige Akamai-Wissen an die Hand, damit Sie das Beste aus Ihrer Lösung herausholen können. Folgende Themen werden behandelt:

- Nutzen sämtlicher Funktionen Ihrer Akamai-Lösung
- Implementieren von Best Practices zur Verwaltung Ihrer Akamai-Lösung
- Selbstständiges Beheben häufiger Probleme der Inhaltsveröffentlichung und -bereitstellung

Mit dem Enhanced Support SLA-Modul erhalten Sie kostenfrei einen Platz in einer Akamai University-Präsenzschiung. Akamai University-Schulungen werden das ganze Jahr über an verschiedensten Standorten rund um die Welt angeboten. Sie können Ihren kostenfreien Platz jederzeit während der ersten 12 Monate nach Anmeldung für das Enhanced Support SLA-Modul beanspruchen.

Weitere Informationen zur Akamai University sowie den weltweiten Schulungskalender finden Sie unter: [www.akamai.de/training](http://www.akamai.de/training)

## VORTEILE:

### POTENZIELLE BETRIEBLICHE VORTEILE

- Garantierte Antwort von Akamai innerhalb des versprochenen Zeitrahmens
- Starthilfe bei Problemlösung dank schnellerer Reaktion von Akamai
- Erfüllen Ihrer internen SLAs mithilfe des technischen Supportteams von Akamai
- Bessere Self-Service-Möglichkeiten durch Akamai-Präsenzschiung

### POTENZIELLE GESCHÄFTSVORTEILE

- Weniger Zeitaufwand für die Behebung technischer Probleme und Steigerung der Geschäftskontinuität
- Größtmöglicher Nutzen aus Ihrer Akamai-Investition

## KONTAKTIEREN SIE UNS NOCH HEUTE

Sie möchten mehr über das Enhanced Support SLA-Modul von Akamai erfahren? Wenden Sie sich noch heute an Ihren Akamai-Vertriebsmitarbeiter.

## Enhanced SLA



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](https://blogs.akamai.com/de) oder auf Twitter unter [@AkamaiDACH](#) sowie [@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](http://www.akamai.de/locations) aufgeführt.

---