

AKAMAI-PRODUKT-BESCHREIBUNG

Premium Service and Support 3.0

Einfach und effizient zum digitalen Erfolg

Bei Akamai kennen wir das unglaubliche Potenzial der digitalen Welt, das wir mit der einzigartigen Akamai Connected Cloud nutzen können. Mit dieser Technologie bieten wir Ihnen die Agilität, die Sie für Geschwindigkeit und Sicherheit in Hybrid-Cloud-Umgebungen und für Ihren digitalen Erfolg benötigen.

Mit Premium Service and Support 3.0 nutzen Sie das gesamte Wissen der Experten von Akamai, um Ihre anspruchsvollsten Geschäftsziele zu erreichen. Akamai unterstützt Sie mit diesen Vorteilen: extrem schnelle Reaktionszeiten, umfassende Technologieberatung, programmatische Systemprüfungen, technische Geschäftsbewertungen, proaktive Überwachung und Warnmeldungen, umfassendes Schulungsangebot und Unterstützung bei der Konfiguration außerhalb der Geschäftszeiten. Diese Lösung bietet außerdem für jeden Account ein integriertes technisches Team, das Ihr Unternehmen versteht, Ihnen jederzeit persönlich zur Verfügung steht und Sie dabei unterstützt, sich gegen die Konkurrenz durchzusetzen.

Wichtige Funktionen

Technische Geschäftsbewertungen

In detaillierten Bewertungen wird das Hauptaugenmerk auf Ihre kritischen Geschäftsziele gerichtet. In diesen Bewertungen erhalten Sie klare, umsetzbare Empfehlungen zu Bereichen wie DNS, Routing zwischen Edge und Ursprung, Offload-Verfügbarkeit und SEO-Optimierung.

Vierteljährliche Geschäftsberichte

Umfassende Berichte zu Ihrem Account, die die folgenden Punkte enthalten: Trends bei der Interaktion mit dem technischen Support, Verbrauchsberichte, Statistiken zum Traffic, Analysen, Empfehlungen und vieles mehr.

Monatliche Serviceberichte

Reporting zu Ihren monatlichen Touchpoints mit Akamai. Sie enthalten Informationen zu Verbrauchskennzahlen, Trends bei der Interaktion mit dem technischen Support, Berichte zum Konfigurationszustand, Statistiken zu ausgelösten proaktiven Warnmeldungen und mehr.

Wöchentliche Projektberichte

Wöchentliche Berichte, die durch die einheitliche Datenerhebung Einblicke in laufende Aufgaben und Projekte sowie kürzlich beendete Unterfangen verschaffen. Zudem erhalten Sie einen Überblick über die Performance-Trends im Monatsvergleich. Der Bericht kann in wöchentlichen Statusbesprechungen oder per E-Mail vorgelegt werden.

Programmatische Systemüberprüfungen

Regelmäßige Überprüfung Ihrer kritischen Konfigurationsdateien. So können Sie Lücken identifizieren, Probleme aufdecken und Optimierungsmöglichkeiten erkennen.

VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN



Mehr Transparenz durch Informationen und Einblicke zu Kernservices und wichtigen Property's der Marke



Höhere Konsistenz durch strikte Methodik und Bereitstellung von Lösungen nach Plan



Schnellere Reaktion auf kritische Probleme rund um die Uhr durch einen Expressumleitungscode



Weniger wiederkehrende Probleme durch verbesserte Überwachung und Warnmeldungen



Zugang zu Experten für Professional Services zur Konfiguration, Wartung und Optimierung Ihrer Einrichtung



Wettbewerbsvorteil dank hochwertigem Technologie-Consulting durch technische Berater von Akamai



Unabhängigkeit durch unbegrenzte Plätze an der Akamai University, mit einem fortgeschrittenen Schulungsprogramm zu Themen wie DevOps und Bot Manager. Zudem bieten wir auf Sie zugeschnittene Unterrichtseinheiten an Ihrem Standort an



Proaktive Überwachung der Serviceverfügbarkeit

Mit den Überwachungs- und Warnfunktionen sind Sie in der Lage, bei Ausfällen und potenziellen Problemen schnell zu reagieren.

Extrem schnelle Reaktionszeiten

Service-Level Agreement (SLA) mit unserem technischen Support, in denen eine Reaktionszeit von 15 Minuten für Tickets der Dringlichkeitsstufe 1 festgelegt ist.

Unterstützung bei der Konfiguration außerhalb der Geschäftszeiten

Interagieren Sie mit unseren Global Professional Services und erhalten Sie Hilfe bei der Konfiguration zu einem für Sie passenden Zeitpunkt.

Akamai University

Sie haben Anrecht auf eine unbegrenzte Anzahl von Plätzen an der Akamai University und erhalten ein zugeschnittenes, fortgeschrittenes Schulungsprogramm an Ihrem Standort. So können die Nutzer und Administratoren die Best Practices nachhaltig verinnerlichen, und Ihre Investition in Akamai lohnt sich gleich mehrfach.

Technical Advisory Services

Erhalten Sie einen Wettbewerbsvorteil dank des hochwertigen Technologie-Consultings durch einen individuellen technischen Berater.

Supportberatung

Personalisierter, proaktiver Support durch einen persönlichen Support Delivery Manager, der mit anderen Akamai-Teams zusammenarbeitet, um Eskalationen zu koordinieren und die Zeit bis zur Lösung zu verkürzen.

Professional Services

Ein Akamai-Team von Internetexperten sorgt dafür, dass Sie Ihre Akamai-Lösungen im vollen Funktionsumfang nutzen und Ihre Systeme für optimale Performance konfigurieren können.

Add-ons:

- **Broadcast Operations Command Center:** Bietet einen rund um die Uhr aktiven Überwachungsservice, der mit einer Kombination aus Mitarbeitern, Prozessen und Tools Supportleistungen für Medienkunden erbringt und Probleme mit der Broadcast-Qualität in bestimmten Kanälen minimiert.
- **Managed Web Monitoring:** Liefert einen erstklassigen proaktiven Webüberwachungsservice für ein kundenspezifisches Supporterlebnis. Managed Web Monitoring identifiziert, benachrichtigt Sie und mindert Probleme – und das kurz vor ihrem Auftreten, bevor die Endnutzer dies bemerken.

**Sie möchten mehr über Akamai Premium Service and Support 3.0 erfahren?
Wenden Sie sich noch heute an Ihren Akamai-Vertriebsmitarbeiter.**