

Akamai Standard Support

Akamai 기능의 이점을 누리기 위해 필요한 모든 것



Akamai의 Standard Support Package는 고객에게 리치 미디어, 동적 트랜잭션, 엔터프라이즈 애플리케이션을 온라인으로 구동하기 위한 Akamai의 매니지드 서비스를 활용하는 데 필요한 모든 것을 제공합니다. Akamai의 모든 고객에게 제공되는 Standard Support Package는 Luna Control Center를 통해 그룹 기술 전문가 지원, 업계 최고의 프로비저닝, 보고, 관리, 진단 툴을 지원합니다. Akamai 전문가팀의 깊이 있는 지원이나 추가 교육이 필요한 경우 언제든지 추가 서비스 패키지에 등록하실 수 있습니다.

Akamai Standard Support Package

Akamai Standard Support를 통해 제공되는 지원:

- 그룹 기술 지원팀
- 셀프서비스 설정 톨
- 그룹 계정 관리팀
- 이메일, 온라인 및 전화 지원 요청
- 매년 최대 15건의 지원 요청
- 온라인 문제 해결·진단 톨
- 온라인 관리 및 보고
- 온디맨드 교육 모듈

그룹 기술 지원팀

고객 중심으로 체계화된 Akamai의 기술 지원 프로세스를 통해 언제 어떤 문제든지 해결할 수 있는 풍부한 지식을 갖춘 컨설턴트를 이용할 수 있습니다. 당사의 컨설턴트들은 첨단 지원 기술을 활용해 귀사의 기술적 요구를 빠르고 효율적으로 해결합니다.

그룹 계정 관리팀

언제든지 업계 최고 수준의 지원을 제공하는 전화 지원팀을 이용할 수 있습니다. 전화 지원팀은 전 세계에 포진해 있는 전문적인 경험을 보유한 고학력 직원들로 구성됩니다. 고객 중심으로 체계화된 Akamai의 비즈니스 지원 프로세스를 통해 언제 어떤 문제든지 해결할 수 있는 담당자에게 곧바로 연결해 드립니다. 당사의 컨설턴트들은 첨단 지원 기술을 활용해 귀사의 비즈니스 요구를 빠르고 효율적으로 해결합니다.

Luna Control Center, 이메일 및 전화 지원 요청

다음과 같은 3가지 방법으로 기술 지원을 요청할 수 있습니다.

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

이메일: ccare@akamai.com

전화: +1. 877.4.AKATEC 또는 +1 617.444.4699

기업이 누릴 수 있는 혜택

- 셀프서비스 프로비저닝 및 관리 톨을 사용하여 효율적으로 추가 및 변경
- Luna 고객 포털을 통해 온라인 비즈니스 관리
- 탁월한 온라인 보고 기능으로 운영에 대한 인사이트 확보
- 업계에서 가장 안정적인 서비스로 가용성과 문제 대응 능력 향상
- 온라인 문제 해결 및 진단 톨로 자체 해결
- 필요할 때 언제든지 24시간 연중무휴 기술 지원

Akamai Standard Support

심각도가 매우 높은 P1 서비스 문제는 빠르게 응답 받기 위해 전화로 요청해야 합니다.

대응 시간	심각도 매우 높음(P1)	2시간 미만
	심각도 높음(P2)	4시간 미만
	심각도 낮음(P3)	2영업일 미만
실시간 지원 가능 시간	심각도 매우 높음(P1)	24시간 연중무휴
	심각도 높음(P2)	업무 시간
	심각도 낮음(P3)	업무 시간

업무 시간은 현지 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지이며, 구체적인 시간은 지역별로 다음과 같습니다.

- 북미(GMT -05:00) 오전 9:00 ~ 오후 9:00 ET
- 유럽(CET) 오전 9:00 ~ 오후 6:00
- 아시아-인도(GMT +05:30) 오전 9:00 ~ 오후 6:00
- 아시아-일본/싱가포르(GMT +08:00) 오전 9:00 ~ 오후 6:00

매년 최대 15건의 지원 요청

고객은 지원 요청을 매년 최대 15건까지 접수할 수 있습니다. Akamai 플랫폼은 매우 안정적인 것으로 검증되기는 했지만, Akamai 서비스의 성능이나 가용성에 영향을 미치는 모든 Akamai 관련 문제에 대한 기술 지원을 무제한으로 이용할 수 있습니다.

셀프서비스 설정 톨

업계에서 가장 광범위한 Akamai의 셀프서비스 톨 세트를 활용하여 많은 서비스 기능을 프로비저닝할 수 있습니다. 그 결과, 출시 시간을 단축하고 확장된 강력한 인프라를 보다 능숙하게 관리할 수 있습니다.

온라인 문제 해결·진단 톨

Akamai Luna 서비스 관리 포털에는 방대한 문제 해결 가이드와 진단 톨이 포함되어 있습니다.

온라인 관리 및 보고

Luna 포털을 통해 다양한 서비스 관리 톨을 이용할 수 있습니다. 이러한 톨을 사용하면 확장된 인프라에서 현재 일어나고 있는 일을 확인하고 관리할 수 있습니다. 콘텐츠가 성공적으로 전송되었는지 확인하고 트래픽 패턴과 지리적 분산을 살펴본 다음 원본 인프라를 모니터링해 문제를 해결할 수 있습니다. 정의된 임계값을 초과하는 경우 고유한 실시간 알림 기능으로 성능과 사용자 경험의 저하가 발생할 경우 알려줍니다.

온디맨드 교육 모듈

Luna 포털을 통해 제공되는 교육 모듈을 활용해 이 브로셔에 나와 있는 보고서와 톨을 사용하는 방법을 배울 수 있습니다. 각 모듈에는 Akamai에 대한 기본 개요, 기술적인 방법, 문제 해결, 관리를 비롯한 심층 정보와 소프트웨어 시뮬레이션이 포함되어 있습니다.

기술 지원의 우선순위 정의

- P1 - 심각도 매우 높음: Akamai 시스템 또는 주요 애플리케이션이 중단되거나 심각한 영향을 받았으며 현재 이용 가능한 합당한 해결책이 없는 상태입니다.
- P2 - 심각도 높음: Akamai 시스템 또는 애플리케이션이 부분적으로 또는 보통 수준으로 영향을 받았거나 장애가 1회 보고된 경우로, 해결책이 없거나 해결책을 시행하기에 너무 오래 걸리고 까다로운 경우입니다.
- P3 - 심각도 낮음: 일상적인 유지 관리, 설정 변경 요청, 고객 또는 계약에 대한 질문, 온라인 서비스 관리를 위한 도움말, 정보 요청, 일반적인 피드백 등이 이에 해당합니다.

지금 Akamai에 문의하기

Akamai Standard Support에 대해 더 알고 싶으십니까?
지금 Akamai 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.



전세계 콘텐츠 전송 네트워크(CDN) 분야를 이끌고 있는 Akamai는 빠르고 안전하며 신뢰할 수 있는 인터넷 환경을 제공합니다. Akamai는 웹 성능, 모바일 성능, 클라우드 보안, 미디어 전송과 관련된 우수한 솔루션을 공급하고 있으며 이 과정에서 사용 디바이스나 장소에 상관없이 소비자, 기업, 엔터테인먼트 경험을 최적화하는 방법을 크게 바꿔놓고 있습니다. Akamai의 인터넷 전문가들과 솔루션이 어떻게 기업의 성장을 뒷받침하고 있는지 자세히 알아보려면 Akamai 홈페이지(www.akamai.co.kr) 혹은 블로그(blogs.akamai.com)를 방문하거나 Twitter에서 Akamai(@Akamai)를 팔로우하십시오.

Akamai는 미국 매사추세츠주 케임브리지에 본사를 두고 있으며 전세계 57여 개의 지사를 운영하고 있습니다. Akamai의 우수한 솔루션과 고객 서비스는 기업들이 사용자들에게 쾌적한 인터넷 경험을 제공할 수 있도록 도와줍니다. Akamai 코리아는 서울시 강남구 강남대로 382 메리츠타워 21층에 위치해 있으며 대표번호는 02-2193-7200입니다.