

Akamai Standard Support

从 Akamai 强大支持中受益所需的一切



Akamai 的 Standard Support Package 为客户提供了利用 Akamai 托管服务在线支持富媒体、动态交易和企业应用程序所需的一切。Standard Support Package 面向所有 Akamai 客户，通过 Luna 门户为您提供技术专家电话服务以及市场领先的配置、报告、管理和诊断工具。如果您需要我们的专家团队提供更深入的协助或培训，您可以随时注册其他服务包。

Akamai Standard Support Package

Akamai Standard Support 包含的服务：

- 集中化的技术支持团队
- 自助服务配置工具
- 集中化的客户管理团队
- 电子邮件、在线和电话支持请求
- 每年最多 15 个支持请求
- 在线疑难解答/诊断工具
- 在线管理、控制和报告
- 按需培训模块

集中化的技术支持团队

我们的技术支持流程以客户为中心，这可确保您随时可以获得知识渊博的顾问的协助，他可以帮助您解决任何问题。我们的顾问利用一流的支持技术，可以高效、迅速地满足您的支持需求。

集中化的客户管理团队

您可以随时随地通过电话获得团队的一流支持。团队由分布在世界各地的员工组成，每位员工都拥有丰富的专业经验和高等学历。我们的业务支持流程以客户为中心，这可以确保您直接获得能帮您解决任何问题的联系人的协助。我们的顾问利用一流的支持技术，可以高效、迅速地满足您的业务需求。

Luna Control Center、电子邮件和电话支持请求

您可以通过三种方式请求技术支持协助：

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

电子邮件: ccare@akamai.cn

电话: +1.877.4.AKATEC 或 +1 617.444.4699

业务收益

- 通过自助服务配置和管理工具高效完成添加/更改
- 通过 Luna 客户门户控制您的在线业务
- 通过卓越的在线报告深入了解运营状况
- 利用业内最可靠的服务提高可用性、加快问题响应速度
- 借助我们的在线疑难解答和诊断工具实现自给自足
- 在最需要的时候获得全天候技术支持

Akamai Standard Support

务必通过电话请求对关键 P1 服务问题的支持，以确保及时响应。

工作时间（周一至周五，节假日除外）按地域定义如下：

响应时间	关键影响 (P1)	< 2 小时
	主要影响 (P2)	< 4 小时
	低影响 (P3)	< 2 个工作日
实时支持可用性	关键影响 (P1)	24x7
	主要影响 (P2)	工作时间
	低影响 (P3)	工作时间

- 北美 (GMT -05:00) 上午 9:00 至晚上 9:00（东部时间）
- 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 +08:00) 上午 9:00 至下午 6:00

每年 15 个支持请求

您每年最多可以提出十五 (15) 个支持请求。虽然 Akamai 平台已经证明拥有极高的可靠性，但您可以无限制地获得技术支持，来处理影响 Akamai 服务性能或可用性的任何 Akamai 相关问题。

自助服务配置工具

凭借行业中使用最广泛的自助服务工具，Akamai 支持您配置许多服务功能。结果如何？您可以加快上市时间，更熟练地管理这种强大的基础设施扩展。

在线疑难解答/诊断工具

Akamai 的 Luna 服务管理门户包括广泛的疑难解答指南和诊断工具。

在线管理、控制和报告

通过 Luna 门户，您可以访问各种服务管理工具。借助这些工具，您可以深入了解并掌控扩展的基础设施的现状。您可以确认内容的成功交付、查看流量模式和地理分布，以及监控/排除源站基础设施的故障。独具特色的实时警报功能可在超出已定义的阈值时（表明性能和用户体验下降）通知您。

按需培训模块

通过利用 Luna 门户提供的培训模块，您可以学习使用本手册中引用的报告和工具。每个模块包括深入的信息和软件模拟，涵盖 Akamai 的基本概述、技术指南、疑难解答和管理。

技术支持优先级定义

- P1 – 关键影响：
Akamai 系统或主要应用程序崩溃或受到严重影响，目前没有合理的解决方法。
- P2 – 主要影响：
Akamai 系统或应用程序部分或中度受到影响，或者报告发生单个事件故障。不存在解决方法，或者解决方法实施起来比较麻烦。
- P3 – 低影响：
日常维护、配置更改请求、关于您的帐户或合同的问题，在线管理服务帮助、信息请求和一般反馈。

立即联系 AKAMAI

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



Akamai 是内容交付网络 (CDN) 服务领域的全球领先企业，能够为客户提供快速、可靠和安全的网络。公司先进的 Web 性能、移动性能、云安全和媒体交付解决方案，正在彻底改变企业在任何设备、任何位置上优化消费者、企业和娱乐体验的方式。要了解 Akamai 解决方案及其互联网专家团队如何帮助企业加快发展，请访问 www.akamai.com/cn 或 blogs.akamai.com，或者扫描下方二维码，关注我们的微信公众号。



扫码关注，获取最新
CDN 前沿资讯

Akamai 总部位于美国马萨诸塞州的坎布里奇市，并且在世界各地超过 57 个分支机构开展业务。我们卓越的服务和体贴的客户关怀使各企业能够为其全球客户提供无可比拟的互联网体验。所有分支机构的地址、电话号码和联系信息均列在 <https://www.akamai.com/cn/zh/locations.jsp> 中。