

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 Edge nutzen. Mit dieser Technologie bieten wir Ihnen die Agilität, die Sie für Geschwindigkeit und Sicherheit in Hybrid-Cloud-Umgebungen und für Ihren digitalen Erfolg benötigen.

PREMIUM SERVICE AND SUPPORT 3.0

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 Zustandsprüfungen, technische Geschäftsbewertungen, proaktive Überwachung und Warnmeldungen, ein umfassendes Schulungsangebot, weltweiter Support rund um die Uhr 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.

Die lokalen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, ausschließlich lokaler Feiertage) sind regionsabhängig:

Nordamerika (GMT -5:00):

09:00 bis 21:00 Uhr

Europa (CET):

09:00 bis 18:00 Uhr

Asien-Indien (GMT +05:30):

09:00 bis 18:00 Uhr

Asien-Japan/Singapur (GMT +9:00):

09:30 bis 18:30 Uhr

VORTEILE FÜR IHR UNTERNEHMEN

- **Mehr Transparenz** durch Informationen und Einblicke zu Kernservices und wichtigen Propertyts 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.
- **Reduzierung von wiederkehrenden Problemen** 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.

PREMIUM SERVICE AND SUPPORT 3.0

WICHTIGE MERKMALE



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

Ein umfassender Bericht zum Account, der die folgenden Punkte enthält: Trends in der Interaktion mit dem technischen Support, Verbrauchsberichte, Statistiken zum Traffic, Analysen, Empfehlungen und vieles mehr.



Monatliche Serviceberichte

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



Wöchentliche Projektberichte

Wöchentlicher Bericht, der durch die einheitliche Datenerhebung Einblicke in laufende Aufgaben und Projekte sowie kürzlich beendete Unterfangen verschafft. Zudem erhalten Sie einen Überblick über die Performance-Trends im Monatsvergleich. Geeignet zur Verwendung in wöchentlichen Statusbesprechungen oder per E-Mail.



Programmatische Systemüberprüfungen

Regelmäßige Überprüfung Ihrer kritischen Konfigurationsdateien. So können Sie Lücken identifizieren, Probleme aufgedeckt und Optimierungsmöglichkeiten erkennen. Mit dem Monatsvergleich können Sie die Performancetrends über einen längeren Zeitraum verfolgen.



Proaktive Überwachung der Serviceverfügbarkeit

Mit den ausgeklügelten 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 mit einer Reaktionszeit (TTR, Time To Respond) von 15 Minuten für Tickets der Dringlichkeitsstufe 1.



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 durch hochwertiges Technologie-Consulting durch einen technischen Berater.



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.

KONTAKTIEREN SIE AKAMAI NOCH HEUTE

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

