

# Named Enhanced Support

Asistencia preventiva, rápida y personalizada para ayudarle a mantenerse en cabeza.



La solución Named Enhanced Support, que representa un nivel más avanzado en el galardonado sistema de asistencia de Akamai, se ha diseñado para ayudar a los clientes a gestionar sus sitios, aplicaciones y eventos críticos en la red de Akamai. Así, ofrece acuerdos de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés) de respuesta rápida, un ingeniero de asistencia específicamente asignado y acceso a un equipo de técnicos expertos que le ayudarán a sacar el máximo partido a su contrato de asistencia. El ingeniero de asistencia designado analiza el uso del servicio y proporciona recomendaciones con el fin de mitigar el volumen y la gravedad de las solicitudes de asistencia en el futuro, al tiempo que ofrece una respuesta rápida y cualificada en el caso de que surja un problema.

Con Named Enhanced Support, Akamai le ofrece un sistema de asistencia integral y le ayuda de manera proactiva a lograr unos altos niveles de disponibilidad. Algunas de las funciones clave que incluye son:

- **Un ingeniero de asistencia designado.** Un experto de Akamai altamente cualificado le ofrece asistencia preventiva y reactiva para todos sus activos online durante el horario laboral.
- **Asistencia preventiva.** El ingeniero designado establecerá contacto con usted periódicamente para informarle y asesorarle en materia de mejores prácticas en función de su uso del sistema de asistencia. Los problemas técnicos reciben una atención preferencial y una derivación rápida en Akamai.
- **Resolución más rápida.** Sus solicitudes de asistencia recibirán un tratamiento preferencial, y su equipo de Akamai, que conoce perfectamente su configuración, le mantendrá informado del progreso en la resolución.
- **Tiempos de respuesta más rápidos.** Hasta un 300 % más rápido que Akamai Standard Support.
- **Mayor competencia y autonomía.** Mediante 2 plazas gratuitas en Akamai University.

Named Enhanced Support incluye los siguientes servicios de alto valor.

## Asistencia preventiva

- Colaboración proactiva continua
- Llamadas de seguimiento mensuales
- Llamadas de revisión de asistencia trimestral
- Tratamiento preferencial de las solicitudes de asistencia e información sobre el estado de resolución
- Gestión de alertas del portal

## Asistencia proactiva

- Solicitudes de asistencia ilimitadas
- SLA de respuesta rápida

## Formación del cliente

- Formación presencial de Akamai University
- Formación de diagnóstico y herramientas de asistencia

## Ingeniero de asistencia designado

- Named Enhanced Support pone a su disposición un técnico experto como parte de su equipo de Akamai para garantizarle una experiencia de asistencia integral.
- Seleccionado de manera que sus competencias se adapten en la mejor medida posible a la configuración de su solución Akamai. el experto le proporciona asistencia preventiva y reactiva para sus recursos web durante el horario laboral. Con Named Enhanced Support, dispone, además, de sesiones de interacción periódica con su ingeniero designado para analizar el uso que hace del sistema de asistencia y reducir el número y la gravedad de los incidentes.
- En caso de que se produzca un incidente o un problema técnico de tipo "break-fix", el experto tendrá la posibilidad de resolverlo más rápidamente, ya que conoce la configuración técnica y la empresa en general. Un equipo de asistencia internacional ayuda al ingeniero designado a prestar asistencia reactiva de manera ininterrumpida.
- El ingeniero de asistencia designado es el principal responsable, no obstante, de la prestación del servicio Named Enhanced Support de Akamai.

## VENTAJAS PARA SU EMPRESA

- Alta disponibilidad y continuidad empresarial
- Acceso a técnicos profesionales con experiencia familiarizados con su configuración online
- Acceso ininterrumpido durante todo el año más rápido y prioritario al servicio de asistencia de Akamai
- Interacción proactiva continua del servicio de asistencia de Akamai para revisiones periódicas y sugerencias de prácticas recomendadas
- Mayor autonomía y competencia a través de Akamai University y Luna Control Center

# Named Enhanced Support

## Asistencia preventiva

Named Enhanced Support ofrece toda una serie de funciones de asistencia proactiva. Junto a su ingeniero designado, puede elegir las opciones que le aporten mayor valor.

### Colaboración proactiva continua

El ingeniero de asistencia designado analiza los incidentes por resolver e interactúa con el equipo de Akamai para la resolución/derivación de los casos. Se encontrará mejor preparado para afrontar los principales eventos gracias a los tickets proactivos, los cuales contienen toda la información necesaria para facilitar una respuesta más rápida del equipo de asistencia de Akamai, cuando sea necesario.

### Llamadas de seguimiento mensuales

Su ingeniero de asistencia designado programa una llamada de seguimiento mensual en la que analiza el historial de problemas, los incidentes en curso de resolución y sin resolver, las causas de fondo de los problemas y los controles proactivos para eventos futuros, y en la que aprovecha para recoger su opinión.

### Llamadas de revisión de asistencia trimestrales

Durante una llamada de revisión trimestral, el ingeniero de asistencia designado le ofrece una visión personalizada y analítica de su uso del sistema de asistencia de Akamai a través de un informe de confirmación del valor, el cual consta de un análisis de tendencias de los casos, actualizaciones sobre el impacto de las intervenciones proactivas y recomendaciones.

### Tratamiento preferencial de las solicitudes de asistencia e información sobre el estado de resolución

Para que se mantenga al tanto del progreso y de los tiempos de resolución de los problemas de prioridad 1, tiene derecho a que se le informe de forma proactiva de las novedades respecto al estado de los casos hasta que estos se cierren.

### Gestión de alertas del portal

Su ingeniero de asistencia designado le ayuda a configurar, ajustar y modificar las alertas en tiempo real disponibles a través del portal Luna Control Center. Estas alertas se envían por correo electrónico y están diseñadas para mejorar su capacidad de comprender y gestionar la extensión de Akamai en su infraestructura. Las alertas se pueden adaptar para notificar a los gestores del sistema las condiciones críticas como:

- Uso de ancho de banda del perímetro (caídas o picos de tráfico)
- Errores relacionados con el origen
- Descargas incompletas o canceladas
- Alertas asociadas al streaming

## Asistencia reactiva

### Solicitudes de asistencia ilimitadas

Con Akamai Named Enhanced Support, dispone de un número ilimitado de solicitudes de asistencia. Tiene acceso a asistencia técnica para cualquier problema relacionado con Akamai que afecte al rendimiento o la disponibilidad de nuestros servicios.

### SLA de respuesta rápida

Su ingeniero designado, que cuenta con la ayuda de un equipo de asistencia ampliado, le ofrecerá una rápida respuesta, conforme al SLA, durante el horario laboral. Fuera del horario laboral, durante los fines de semana y los festivos, estará a su disposición un equipo de asistencia internacional de manera ininterrumpida. Puede utilizar un número de teléfono gratuito para ponerse en contacto con estos asesores expertos, que resolverán sus problemas de la manera más rápida y eficiente.

Sus llamadas y casos se derivan a una cola de asistencia prioritaria para garantizar una rápida respuesta.

## ASPECTOS DESTACADOS DE NAMED ENHANCED SUPPORT

- Gestión de la cuenta por parte de un experto designado que conoce su configuración online.
- Tiempos de respuesta rápidos y gestión priorizada de las solicitudes con actualizaciones periódicas del estado de los casos
- Incluye dos clases gratuitas en Akamai University al año, por valor de 4000 USD
- Revisiones periódicas del valor empresarial en relación con sus servicios de Akamai

## DEFINICIONES DE LAS PRIORIDADES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

- P1 – Impacto crítico:  
El sistema de Akamai o las principales aplicaciones no responden o están gravemente dañadas y no hay una solución disponible.
- P2 – Impacto alto:  
El sistema de Akamai o alguna aplicación está parcialmente o moderadamente dañada o bien se ha comunicado una única incidencia. No hay ninguna solución o la solución es complicada de llevar a la práctica.
- P3 – Impacto bajo:  
Mantenimiento rutinario, solicitudes de cambio de configuración, preguntas acerca de la cuenta o contrato, ayuda para administrar los servicios online, solicitudes de información y comentarios en general.

## Named Enhanced Support

	Tiempo de respuesta de Named Enhanced Support	Disponibilidad de asistencia en directo
Impacto crítico (P1)	30 minutos	Ininterrumpida
Impacto alto (P2)	2 horas	Ininterrumpida
Impacto bajo (P3)	1 día hábil	Horario laboral

El horario laboral se establece por ubicación y se aplica de lunes a viernes, excepto festivos locales:

- Norteamérica (GMT-05:00): de 9:00 a 21:00 ET
- Europa (CET): de 9:00 a 18:00
- Asia-India (GMT +05:30): de 9:00 a 18:00
- Asia-Japón/Singapur (GMT +08:00): de 9:00 a 18:00

### Formación del cliente

#### Dos plazas en el programa de formación Classroom Training de Akamai University

Con Named Enhanced Support, obtiene dos plazas al año para atender gratuitamente a los cursos del programa Classroom Training que ofrece Akamai University. Este curso de 2 días impartido por un instructor proporciona formación práctica diseñada para ayudarle a sacar el mayor partido a su inversión en Akamai. Los desarrolladores web, gestores de TI y los responsables de las operaciones web deberían asistir a estos cursos para aumentar sus conocimientos sobre la plataforma de Akamai y aprender a utilizarla de la manera más eficaz.

Por ejemplo, los participantes pueden aprender a:

- Crear e implementar configuraciones para las soluciones de rendimiento web, de entrega de contenido multimedia y de seguridad en la nube de Akamai.
- Resolver problemas web y de streaming de contenidos con ayuda de Luna Control Center de Akamai.
- Optimizar las cargas, la escalabilidad y el rendimiento de las aplicaciones y los sitios.



Como líder global en servicios de red de entrega de contenido ([CDN](#)), Akamai ofrece a sus clientes una Internet más rápida, fiable y segura. Gracias a sus soluciones avanzadas de rendimiento web y móvil, seguridad en la nube y entrega de contenido, Akamai está revolucionando la manera en que las empresas optimizan las experiencias de clientes, empresariales y de entretenimiento desde cualquier dispositivo y desde cualquier lugar. Para obtener más información sobre cómo las soluciones de Akamai y su equipo de expertos en Internet están ayudando a otras empresas a avanzar más rápido, visite [www.akamai.com](http://www.akamai.com) o [blogs.akamai.com](http://blogs.akamai.com) y siga a @Akamai en [Twitter](#).

Akamai tiene su sede central en Cambridge, Massachusetts (Estados Unidos), con operaciones en más de 57 oficinas de todo el mundo. Nuestros servicios y reconocida atención al cliente permiten a las empresas ofrecer una experiencia en Internet incomparable a sus clientes de todo el mundo. Podrá encontrar las direcciones, números de teléfono e información de contacto de todas nuestras oficinas en [www.akamai.com/locations](http://www.akamai.com/locations).