

Akamai Premium Service and Support 2.0



Maximice el valor, minimice el riesgo

Premium Service and Support 2.0 simplifica el proceso de planificación de asistencia y servicio, y promueve la continuidad operativa. Gracias a nuestros expertos, a unas metodologías de eficacia probada y a unos servicios de excepcional calidad, le ayudamos de manera proactiva a gestionar su solución de Akamai para acelerar la obtención de valor y maximizar el éxito.

Premium Support tiene todo lo que pueda necesitar: el tiempo de respuesta más rápido, asistencia preventiva, consultoría tecnológica adaptable, formación personalizada o ayuda de expertos para mantener las configuraciones optimizadas y actualizadas. El equipo técnico multidisciplinar asignado a su cuenta le ofrece una experiencia realmente personalizada y gestionada de servicios y asistencia con la que le resultará más fácil mantenerse a la cabeza en el competitivo espacio online.

Aspectos destacados del producto

- **Asistencia reactiva mejorada:** obtiene el tiempo de respuesta más rápido que ofrece Akamai y una derivación preferencial de los problemas a los expertos tecnológicos sénior. Tiene a su disposición un contacto durante el horario laboral.
- **Asistencia preventiva:** reduzca la aparición de problemas técnicos similares con la ayuda de un contacto estratégico designado que colabora continuamente con usted para ayudarle a planificar y prevenir los escenarios de tipo "break-fix".
- **Optimización de la solución de Akamai con la asistencia de expertos:** su configuración de Akamai estará siempre a punto y optimizada, y tendrá acceso a los expertos de servicios profesionales y la distribución a través de Enterprise Program Management.

VENTAJAS PARA SU EMPRESA

- Disponga de un equipo especializado de expertos que gestionan y mantienen su solución de Akamai
- Disfrute de una respuesta rápida e ininterrumpida a los problemas a través de un código de enrutamiento expreso
- Reduzca la reaparición de problemas mediante asistencia preventiva personalizada prestada por un contacto de asistencia estratégico
- Mantenga su configuración de Akamai siempre ajustada y optimizada con acceso a expertos de servicio profesionales
- Delegue la propiedad y el cumplimiento de sus proyectos de Akamai en un equipo específicamente asignado y especializado
- Obtenga una ventaja competitiva a través del asesoramiento tecnológico de gran valor proporcionado por un asesor técnico
- Consiga ser más autosuficiente aprovechando las plazas ilimitadas de Akamai University y una formación in situ personalizada
- Manténgase a la vanguardia, con acceso prioritario a funciones avanzadas y a las nuevas iniciativas tecnológicas de Akamai, a través del programa Priority Beta Participation

Akamai Premium Service and Support 2.0

- **Aceleración del tiempo de salida al mercado:** aproveche el consejo experto de un asesor técnico designado que le mantendrá al día de las últimas tendencias y de las mejores prácticas del sector.
- **Recursos para desarrollar experiencia interna en los productos de Akamai:** aumente su capacidad de autoservicio gracias a la posibilidad de participar en un número ilimitado de cursos de formación presencial de Akamai University y una sesión de formación in situ personalizada.

Características del producto

ASISTENCIA REACTIVA PREMIUM

Aunque la plataforma de Akamai ha demostrado ser realmente fiable, dispondrá de acceso ilimitado a nuestro servicio de asistencia técnica para solucionar cualquier problema relacionado con Akamai que pueda afectar al rendimiento o disponibilidad de nuestras soluciones. Se asignará a su cuenta un contacto de asistencia que conoce su configuración de Akamai y que estará disponible durante el horario laboral de asistencia local. Fuera del horario laboral, los fines de semana o en cualquier ocasión en la que su contacto designado no se encuentre disponible, su caso se derivará a un equipo global de expertos técnicos sénior. Si es necesario, el equipo de asistencia designado colaborará para resolver los incidentes de soporte lo antes posible. Las llamadas e incidencias de los clientes de Premium Support se dirigirán directamente a los primeros puestos de la cola del servicio de asistencia y, por nuestra parte, le garantizamos nuestros SLA con tiempos de respuesta más rápidos:

	Impacto crítico (P1)	Impacto alto (P2)	Impacto bajo (P3)
Tiempos de respuesta	< 30 minutos	< 1 hora	< 1 día hábil
Informes del estado del caso	Cada hora	Diariamente	Diariamente
Disponibilidad de asistencia en directo	24/7	24/7	Horario laboral

A continuación, se indican los horarios laborales de asistencia local en las principales zonas geográficas, de lunes a viernes, excepto festivos locales:

Norteamérica ET (GMT -5:00):
de 9:00 a 21:00

Europa (CET):
de 9:00 a 18:00

Asia-India (GMT +05:30):
de 9:00 a 18:00

Asia-Japón/Singapur (GMT +9:00):
de 9:30 a 18:30

CONTACTE CON AKAMAI HOY MISMO

¿Está interesado en obtener más información sobre Akamai Premium Support? Póngase en contacto con su representante de ventas hoy mismo.

Akamai Premium Service and Support 2.0

Características del producto

(continuación)

ASISTENCIA PREVENTIVA

Podrá contar con la ayuda de un experto de asistencia designado que le proporcionará servicios de asistencia mejorados, personalizados, preventivos y reactivos durante el horario laboral. Este experto interactúa periódicamente con usted para ayudarle a analizar el uso del servicio de asistencia y sugerirle medidas correctivas o prácticas recomendadas para reducir el número y la gravedad de las incidencias. Entre las responsabilidades del experto también se incluyen la planificación y la gestión constante de las tareas de asistencia. Algunos de los aspectos críticos del servicio que proporcionan son:

- Asistencia para la integración y el cumplimiento
- Interacción continua y control de la calidad y conformidad
- Un punto único de derivación y coordinación para la resolución de problemas
- Servicios proactivos, como prevención de problemas, recomendaciones, formación y alertas personalizadas
- Participación activa en la planificación de los eventos del cliente, creación de una conciencia interna y presentación de un resumen de seguimiento

Definimos un proceso de interacción sobre temas de asistencia técnica con el cliente que incorpora sus preferencias para los procedimientos de intervención reactivos y preventivos. La comunicación, la derivación, el mantenimiento y los procesos de gestión del cambio se alinean con esta guía para proporcionar una experiencia personalizada.

SERVICIOS DE ASESORAMIENTO TÉCNICO

Tendrá a su disposición un asesor técnico designado, que se encarga de la consultoría técnica y de la gestión de su cuenta, y que le servirá de representante, guía, consejero y partner en Akamai.

SERVICIOS PROFESIONALES

Puede contar con nuestro equipo de expertos en Internet, que le ayudará a aprovechar todo el potencial de las soluciones de Akamai y a mantener su configuración siempre a punto para lograr el máximo rendimiento. Este modelo de asistencia continuada le permite gestionar con mayor facilidad su entorno Akamai.

ENTERPRISE PROGRAM MANAGEMENT

La oferta Enterprise Program Management, que promueve el equipo de Servicios de Akamai, se ha diseñado para los clientes que desean delegar la gestión de diversas iniciativas empresariales complejas. Nuestros expertos se hacen cargo de cada iniciativa y la llevan a cabo dentro del plazo y del presupuesto acordados para garantizar que su empresa saque el máximo partido de su inversión en Akamai.*

*Proactive Service Availability Monitoring no se aplica a los servicios de seguridad de Akamai.

Akamai Premium Service and Support 2.0

PROACTIVE SERVICE AVAILABILITY MONITORING

Diseñado como servicio continuado para identificar posibles riesgos de disponibilidad y configuración, Proactive Service Availability Monitoring le mantiene informado de los problemas y le proporciona recomendaciones para abordarlos.*

PRIORITY BETA PARTICIPATION

Este programa proporciona a los clientes de Premium Support acceso prioritario a las versiones beta de los productos Akamai y les garantiza un trato preferencial en el lanzamiento de los nuevos programas.

CUSTOM ON-SITE TRAINING DE AKAMAI

¿Desea conocer mejor la cartera de soluciones Akamai y configurarla, gestionarla y monitorizarla de manera independiente? Akamai ofrece cursos de formación personalizados que los expertos en productos de Akamai impartirán en el lugar que elija. Personalizados para atender a sus exigencias, los cursos le ayudan a adquirir los conocimientos necesarios para sacar rápidamente el máximo partido de las soluciones Akamai. Asimismo, obtendrá acceso ilimitado a los cursos del programa Global Classroom Training de Akamai University.

*Proactive Service Availability Monitoring no se aplica a los servicios de seguridad de Akamai.

Maximice el valor y minimice el riesgo con la ayuda del equipo de expertos especialmente designado de Akamai.



Akamai garantiza experiencias digitales seguras a las empresas más importantes del mundo. La plataforma perimetral inteligente de Akamai llega a todas partes, desde la empresa a la nube, lo que garantiza a nuestros clientes y a sus negocios la máxima eficacia, rapidez y seguridad. Las mejores marcas del mundo confían en Akamai para lograr su ventaja competitiva gracias a soluciones ágiles que permiten destacar todo el potencial de sus arquitecturas multinube. En Akamai mantenemos las decisiones, las aplicaciones y las experiencias más cerca de los usuarios que nadie; y los ataques y las amenazas, a raya. La cartera de soluciones de seguridad perimetral, rendimiento web y móvil, acceso empresarial y distribución de vídeo de Akamai está respaldada por un servicio de atención al cliente y análisis excepcional, y por una supervisión ininterrumpida, durante todo el año. Para descubrir por qué las marcas más importantes del mundo confían en Akamai, visite www.akamai.com o blogs.akamai.com, o siga a @Akamai en Twitter. Puede encontrar los datos de contacto de todas nuestras oficinas en www.akamai.com/locations. Publicado en julio de 2019.