

# PREMIUM SERVICE AND SUPPORT 3.0

Logre el éxito digital de forma sencilla y eficaz



En Akamai, creemos en un mundo con un potencial sin límites, donde todo es posible gracias al exclusivo poder de Akamai Edge. Un poder capaz de ofrecerle la agilidad que necesita para acelerar y proteger su mundo de nube híbrida, y hacerse con el futuro digital.

## PREMIUM SERVICE AND SUPPORT 3.0

Premium Service and Support 3.0 aprovecha los conocimientos de los expertos de Akamai para ayudarle a alcanzar sus objetivos empresariales más complejos, ofreciéndole el tiempo de respuesta más rápido, asesoramiento tecnológico especializado, comprobaciones de estado programáticas, evaluaciones empresariales técnicas, supervisión y alertas proactivas, cursos de formación de nivel avanzado y asistencia para la configuración fuera del horario habitual. Además, pone a su disposición un equipo técnico integrado asignado a su cuenta que, tras analizar su empresa, le ofrecerá una experiencia totalmente personalizada que le permitirá mantenerse siempre un paso por delante de la competencia.

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

## VENTAJAS PARA SU EMPRESA

- **Más transparencia** gracias a la visibilidad y a los datos clave sobre los servicios principales y las propiedades más importantes de la marca.
- **Mayores niveles de coherencia** gracias al seguimiento de una metodología estricta y la entrega programada de las soluciones.
- **Respuesta más rápida** a problemas críticos y de forma ininterrumpida a través de un código de enrutamiento expreso.
- **Menor recurrencia de problemas** mediante capacidades de supervisión y alertas mejoradas.
- **Contacto con expertos en servicios profesionales** que le ayudarán a configurar, mantener y optimizar sus ajustes.
- Ventaja competitiva a través del **asesoramiento tecnológico altamente cualificado** que ofrecen los expertos técnicos de Akamai.
- **Autonomía** a través de un número ilimitado de plazas de Akamai University, con cursos de formación de nivel avanzado en áreas tales como DevOps y Bot Manager, así como clases de formación in situ personalizadas.

## PREMIUM SERVICE AND SUPPORT 3.0

### FUNCIONES CLAVE



#### Evaluaciones empresariales técnicas

Evaluaciones exhaustivas centradas en los objetivos fundamentales de su negocio y destinadas a ofrecerle recomendaciones prácticas y sencillas en aspectos tales como el sistema de nombres de dominio (DNS), el enrutamiento entre el borde de Internet y el origen, las posibilidades de descongestionar la carga y la optimización para motores de búsqueda (SEO).



#### Revisiones empresariales trimestrales

Una revisión completa de la cuenta, que cubre las tendencias en la interacción con el servicio de asistencia técnica, informes de consumo, cifras de tráfico, análisis, recomendaciones, etc.



#### Informes de servicio mensuales

Informes avanzados mensuales destinados a proporcionarle información sobre los puntos de contacto con Akamai, y que muestran métricas de consumo, las tendencias en la interacción con el servicio de asistencia técnica, datos del estado de la configuración, estadísticas sobre las alertas proactivas activadas, y mucho más.



#### Revisiones semanales del proyecto

Informes elaborados semana a semana, disponibles bajo demanda, que proporcionan visibilidad de las tareas y los proyectos en curso, las tareas completadas recientemente y las tendencias de rendimiento relacionadas con los cambios intermensuales. Pueden estudiarse fácilmente en una reunión semanal de revisión del estado o por correo electrónico.



#### Comprobaciones de estado programáticas

Examen periódico de sus archivos de configuración críticos para ayudarle a identificar brechas y problemas, y descubrir oportunidades de optimización. El seguimiento intermensual le permite estudiar sus tendencias de rendimiento a lo largo del tiempo.



#### Supervisión proactiva de la disponibilidad del servicio

Funciones avanzadas de supervisión y alertas que permiten actuar con celeridad en caso de identificarse interrupciones o posibles problemas.



#### Tiempos de respuesta más rápidos

Acuerdo de nivel de servicio (SLA) de 15 minutos de tiempo de respuesta (TTR) por parte de nuestro equipo de asistencia técnica para incidencias de gravedad 1.



#### Asistencia para la configuración fuera del horario habitual

Póngase en contacto con nuestro departamento global de servicios profesionales a fin de obtener asistencia para la configuración en el horario que a usted le venga bien.



#### Akamai University

Número ilimitado de pases para Akamai University y formación in situ personalizada para programas avanzados, a fin de ayudar a los usuarios y los administradores a conocer las prácticas recomendadas del sector y, así, maximizar el retorno de la inversión en Akamai.



#### Servicios de asesoramiento técnico

Obtenga una ventaja competitiva gracias al asesoramiento tecnológico experto proporcionado por uno de nuestros asesores técnicos.



#### 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.

**CONTACTE CON AKAMAI HOY MISMO**  
**¿Desea recibir más información acerca del paquete Premium Service and Support de Akamai? Póngase en contacto con su representante de ventas hoy mismo.**

