

# Named Enhanced Support

予防的で迅速、かつパーソナライズされたサポートによってお客様の競争力を支援



Named Enhanced Support は、受賞歴を誇る次世代レベルのサポートで、Akamai ネットワークでミッションクリティカルなサイト、アプリケーション、およびイベントを運用するお客様を支援するように構築されています。迅速なレスポンス SLA や専任の指定サポートエンジニアを提供するほか、お客様がサポートサービスを最大限に活用できるようお手伝いするテクニカルサポートのエキスパートチームをご利用いただけます。Named Support Engineer は、サポートの利用状況の分析、サポートケースのボリュームと重大度の緩和に関する将来を見越した提案を行うとともに、問題が発生した場合はより迅速かつ高度な技術で対応します。

Akamai は、Named Enhanced Support による包括的なサポート体験を通じて、可用性を高レベルで達成できるように積極的に支援します。主な機能は以下のとおりです。

- **専任の Named Support Engineer.** 高いスキルを持つ Akamai のエキスパートが営業時間内にウェブプロパティの予防的および事後的サポートを提供します。
- **予防的サポート.** Named Support Engineer による定期的なレビューディスカッションで、サポートの利用状況に基づいてベストプラクティスの通知、教育、提案を行います。技術的な問題に優先的に対応し、Akamai で迅速にエスカレーションします。
- **素早い解決.** お客様の設定を把握した Akamai のチームがお客様の拡張チームとなり、優先的にケースに対応およびステータス更新を行います。
- **より迅速な応答時間.** Akamai Standard Support から最大 300% の高速化を達成します。
- **セルフサービス機能と権限の向上.** 無料で Akamai University の 2 シートが付属します。

Named Enhanced Support では、付加価値の高い以下の成果物が得られます。

## 予防的サポート

- 継続的かつ能動的なサービス
- 月 1 回のタッチポイント会議
- 四半期ごとのサポートレビュー電話会議
- 優先的なケース対応 & ステータス更新
- ポータルアラート管理

## 予防型サポート

- 無制限のサポートリクエスト
- 迅速なレスポンス SLA

## お客様向けトレーニング

- Akamai University クラスルームトレーニング
- サポートツールと診断トレーニング

## Named Support Engineer

- Named Enhanced Support では、お客様の拡張チームとなる Akamai の専任のテクニカル・サポート・エキスパートが割り当てられ、包括的なサポート体験を提供します。
- お客様の Akamai 製品の設定にできるだけ合致する専門スキルを保有した Named Support Engineer が、アカウント専任として割り当てられます。営業時間内にウェブプロパティの予防的および事後的サポートを提供します。Named Support Engineer との定期的な会議セッションにより、サポートの利用状況を分析して重大なサポートケースを削減します。
- サポートインシデントや技術的な問題が発生すると、お客様のテクノロジー設定や全体的なビジネスをすでに把握している専任エキスパートが速やかに問題解決にあたります。24 時間体制で常駐しているサポートチームも、事後対応型サポートに関して Named Support Engineer をアシストします。
- Named Support Engineer は、Akamai Named Enhanced Support の提供と履行を指揮します。

## 予防的サポート

Named Enhanced Support では、さまざまな予防的サポート機能によるメリットがあります。Named Support Engineer とともに、サポート体験の付加価値を最大限まで高めるオプションを選択できます。

## ビジネス上のメリット

- 高可用性とビジネスの継続性
- お客様のオンラインセットアップを把握する経験豊かな技術エキスパートとのコミュニケーション
- 24 時間体制の Akamai サポートへの迅速かつ優先的なアクセス
- Akamai サポートによる定期的なレビューやベストプラクティスに関するアドバイスなど、継続的かつ能動的なサービスの提供
- Akamai University と Luna Control Center による自己解決と能力向上

# Named Enhanced Support

## 継続的かつ能動的なサービス

Named Support Engineer は、未解決となっている問題を分析し、拡張チームと連携してケースの解決/エスカレーションを図ります。Akamai が発行する予防対応チケットにより、主要なイベントに対して効果的に備えることができます。チケットにはすべての関連情報が収録されているので、必要なときに Akamai サポートから迅速な対応が得られます。

## 月 1 回のタッチポイント会議

Named Support Engineer は、月 1 回のタッチポイント電話会議で、ケース履歴、進行中/未解決のケースステータス、根本原因の分析、今後のイベントの予防的な健全性チェックについて話し合うとともに、お客様のフィードバックを収集します。

## 四半期ごとのサポートレビュー電話会議

Named Support Engineer は、四半期レビュー電話会議で予防的なサポートに取り組みます。価値確認レポート(ケーストレンド分析、予防的対応による効果に関する最新情報と推奨事項を含む)によって、Akamai サポートの利用状況に関するパーソナライズされた分析ビューを提供します。

## 優先的なケース対応 & ステータス更新

P1 ケースの進捗状況と解決に要した時間を明確にするために、ケースが完了するまでケースステータスの更新が通知されます。

## ポータルアラート管理

Named Support Engineer は、Luna Control Center で利用できるリアルタイムアラートの設定、セットアップ、変更を支援します。インフラに対する Akamai 拡張機能を把握し、管理能力を高めるように設計されているこれらのアラートは、E メールで通知されます。アラートでは、以下の重大な事態をシステムマネージャーに通知するように設定できます。

- エッジの帯域幅利用状況(トラフィックのドロップまたはバースト)
- オリジン関連の障害
- 未完または中断されたダウンロード
- ストリーム関連のアラート

## 事後対応型サポート

### 無制限のサポートリクエスト

Akamai Named Enhanced Support では、無制限のサポートリクエストが可能です。Akamai サービスのパフォーマンスや可用性に影響を与える Akamai 関連の問題について、テクニカルサポートにお問い合わせいただけます。

### 迅速なレスポンス SLA

Named Support Engineer は、サポートチームのアシストを得て、営業時間内に迅速なレスポンス SLA を遵守して対応します。週末や休日などの営業時間外には、グローバルな「24 時間対応」の常駐サポートチームが対応します。こうした豊富な知識を持つコンサルタントには通話料無料の専用電話番号でアクセスできるので、技術的な問題を効率よく迅速に解決できます。

お客様からのお電話やケースは優先的なサポートキューに配置されるため、応答時間が短縮されます。

	Named Enhanced Support の応答時間	ライブサポートの利用時間
影響度(重大) (P1)	30 分	24 x 7
影響度(大) (P2)	2 時間	24 x 7
影響度(低) (P3)	1 営業日	営業時間

地域別の営業時間は、現地の休日を除く月～金の以下の時間帯になります。

- 北米 (GMT -05:00) : 午前 9:00～午後 9:00 (東部標準時)
- ヨーロッパ (中央ヨーロッパ標準時) : 午前 9:00～午後 6:00
- アジア - インド (GMT +05:30) : 午前 9:00～午後 6:00
- アジア - 日本/シンガポール (GMT +08:00) : 午前 9:00～午後 6:00

## NAMED ENHANCED SUPPORT のハイライト

- お客様のオンライン設定に精通した専任のエキスパートがサービスを提供
- 迅速なレスポンスタイムとチケット有線対応、ケースステータスの定期的な更新
- Akamai University クラスの年間 2 シートが無料で付属 (4,000 ドル相当)
- Akamai サービスに関連する定期的なビジネスおよび価値レビュー

## テクニカルサポートの優先順位の定義

- P1 - 影響度(重大) : Akamai システムまたは主要なアプリケーションが停止しているか、深刻な影響を受けており、現時点では妥当な回避策がない。
- P2 - 影響度(中) : Akamai システムもしくはアプリケーションが、部分的もしくは中程度の影響を受けている。または、障害が 1 回発生したことが報告されている。対策がないか、対策の実施が煩雑である。
- P3 - 影響度(低) : 毎日の保守作業、設定変更リクエスト、お客様のアカウントまたは連絡先についての質問、オンラインにおけるサービス管理のサポート、情報のリクエスト、一般的なフィードバック。

## Named Enhanced Support

### お客様向けトレーニング

#### Akamai University クラスルームトレーニングの 2 シート

Named Enhanced Support には、Akamai University クラスルームトレーニングの年間 2 シートが追加コストなしで付属します。インストラクターが指導するこの 2 日間のコースでは、ハンズオントレーニングを通じて、Akamai への投資から最大限の価値を引き出す秘訣を学ぶことができます。ウェブ開発者、IT マネージャー、ウェブ運営担当者の方は、こうしたコースに参加することで Akamai プラットフォームに関する知識を深め、最も効果的な利用方法を習得できます。

例えば、以下を学ぶことができます。

- Akamai のウェブ・パフォーマンス・ソリューション、メディア・デリバリー・ソリューション、クラウド・セキュリティ・ソリューションを設定して展開する方法
- Akamai の Luna Control Center を使用して Web の問題やストリーミングの問題を解決する方法
- サイトやアプリケーションのオフロード、拡張性、パフォーマンスを最適化する方法

#### サポートツールと診断トレーニング

Akamai の Luna Control Center では、豊富なトラブルシューティングガイドや診断ツールを利用できます。Named Support Engineer は、このパワフルなツールセットの使用方法に関するトレーニングを年 2 回実施します。

**Akamai サポートにおける、次のレベルへのステップアップを、ぜひご検討ください。**

#### Akamai エコシステム

Akamai は、インターネットを高速で確実、かつ安全なものにします。Akamai の包括的なソリューションは、グローバルに分散された Akamai Intelligent Platform™ 上に構築されており、可視性と制御のために統一されたカスタマイズ可能な Luna Control Center を通じて管理され、Professional Services のエキスパートによってサポートされています。こうしたエキスパートの支援により、お客様はソリューションを簡単に稼働できるとともに、戦略の進展に伴い、イノベーションのアイデアを得ることができます。



コンテンツ・デリバリー・ネットワーク (CDN) サービスのグローバルリーダーとして、Akamai は、インターネットを高速、安全、信頼できるものとしてお客様がご利用いただけるようになります。Akamai の先進的なウェブパフォーマンス、モバイルパフォーマンス、クラウドセキュリティおよびメディアデリバリーの各ソリューションは、デバイスと場所を問わず、コンシューマー体験、エンタープライズ体験、およびエンターテインメント体験を企業が最適化する方法を大きく変化させています。Akamai のソリューションとそのインターネット専門家チームが、企業のより速い進歩にいかに関与しているかについて、[www.akamai.com/jp/ja/](http://www.akamai.com/jp/ja/) または [blogs.akamai.com/jp/](http://blogs.akamai.com/jp/) および [Twitter](https://twitter.com/Akamai_GK) の [@Akamai\\_GK](https://twitter.com/Akamai_GK) で詳細をご紹介します。

Akamai は、米国マサチューセッツ州ケンブリッジを本拠地として、世界中に 57 を超える拠点を展開しています。Akamai のサービスや質の高いカスタマーケアは、世界中のお客様に比類のないインターネット体験を提供する企業を支援することを目的としています。全事業所の住所、電話番号、および連絡先情報は、<https://www.akamai.com/jp/ja/locations.jsp> に記載されています。