

PREMIUM SERVICE AND SUPPORT 3.0

デジタルビジネスの成功をシンプルかつ効率的に実現



Akamai は、これまで想像もしなかった可能性をもたらし、そのすべてが Akamai Edge 独自の力で可能になる世界を思い描いています。この力こそが、ハイブリッドクラウド環境を高速化してセキュリティを確保し、デジタルの未来を手にするために必要な俊敏性を生み出します。

PREMIUM SERVICE AND SUPPORT 3.0

Premium Service and Support 3.0 では、難易度の高いビジネス目標を達成できるよう Akamai のエキスパートがお客様をサポートします。Akamai 最速のレスポンスタイム、親身で手厚い技術コンサルティング、データを活用したプログラムによる健全性チェック、技術面から見たビジネス評価、予防的なモニタリングとアラート、高度なトレーニングコース、営業時間外の設定サポートをご利用いただけます。また、総合的なテクニカルアカウントチームがお客様のビジネスを十分に理解し、完全にパーソナライズされた体験を提供することで、お客様の競争優位の確保と維持をサポートします。

サポート営業時間は主要地域ごとに異なり、現地の休日を除く月～金の以下の時間帯になります。

北米（東部標準時）（GMT -5:00）：
9:00 ～ 21:00

ヨーロッパ（中央ヨーロッパ標準時）：
9:00 ～ 18:00

アジア - インド（GMT +05:30）：
9:00 ～ 18:00

アジア - 日本／シンガポール（GMT +9:00）：
9:30 ～ 18:30

ビジネス上の メリット

- **透明性の向上：**ブランドの中核サービスや重要な資産に関する可視性と知見を提供。
- **高レベルの一貫性：**厳密な手法に従い、スケジュールどおりにソリューションを提供。
- **迅速な対応：**Express Routing Code を通じて重大な問題に 24 時間体制で対応。
- **問題の再発を低減：**強化されたモニタリングとアラート機能。
- **Professional Services のエキスパートに問い合わせ：**設定、保守、最適化を支援。
- Akamai のテクニカルエキスパートが提供する**価値の高い技術コンサルティング**によって競争力を獲得。
- **自己解決力の向上：**Akamai University での DevOps や Bot Manager などの分野の高度なトレーニングコースに無制限に参加でき、さらにカスタマイズされたオンサイト・トレーニング・コースを提供。

PREMIUM SERVICE AND SUPPORT 3.0

主要な機能



テクニカルビジネス評価

お客様の重要なビジネス目標に重点を置いた詳細な評価。DNS、エッジとオリジンの間のルーティング、オフロードの可用性、SEO 最適化などの分野で明確かつ実用的な推奨案を提供します。



四半期ごとのビジネスレビュー

テクニカルサポート、利用状況レポート、トラフィックの数値、分析、推奨などにより、エンゲージメントに関連した傾向に関する総合的なアカウントレビューを提供します。



月次サービスレポート

当該月における Akamai との関わりについてお知らせする高度なレポート。内容は、利用状況の指標、テクニカルサポートとの関わり傾向、設定の健全性レポート、出力された予防的アラートに関する統計情報などです。



週次プロジェクトレビュー

オンデマンドで利用できる継続的な週次レポート。進行中のタスクやプロジェクト、最近完了した事項、パフォーマンス傾向について、前月比の変化を把握できます。週次の進捗会議や E メールを通じて簡単にご利用いただけます。



プログラムによる健全性チェック

お客様の重要な設定ファイルを定期的に検証し、欠落を特定し、問題を明らかにして、最適化の可能性を見つけます。毎月追跡することで、時間の経過に伴うパフォーマンスの傾向を把握できます。



予防的なサービス可用性モニタリング

高度なモニタリングとアラートにより、サービス停止が特定された場合や、潜在的な問題が発見された場合に、すぐに対応できます。



最速のレスポンスタイム

Akamai のテクニカル・サポート・チームによる「Severity 1 – 影響度 (大)」のチケットへの対応までの時間 (TTR) に関して、15 分のサービスレベル契約 (SLA) を提供。



営業時間外の設定サポート

お客様が必要とする時間に Akamai の Global Professional Services 組織が設定を支援します。



Akamai University

Akamai University の無制限利用権と、高度なプログラムのカスタム・オンサイト・トレーニング 1 回を提供。これらを通じてユーザーも管理者も業界のベストプラクティスを学び、Akamai への投資から最大限の成果を得ることができます。



Technical Advisory Services

テクニカルアドバイザーによる価値の高い技術コンサルティングを通じて競争力を獲得。



Professional Services

Akamai のインターネットエキスパート専任チームにアクセスできます。Akamai ソリューションのあらゆる機能を活用し、設定を調整して最高のパフォーマンスが得られるように支援します。

AKAMAI へのお問い合わせ

Akamai Premium Service and Support の詳細について今すぐ Akamai セールズ担当者までお問い合わせください。

