

# Akamai Standard Support

Todo lo que puede necesitar para sacar partido al potencial de Akamai



El paquete Standard Support de Akamai proporciona a los clientes todo lo necesario para aprovechar los servicios de gestión de Akamai a fin de optimizar la entrega de contenido multimedia y las aplicaciones empresariales online. Este paquete, que está a disposición de todos los clientes de Akamai, le pone en contacto con un equipo de expertos técnicos y le ofrece un conjunto de herramientas de aprovisionamiento, generación de informes, gestión y diagnóstico líderes del mercado a través del portal Luna. Si necesita una asistencia más avanzada o recibir formación de nuestro equipo de expertos, puede suscribirse a los paquetes de servicio adicionales en cualquier momento.

## Paquete Standard Support de Akamai

Con Standard Support de Akamai obtiene:

- Equipo de asistencia técnica
- Herramientas de configuración de tipo autoservicio
- Equipo de gestión de cuentas
- Asistencia por correo electrónico, online y por teléfono
- Hasta quince solicitudes de asistencia al año
- Herramientas online para la solución de problemas y de diagnóstico
- Gestión, control y generación de informes online
- Módulos de formación a la carta

### Equipo de asistencia técnica

Diseñado en torno al cliente, nuestro proceso de asistencia técnica le garantiza acceso en todo momento a un asesor experto que le permitirá resolver cualquier problema. Podrá aprovechar al máximo nuestras innovadoras tecnologías de asistencia técnica. Nuestros asesores responderán a sus necesidades técnicas de forma eficiente y rápida.

### Equipo conjunto de gestión de cuentas

Tendrá acceso en todo momento a un servicio de asistencia telefónica con los mejores medios de asistencia técnica del sector. El equipo está formado por expertos distribuidos por todo el mundo, que cuentan con una amplia experiencia profesional y una sólida formación. Diseñado con una especial atención al cliente, nuestro proceso de asistencia empresarial le garantiza acceso directo al punto de contacto adecuado para resolver cualquier problema. Podrá aprovechar al máximo nuestras innovadoras tecnologías de asistencia técnica. Nuestros asesores responderán a sus necesidades empresariales de forma eficiente y rápida.

### Solicitudes de asistencia mediante Luna Control Center, correo electrónico y teléfono

Puede solicitar la asistencia técnica por tres vías:

Luna Control Center: <https://control.akamai.com>

Correo electrónico: [ccare@akamai.com](mailto:ccare@akamai.com)

Teléfono: +1. 877.4.AKATEC o +1 617.444.4699

## VENTAJAS PARA SU EMPRESA

- Herramientas de gestión y aprovisionamiento de tipo autoservicio para procesar incorporaciones y cambios de manera eficiente
- Control de su empresa online a través del portal del cliente Luna
- Información de las operaciones mediante informes online excepcionales
- Mayor autonomía gracias a nuestras herramientas online de solución de problemas y diagnóstico
- Mayor autonomía gracias a nuestras herramientas online de solución de problemas y diagnóstico
- Asistencia técnica ininterrumpida durante todo el año

## Akamai Standard Support

El servicio de asistencia técnica para problemas críticos (P1) debe solicitarse por teléfono a fin de garantizar una respuesta rápida.

|   |                      |                 |
|---|----------------------|-----------------|
| Tiempos de respuesta                    | Impacto crítico (P1) | <2 horas        |
|   | Impacto alto (P2)    | <4 horas        |
|   | Impacto bajo (P3)    | <2 días hábiles |
| Disponibilidad de asistencia en directo | Impacto crítico (P1) | Ininterrumpida  |
|   | Impacto alto (P2)    | Horario laboral |
|   | Impacto bajo (P3)    | 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

### Quince solicitudes de asistencia al año

Tiene derecho hasta a quince (15) solicitudes de asistencia al año. 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 los servicios que ofrecemos.

### Herramientas de configuración de tipo autoservicio

Con el más completo conjunto de herramientas de autoservicio del sector, Akamai le permite implementar por su cuenta muchas de las funcionalidades. ¿El resultado? Podrá mejorar el tiempo de comercialización y prestar el mejor servicio a la hora de gestionar esta potente ampliación de su infraestructura.

### Herramientas online para la solución de problemas y de diagnóstico

Luna, el portal de administración de servicios de Akamai, incluye numerosas guías de resolución de problemas y herramientas de diagnóstico.

### Gestión, control y generación de informes online

A través del portal Luna podrá acceder a una amplia variedad de herramientas de administración de servicios. Con estas herramientas, obtendrá una mayor visibilidad y control sobre lo que ahora es su infraestructura ampliada. Podrá confirmar la correcta distribución de los contenidos, ver patrones de tráfico y dispersiones geográficas, así como supervisar y solucionar problemas en su infraestructura de origen. Un sistema de alerta en tiempo real le informa siempre que se sobrepasen los umbrales previamente definidos, para informarle de un posible empeoramiento del rendimiento o la experiencia de usuario.

### Módulos de formación a la carta

Aproveche los módulos de formación disponibles a través del portal Luna y aprenda a utilizar los informes y herramientas a los que se hace referencia en este folleto. Cada módulo contiene información detallada y simulaciones de software, incluida una descripción general básica de Akamai, procedimientos técnicos, resolución de problemas y administración.

### Definiciones de las prioridades del servicio de asistencia técnica

- P1 – Impacto crítico:
  - el sistema de Akamai o las principales aplicaciones se han averiado o están gravemente dañadas y no hay ninguna 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.

### CONTACTE CON AKAMAI HOY MISMO

¿Está interesado en obtener más información acerca del paquete Standard Support de Akamai?

Póngase en contacto con su representante de ventas hoy mismo.



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 distribución 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](https://twitter.com/Akamai).

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).