

Akamai Standard Support

Tutto ciò di cui avete bisogno per sfruttare a pieno la potenza di Akamai



Il pacchetto Standard Support di Akamai fornisce ai clienti tutto il necessario per sfruttare i servizi gestiti di Akamai per la diffusione di contenuti rich media, transazioni dinamiche e applicazioni aziendali online. A disposizione di tutti i clienti Akamai, il pacchetto Standard Support offre accesso a un team di esperti tecnici che operano in pool, nonché a strumenti di provisioning, reporting, gestione e diagnostica tra i migliori del mercato, disponibili sul portale Luna. In qualunque momento sarà inoltre possibile sottoscrivere ulteriori pacchetti di servizi, nel caso fosse necessaria assistenza o formazione approfondita da parte del nostro team di esperti.

Pacchetto Standard Support di Akamai

Il pacchetto Standard Support di Akamai comprende:

- Team di assistenza tecnica in pool
- Strumenti di configurazione self-service
- Team Account Management in pool
- Richieste di assistenza via e-mail, online e telefono
- Fino a quindici richieste di assistenza all'anno
- Strumenti di diagnostica e risoluzione dei problemi online
- Gestione, controllo e reporting online
- Moduli di formazione on demand

Team di assistenza tecnica in pool

Progettato per essere improntato al cliente, il nostro processo di assistenza tecnica garantisce un filo diretto costante con un consulente qualificato in grado di risolvere qualsiasi problema. Sfruttando tecnologie di assistenza all'avanguardia, i nostri consulenti sono in grado di affrontare ogni esigenza di supporto in modo rapido ed efficiente.

Team Account Management in pool

In qualsiasi momento, avrete a disposizione un team capace di offrire assistenza di alto livello. I membri dello staff, presenti in tutto il mondo, hanno alle spalle una comprovata esperienza professionale e una solida formazione. Progettato intorno al cliente, il nostro processo di assistenza garantisce una rapida assegnazione al punto di contatto giusto in grado di risolvere qualunque problema. Sfruttando tecnologie di assistenza all'avanguardia, i nostri consulenti risolvono ogni esigenza di business in modo rapido ed efficiente.

Richieste di assistenza via Luna Control Center, e-mail e telefono

Akamai mette a disposizione tre canali attraverso cui potrete inviare le vostre richieste di assistenza tecnica:

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

E-mail: ccare@akamai.com

Telefono: +1. 877.4.AKATEC oppure +1 617.444.4699

VANTAGGI PER IL BUSINESS

- Tool di provisioning e gestione self-service per procedere efficacemente a modifiche e/o aggiunte
- Controllo dell'attività online tramite il portale clienti Luna
- Informazioni approfondite sulle operazioni grazie al reporting online
- Dinamiche di problem-solving più tempestive ed efficienti, basate sulle tecnologie più affidabili del settore
- Strumenti avanzati di diagnostica e risoluzione dei problemi online per garantire un livello superiore di autosufficienza
- Assistenza tecnica immediata 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno

Akamai Standard Support

Le richieste di assistenza relative a problematiche di servizio con impatto critico P1 devono essere inoltrate telefonicamente al fine di assicurare una risposta tempestiva.

Tempi di risposta	Impatto critico (P1)	<2 ore
	Impatto elevato (P2)	<4 ore
	Impatto ridotto (P3)	<2 giorni lavorativi
Disponibilità del supporto live	Impatto critico (P1)	24 x 7
	Impatto elevato (P2)	Ore lavorative
	Impatto ridotto (P3)	Ore lavorative

Di seguito è riportato l'orario lavorativo, dal lunedì al venerdì, festività escluse, in vigore nelle diverse regioni geografiche:

- Nord America (GMT -05:00) dalle 9:00 alle 21:00 ET
- Europa (CET) dalle 9:00 alle 18:00
- Asia-India (GMT +05:30) dalle 9:00 alle 18:00
- Asia-Giappone/Singapore (GMT +08:00) dalle 9:00 alle 18:00

Quindici richieste di assistenza all'anno

Avrete diritto di inoltrare fino a quindici (15) richieste di assistenza all'anno. Nonostante l'indubbia e ormai comprovata affidabilità della piattaforma Akamai, avrete accesso illimitato all'assistenza tecnica per qualsiasi problema relativo ad Akamai che influisca negativamente sulle performance o sulla disponibilità dei servizi Akamai.

Strumenti di configurazione self-service

Akamai mette a disposizione il set di strumenti self-service più completo del settore per consentirvi di effettuare autonomamente il provisioning di molte funzionalità di servizio Akamai. Il risultato? Time-to-market ridotto e migliori competenze nella gestione di questa potente estensione della vostra infrastruttura.

Strumenti di diagnostica e risoluzione dei problemi online

Luna, il portale di gestione dei servizi Akamai, mette a disposizione una serie di guide dettagliate alla risoluzione dei problemi e numerosi strumenti di diagnostica.

Gestione, controllo e reporting online

Tramite il portale Luna avrete a disposizione un'ampia gamma di strumenti per la gestione dei servizi, tramite cui acquisire una maggiore visibilità e un miglior controllo sulla vostra infrastruttura estesa. Potrete verificare la riuscita della delivery dei contenuti, visualizzare modelli di traffico e dispersione geografica, nonché monitorare e risolvere eventuali problemi della vostra infrastruttura di origine. Funzionalità di avviso in tempo reale senza confronti sul mercato consentono di ricevere notifiche in caso di superamento di determinate soglie che segnalano un degrado delle performance e della qualità della user experience.

Moduli di formazione on demand

Grazie ai moduli di formazione disponibili tramite il portale Luna, imparerete a utilizzare i rapporti e gli strumenti descritti in questa brochure. Ogni modulo include informazioni approfondite e simulazioni software, tra cui una panoramica di base su Akamai, procedure tecniche, di risoluzione dei problemi e di amministrazione.

Definizioni di priorità del supporto tecnico

- P1 – Impatto critico:
È possibile che l'applicazione principale o il sistema Akamai siano inattivi o seriamente danneggiati. Al momento non è disponibile una soluzione alternativa appropriata.
- P2 – Impatto elevato:
È possibile che l'applicazione o il sistema Akamai siano in parte o mediamente danneggiati, oppure è stata notificata un'unica incidenza di guasto. Non è disponibile una soluzione alternativa oppure risulta difficile implementare la soluzione.
- P3 – Impatto ridotto:
Manutenzione di routine, richieste di modifica della configurazione, domande sull'account o sul contratto, assistenza nella gestione dei servizi online, richieste informative e commenti generali.

CONTATTATE AKAMAI OGGI STESSO

Siete interessati a ricevere ulteriori informazioni sul pacchetto Standard Support di Akamai?

Contattate il rappresentante Akamai oggi stesso.



Leader mondiale nell'offerta di servizi di Content Delivery Network ([CDN](#)), Akamai rende Internet veloce, affidabile e sicuro per i propri clienti. Le soluzioni avanzate di Akamai per la web e mobile performance, la sicurezza su cloud e per il media delivery stanno rivoluzionando il modo in cui le imprese ottimizzano la fruizione di contenuti online su qualsiasi dispositivo e da qualsiasi luogo. Per scoprire come le soluzioni e il team di esperti Akamai aiutino le aziende ad accelerare il proprio business, visitate il sito <https://www.akamai.com/it/it/> o <https://blogs.akamai.com/it/> e seguite [@Akamaitalia](#) su Twitter.

La sede principale di Akamai si trova a Cambridge (Massachusetts), negli Stati Uniti, ma la società è presente in tutto il mondo con più di 57 uffici. I nostri servizi e la rinomata assistenza clienti consentono alle aziende di offrire ai propri clienti un'esperienza di navigazione su Internet senza precedenti su scala globale. Indirizzi, numeri di telefono e informazioni di contatto per tutte le località sono elencati sul sito web www.akamai.com/locations.