

# Event Support

## Für die optimale Bereitstellung wichtiger Events

In Zeiten, in denen sich Events zunehmender Beliebtheit erfreuen und das Online-Publikum wächst, müssen Unternehmen ein optimales Nutzererlebnis bieten können. Akamai Event Support bietet den besten Bereitschafts-Support für hochkarätige Kundenevents mit End-to-End-Abdeckung und einem unterbrechungsfreien digitalen Erlebnis.

Die Service- und Supportteams von Akamai bieten erstklassige Lösungen und Services für Kunden, die sich auf wichtige Events vorbereiten. Diese erfordern ein Maß an Support, das über den normalen täglichen Betrieb hinausgeht. Event Support ist ein Service für Medien-Events, Spielveröffentlichungen und Softwareupdates, der Zugriff auf speziellen Support und erstklassige Überwachung während des Events bietet und ein hochwertiges Endnutzererlebnis gewährleistet.

Wählen Sie das passende Paket für Ihre Anforderungen:

### Event Support Essentials

Dieses Paket deckt Events von bis zu vier Stunden ab und beinhaltet Folgendes:

- Vorab-Event-Planung mit Ihrem IT-Team, um die Vorbereitung zu leiten und die Bereitschaft Ihrer Infrastruktur und Ihrer Geschäftsprozesse zu überprüfen
- Risikobewertung Ihrer Infrastruktur und Akamai-Konfiguration
- Beratung zur Erstellung und Überwachung von Warnungen für das Event

Über die Dauer des Events steht Ihr Team in direktem Kontakt zu einem persönlichen Event Support Coordinator des Akamai-Supportteams, damit mögliche Probleme schneller behoben werden.






### Event Support Enhanced

Dieses Paket deckt Events von bis zu vier Stunden ab: Es beinhaltet alle Merkmale des Pakets „Event Support Essentials“ sowie folgende Vorteile:

- Planung der Infrastrukturbereitschaft, Komponententests und Konfiguration der Zustandsprüfung während der Vorbereitungsphase des Events
- Überwachung der Event-Performance und Prüfung auf Qualitätsabfälle bei der Bereitstellung
- Proaktive Kommunikation und Meldung von Problemen während der Event-Durchführung

Über die Dauer des Events steht Ihnen ein persönlicher Event Support Coordinator des Akamai-Supportteams über einen vom Kunden bestimmten Kommunikationskanal zur Verfügung.

### Vorteile für Ihr Unternehmen

-  Zugang zu Beratung und Best Practices durch einen persönlichen Event Support Coordinator
-  Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und Akamai zur Identifizierung von Risiken während der Vorbereitung des Events
-  Möglichkeiten zum Schutz Ihrer Marke, indem technische Problembereiche ermittelt, Notfallpläne implementiert und die richtigen Eskalationsprozesse eingerichtet werden, bevor das Event beginnt
-  Verbesserte Nutzererlebnisse bei Events durch die proaktive Identifizierung und schnelle Lösung von Problemen
-  End-to-End-Abdeckung von der Event-Planung bis hin zu Berichten nach dem Event



## Event Support Comprehensive

Dieses Paket deckt Events von bis zu vier Stunden ab. Es beinhaltet alle Merkmale des Pakets „Event Support Enhanced“ sowie folgende Vorteile:

- Workflow-Bewertung und Überprüfung der Kundenumgebung für Optimierungen und Empfehlungen, die die Performance und Qualität verbessern
- Erweiterte Überwachung mit speziellen Toolsets
- Statistiken und Analysebericht nach dem Event mit präventiven Empfehlungen zur Verbesserung der Performance
- Konfigurationsupdates für die Funktionsaktivierung und/oder optimale Bereitstellung

Über die Dauer des Events stehen Sie in direktem Kontakt zu einem persönlichen Event Support Coordinator des Akamai-Supportteams, damit mögliche Probleme schneller behoben werden.

## Security Event Support: Bleiben Sie Sicherheitsbedrohungen immer einen Schritt voraus

Erleben Sie die Leistungsfähigkeit des Sicherheitsservices von Akamai mit dediziertem proaktivem Support während Ihres wichtigen Events. Er bietet dedizierten Sicherheitssupport, der schnelle Maßnahmen gegen Sicherheitsbedrohungen ermöglicht. Mithilfe der Erkennung und Minderung von Risiken in Echtzeit ist Ihr Unternehmen in der Lage, die größten und ausgefeiltesten Angriffe abzuwehren.

Dieses Paket deckt Events von bis zu vier Stunden ab und beinhaltet Folgendes:

- Schnelle Reaktion auf Sicherheitsvorfälle
- Spezielle Sicherheitsberatungsservices und nutzerdefinierte Empfehlungen, die exakt auf Ihre Ziele abgestimmt sind
- Planung vor dem Event, um Hosts und Pfade, die während des Events überwacht werden sollen, sowie andere Konfigurationsanforderungen zu identifizieren
- Proaktive Kommunikation und Meldung von Sicherheitsproblemen während der Event-Durchführung

Das Paket ist als Add-on beim Kauf von Event Support Enhanced, Event Support Comprehensive oder als eigenständige Option erhältlich.

## Vorteile von Security Event Support

- Nutzen Sie das Fachwissen von Akamai-Mitarbeitern, die die größten Online-Events unterstützen
- Schützen Sie Ihre Marke mit der Identifizierung von Risiken, der Notfallplanung und Eskalationsverfahren – all das vor dem Event
- Stellen Sie sicher, dass Sicherheitswarnungen während des Events schnell behoben werden
- Nutzen Sie erweiterte Überwachungstools, um Einblicke in die Event-Performance zu erhalten
- Konzentrieren Sie sich auf Ihr Unternehmen und senken Sie gleichzeitig die Supportkosten
- Support bei Angriffen während des Events

Funktionen/Leistungen	Event Support Essentials	Event Support Enhanced	Event Support Comprehensive
<b>Event-Vorbereitung</b>			
Risikobewertungen	✓	✓	✓
Event Support-Leitfaden	✓	✓	✓
Risikominderung		✓	✓
Komponententests		✓	✓
Event-Zustandsprüfung		✓	✓
Konfigurationsupdates		✓	✓
Erweiterte Tests			✓
Workflow-Bewertungen und -Optimierungen			✓
Besprechungen (Rhythmus)	Einmalig	Wöchentlich	2x pro Woche oder wie vereinbart
<b>Event-Durchführung</b>			
Persönlicher Event Support Coordinator	✓	✓	✓
Self-Service-Überwachung	✓	✓	✓
Proaktive Kommunikation und Berichterstellung		✓	✓
Aktive Überwachung durch Akamai		✓	✓
Erweiterte Überwachung mit speziellen Toolsets			✓
Taktung für Bericht des Integritätsstatus	Keine	Stündlich	Alle 30 Minuten
Event-Dauer	Bis zu 4 Stunden	Bis zu 4 Stunden	Bis zu 4 Stunden
<b>Nach dem Event</b>			
Event-Statistiken und Analysebericht		✓	✓
Präventive Empfehlungen			✓
Abschluss	Bericht	Bericht + Besprechung	Bericht + Besprechung

Funktionen/Leistungen	Beschreibung
(A) Essentials    (B) Enhanced    (C) Comprehensive	
<b>Event-Vorbereitung</b>	
Risikobewertungen (A) (B) (C)	Akamai prüft die Kundenumgebung auf kritische Risiken und bewertet diese anhand bekannter Best Practices und Gefahren.
Event Support-Leitfaden (A) (B) (C)	Ein Dokument, das Support-Details, den Kommunikationsplan und Einrichtungsübersichten in Bezug auf die unterstützten Web-, Medien- oder Sicherheitslösungen des Kunden beinhaltet.
Planung der Infrastrukturbereitschaft (B) (C)	Akamai-Experten schätzen Netzwerkrisiken ab und implementieren Schutzvorrichtungen, um eine zuverlässige Bereitstellung zu gewährleisten.
Komponententests (B) (C)	Akamai führt End-to-End-Validierungstests durch und nimmt daran teil.
Event-Zustandsprüfung (B) (C)	Mithilfe frühzeitiger und häufiger Tests im gesamten Netzwerk werden kundenspezifische Workflows überprüft.
Workflow-Bewertungen und -Optimierungen (C)	Akamai-Lösungsexperten prüfen die Workflow-Lösung und die Kundenumgebung für Optimierungen und Empfehlungen zur Steigerung von Performance und Qualität.
<b>Event-Durchführung</b>	
Persönlicher Event Support Coordinator (A) (B) (C)	Ein persönlicher Event Support Coordinator löst mögliche Probleme im Handumdrehen.
Proaktive Kommunikation und Berichterstattung (B) (C)	Akamai-Experten stellen Berichte bereit, die einen Überblick über den Gesamtzustand der Event-Bereitstellung bieten. Diese Berichte umfassen die Erkennung und Behebung von Problemen mit der Netzwerkstabilität.
Erweiterte Überwachung mit speziellen Toolsets (C)	Mit diesen Tools erhalten unsere Lösungsexperten die Transparenz und Warnungen, die erforderlich sind, um eine Verschlechterung der Leistungsindikatoren (Key Performance Indicators, KPIs) zu erkennen. Sie bieten Einblicke in Komponentenverfügbarkeit, Inhaltsqualität und Workflows und ermöglichen so die Untersuchung von Problemen.

Nach dem Event	
Abschluss Ⓐ Ⓑ Ⓒ	Bericht per E-Mail.
Event-Statistiken und Analyse Ⓑ Ⓒ	Der Bericht fasst die Qualitätsmetriken zum Event zusammen. Dazu gehört ein Termin für eine detaillierte Besprechung des Berichts.
Präventive Empfehlungen Ⓒ	Der Bericht fasst Qualitätsmetriken, präventive Pläne und Empfehlungen für das abgeschlossene Event zusammen. Dazu gehört ein Termin für eine detaillierte Besprechung des Berichts.
Add-ons	
Proaktive Sicherheitsüberwachung Ⓑ Ⓒ	Security Event Support ist auf Veranstaltungen zugeschnitten und bietet so in Zeiten mit hohem Cyberrisiko proaktiven, dedizierten Support und erhöhten Schutz je nach Kundenanforderungen.

Weitere Informationen erhalten Sie von [Global Services Product Management](#).