

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 Online-Erlebnis.

Event Support

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 folgende Vorteile:

- 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.

Event Support

Für die optimale Bereitstellung wichtiger Events

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.

Ihre Vorteile

- Zugang zu Beratung und Best Practices durch einen persönlichen Event Support Coordinator von Akamai
- Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und Akamai zur Identifizierung von Risiken während der Vorbereitung des Events
- Schutz Ihrer Marke, indem technische Problembereiche ermittelt, Notfallpläne implementiert und die richtigen Eskalationsprozesse eingerichtet werden, bevor das Event beginnt
- Verbesserung des Nutzererlebnisses 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

Für die optimale Bereitstellung wichtiger Events

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

Event Support

Für die optimale Bereitstellung wichtiger Events

Funktionen/Leistungen	Beschreibung
Hinweis: (A) = Event Support Essentials (B) = Event Support Enhanced (C) = Event Support Comprehensive	
Event-Vorbereitung	
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 reibungslose Bereitstellung zu garantieren.
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.
Event-Durchführung	
Persönlicher Event Support Coordinator (A) (B) (C)	Ein persönlicher Event Support Coordinator löst mögliche Probleme im Handumdrehen.
Proaktive Kommunikation und Berichterstellung (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 zur Sicherung 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.

Event Support

Für die optimale Bereitstellung wichtiger Events

Event-Abschluss	
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.



Akamai stellt sichere digitale Erlebnisse für die größten Unternehmen der Welt bereit. Die Intelligent Edge Platform umgibt alles – vom Unternehmen bis zur Cloud –, damit unsere Kunden und ihre Unternehmen schnell, intelligent und sicher agieren können. Führende Marken weltweit setzen auf die agilen Lösungen von Akamai, um die Performance ihrer Multi-Cloud-Architekturen zu optimieren. Akamai bietet Schutz vor Angriffen und Bedrohungen, beschleunigt Entscheidungen und Anwendungen und liefert herausragende Online-Erlebnisse. Das Akamai-Portfolio für Website- und Anwendungsperformance, Cloudsicherheit, Unternehmenszugriff und Videobereitstellung wird durch einen herausragenden Kundenservice, Analysen und Rund-um-die-Uhr-Überwachung ergänzt. Warum weltweit führende Unternehmen auf Akamai vertrauen, erfahren Sie unter www.akamai.com, im Blog blogs.akamai.com oder auf Twitter unter [@Akamai](https://twitter.com/Akamai). Unsere globalen Standorte finden Sie unter www.akamai.com/locations. Veröffentlicht: April 2020