

Enhanced Support SLA

Acuerdos de nivel de servicio (SLA, por sus siglas en inglés) de respuesta rápida cuando los necesita



En un mundo hiperconectado como el actual, las empresas confían cada vez más en su canal online para hacer negocios, crear marcas fuertes y reducir costes. En Akamai sabemos lo importante que es llevar un buen ritmo para su empresa y nos comprometemos a ayudarle a reducir el tiempo de resolución mediante una respuesta más rápida a sus necesidades de asistencia técnica.

Módulo Enhanced Support SLA de Akamai

Enhanced Support SLA garantiza tiempos de respuesta más rápidos de los servicios de Atención al cliente de Akamai cuando envía una solicitud de asistencia técnica. Diseñado como módulo complementario a la asistencia estándar de Akamai, el módulo Enhanced Support SLA incluye:

Tiempos de respuesta más rápidos

Sus llamadas e incidencias se dirigirán directamente a los primeros puestos de la cola del servicio de asistencia y, por nuestra parte, le garantizamos nuestros acuerdos de nivel de servicio con tiempos de respuesta más rápidos*:

Tiempos de respuesta	Impacto crítico (P1)	<=30 minutos
	Impacto alto (P2)	<= 2 horas
	Impacto bajo (P3)	<=1 día hábil

**Los SLA de respuesta mencionados hasta ahora se aplican solamente a solicitudes de asistencia técnica por teléfono y a través de Luna Control Center (<https://control.akamai.com/>)*

Solicitudes de asistencia ilimitadas por año

Podrá realizar solicitudes de asistencia ilimitadas. 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.

Akamai University

Akamai University es el espacio ideal en el que usted y su equipo pueden aprender a utilizar la solución de Akamai de forma más eficiente. El curso de dos días tiene como objetivo potenciar sus conocimientos sobre Akamai. Una vez haya realizado el curso, sabrá:

- Utilizar el conjunto completo de características de la solución de Akamai.
- Implantar prácticas recomendadas para gestionar su configuración de Akamai.
- Resolver problemas comunes de publicación y distribución de contenido por sí mismo.

Con el módulo Enhanced Support SLA, puede acceder a Classroom Training de Akamai University sin coste adicional. Los cursos de la Akamai University se llevan a cabo a lo largo del año en distintas ubicaciones repartidas por todo el mundo. Puede utilizar su acceso gratuito cuando lo desee durante los 12 primeros meses tras la suscripción al módulo Enhanced Support SLA.

Para obtener más información acerca de Akamai University y el calendario global, visite:

www.akamai.com/training

VENTAJAS PARA SU EMPRESA:

BENEFICIOS OPERATIVOS POTENCIALES

- Libérese de preocupaciones con el servicio de respuesta garantizada de Akamai en el plazo de tiempo prometido.
- Disfrute de un magnífico servicio de resolución de problemas con la capacidad de respuesta líder de Akamai.
- Cumpla sus SLA internos con la ayuda del equipo de asistencia técnica de Akamai.
- Mejore su capacidad de autoserivicio mediante formación presencial dirigida por Akamai.

BENEFICIOS EMPRESARIALES POTENCIALES

- Reduzca al mínimo el tiempo de respuesta a averías y reparaciones técnicas, y mejore la continuidad de la actividad empresarial.
- Extraiga el máximo partido de su inversión en Akamai.

CONTACTE CON AKAMAI HOY MISMO

¿Desea obtener más información acerca del módulo Enhanced Support SLA de Akamai? Póngase en contacto con su representante de ventas hoy mismo.

Enhanced SLA



Como líder mundial en servicios de redes de distribución de contenido ([CDN, por sus siglas en inglés](#)), Akamai ofrece a sus clientes una Internet rápida, fiable y segura. Gracias a sus soluciones avanzadas de rendimiento web y móvil, seguridad en la nube y entrega 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 o blogs.akamai.com y siga a @Akamai en [Twitter](#).

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.