

## INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO DE AKAMAI

# Premium Service and Support 3.0

Logre el éxito digital de forma sencilla y eficaz

En Akamai, creemos en un mundo con un potencial sin límites, donde todo es posible gracias a la potencia única de Akamai Connected Cloud. Una potencia capaz de ofrecerle la agilidad que necesita para acelerar y proteger su mundo de nube híbrida y controlar así su futuro digital.

Premium Service and Support 3.0 le permite aprovechar los conocimientos de los expertos de Akamai para alcanzar sus objetivos empresariales más complejos, gracias al tiempo de respuesta más rápido, asesoramiento tecnológico especializado, comprobaciones de estado programáticas, evaluaciones empresariales técnicas, supervisión y alertas proactivas, cursos de formación de nivel avanzado y asistencia para la configuración fuera del horario habitual. Además, cuenta con un equipo técnico integrado asignado a su cuenta que conoce su empresa y le ofrece una experiencia realmente personalizada con la que le resultará más fácil mantenerse por delante de la competencia.

## Funciones clave

### Evaluaciones empresariales técnicas

Evaluaciones exhaustivas centradas en los objetivos fundamentales de su negocio y destinadas a ofrecerle recomendaciones prácticas y sencillas en aspectos como el sistema de nombres de dominio (DNS), el enrutamiento entre el Edge y el origen, las posibilidades de descongestionar la carga y la optimización para motores de búsqueda (SEO).

### Revisiones empresariales trimestrales

Revisiones en profundidad de la cuenta que cubren las tendencias en la interacción con el servicio de asistencia técnica, informes de consumo, cifras de tráfico, análisis, recomendaciones, etc.

### Informes de servicio mensuales

Informes mensuales que le proporcionan información sobre los puntos de contacto con Akamai y le muestran métricas de consumo, tendencias en la interacción con el servicio de asistencia técnica, datos del estado de la configuración, estadísticas sobre las alertas proactivas activadas, y mucho más.

### Revisiones semanales del proyecto

Informes semanales regulares y disponibles bajo petición que proporcionan visibilidad de las tareas y los proyectos en curso, las tareas completadas recientemente y las tendencias de rendimiento relacionadas con los cambios intermensuales. Pueden estudiarse fácilmente en una reunión semanal de revisión del estado o por correo electrónico.

### Comprobaciones de estado programáticas

Examen periódico de sus archivos de configuración críticos para ayudarle a identificar brechas y problemas, y descubrir oportunidades de optimización.

## VENTAJAS PARA SU EMPRESA



**Más transparencia** gracias a la visibilidad y a los datos clave sobre los servicios principales y las propiedades más importantes de la marca.



**Mayores niveles de coherencia** gracias al seguimiento de una metodología estricta y la entrega programada de las soluciones.



**Respuesta más rápida** a problemas críticos y de forma ininterrumpida a través de un código de enrutamiento exprés.



**Menor recurrencia de problemas** mediante capacidades de supervisión y alertas mejoradas.



**Contacto con expertos en servicios profesionales** que le ayudan a configurar, mantener y optimizar sus ajustes.



**Ventaja competitiva** a través del asesoramiento tecnológico altamente cualificado que ofrecen los expertos técnicos de Akamai.



**Autonomía** a través de un número ilimitado de plazas de Akamai University, con cursos de formación de nivel avanzado en áreas tales como DevOps y Bot Manager, así como clases de formación in situ personalizadas.



## Supervisión proactiva de la disponibilidad del servicio

Funciones de supervisión y alertas que permiten actuar rápidamente en caso de identificarse interrupciones o posibles problemas.

## Tiempos de respuesta más rápidos

Acuerdo de nivel de servicio (SLA) con un tiempo de respuesta (TTR) de 15 minutos por parte de nuestro equipo de asistencia técnica para incidencias de gravedad 1.

## Asistencia para la configuración fuera del horario habitual

Póngase en contacto con nuestro departamento global de servicios profesionales a fin de obtener asistencia para la configuración en el horario que a usted le venga bien.

## Akamai University

Número ilimitado de pases para Akamai University y formación in situ personalizada para programas avanzados, a fin de ayudar a los usuarios y los administradores a conocer las prácticas recomendadas del sector y, así, maximizar el retorno de la inversión en Akamai.

## Servicios de asesoramiento técnico

Obtenga una ventaja competitiva gracias al asesoramiento tecnológico de gran valor que le proporcionará su experto técnico asignado.

## Respaldo activo

Aproveche la asistencia proactiva y personalizada que le ofrece su responsable de asistencia asignado, que trabaja con otros equipos de Akamai para coordinar las derivaciones y reducir el tiempo de resolución.

## Servicios profesionales

Puede contar con nuestro equipo de expertos en Internet, que le ayudará a aprovechar todo el potencial de las soluciones de Akamai y a mantener su configuración siempre a punto para lograr el máximo rendimiento.

## Complementos:

- **Centro de control de operaciones de emisión:** un servicio de supervisión proactiva que combina personas, procesos y herramientas para ayudar a los clientes del sector de los medios de comunicación y minimizar los problemas de calidad de retransmisión para canales específicos.
- **Supervisión web gestionada:** un servicio premium de supervisión web proactiva que ofrece una experiencia de asistencia cercana y personalizada. La supervisión web gestionada detecta proactivamente los problemas poco después de que se produzcan, le alerta sobre ellos y los mitiga antes de que afecten a los usuarios finales.

¿Le interesa obtener más información sobre Akamai Premium Service and Support 3.0?  
Póngase en contacto con su representante de ventas hoy mismo.