

Event Support

Une diffusion optimale pour les événements majeurs

Face à la popularité croissante des événements et à la multiplication des internautes, les entreprises doivent garantir une expérience de visionnage de qualité supérieure. Le service Event Support d'Akamai offre le meilleur niveau de préparation pour les événements clients majeurs en assurant une couverture de bout en bout et des expériences en ligne ininterrompues.

Les services et le support d'Akamai offrent des solutions et des services de pointe aux clients organisant des événements majeurs qui nécessitent un niveau de support supérieur à celui des opérations quotidiennes. Event Support est un service destiné aux événements multimédias, aux lancements de jeux vidéo et aux mises à jour logicielles. Il donne accès à une assistance dédiée et permet une surveillance hors pair pendant l'événement, afin de garantir une expérience utilisateur de haute qualité.

Choisissez l'offre adaptée à vos besoins :

Offre Event Support Essentials

Cette offre couvre les événements d'une durée maximale de quatre heures et inclut les services ci-après :

- Planification préalable à l'événement avec votre équipe informatique pour vous accompagner et évaluer le niveau de préparation de l'infrastructure et des processus métier
- Évaluation des risques de votre infrastructure et configuration d'Akamai
- Conseils relatifs à la création et au contrôle d'alertes liées à l'événement

Pendant la durée de l'événement, votre équipe peut contacter un coordinateur de l'équipe d'assistance Akamai dédié à l'offre Event Support pour résoudre rapidement les éventuels problèmes.






Offre Event Support Enhanced

Cette offre couvre les événements d'une durée maximale de quatre heures. Elle inclut l'ensemble des services proposés dans l'offre Event Support Essentials, ainsi que les services suivants :

- Planification de la préparation de l'infrastructure, tests unitaires et configuration du contrôle d'intégrité pendant la phase de préparation de l'événement
- Surveillance des performances de votre événement et vérification de la dégradation de la diffusion
- Communication proactive et création de rapports sur les problèmes survenant lors de l'événement

Pendant la durée de l'événement, vous pouvez contacter un coordinateur de l'équipe d'assistance Akamai dédié à l'offre Event Support par le biais d'un canal de communication défini avec le client.

Avantages pour votre entreprise

-  Accès aux conseils et aux meilleures pratiques d'un coordinateur dédié à l'offre Event Support
-  Collaboration entre le client et Akamai pour l'identification des risques lors de la préparation de l'événement
-  Mise en place de mesures pour protéger votre marque : identification des points techniques à améliorer, élaboration des plans d'urgence et rédaction des procédures de remontée des problèmes appropriées avant le début de l'événement
-  Amélioration de l'expérience utilisateur lors des événements grâce à l'identification proactive et à la résolution rapide des problèmes
-  Couverture de bout en bout, de la planification de l'événement aux rapports post-événement



Offre Event Support Comprehensive

Cette offre couvre les événements d'une durée maximale de quatre heures. Elle inclut l'ensemble des services proposés dans l'offre Event Support Enhanced, ainsi que les services suivants :

- Évaluation du flux de travail et examen de la configuration du client en vue d'optimiser les performances et la qualité et de formuler des recommandations
- Surveillance avancée à l'aide d'outils spécialisés
- Statistiques post-événement et rapport d'analyse accompagnés de recommandations préventives pour améliorer les performances
- Mises à jour de votre configuration pour activer des fonctionnalités et/ou optimiser la diffusion

Pendant la durée de l'événement, vous pouvez contacter un coordinateur de l'équipe d'assistance Akamai dédié à l'offre Event Support pour résoudre rapidement les éventuels problèmes.

Prise en charge des événements de sécurité : gardez une longueur d'avance sur les menaces de sécurité

Découvrez les avantages du service de sécurité d'Akamai avec une assistance proactive dédiée lors d'un événement de grande envergure. Il fournit une assistance dédiée à la sécurité, qui permet d'agir rapidement contre les menaces de sécurité. Grâce à l'identification et à l'atténuation des risques en temps réel, votre organisation est équipée pour se défendre contre les attaques les plus importantes et les plus sophistiquées.

Cette offre couvre les événements d'une durée maximale de quatre heures et inclut les services ci-après :

- Réponse rapide aux incidents de sécurité
- Services de conseil dédiés en matière de sécurité et recommandations personnalisées qui s'alignent sur vos objectifs
- Planification préalable à l'événement pour identifier les hôtes et les chemins à surveiller pendant l'événement ainsi que d'autres besoins de configuration
- Communication proactive et rapports sur les problèmes de sécurité pendant l'exécution de l'événement

Cette offre est disponible en tant que module complémentaire à l'achat des offres Event Support Enhanced ou Comprehensive, ou en tant qu'option indépendante.

Avantages de la prise en charge des événements de sécurité

- Accédez à l'expertise des équipes d'Akamai qui prennent en charge les plus grands événements en ligne
- Protégez votre marque grâce à l'identification des risques préalable à l'événement, à la planification des mesures d'urgence et aux procédures de remontée des problèmes
- Résolvez rapidement les alertes de sécurité pendant l'événement
- Utilisez des outils de surveillance avancés pour obtenir des informations sur les performances de l'événement
- Concentrez-vous sur votre activité tout en réduisant les coûts d'assistance
- Obtenez une assistance en direct en cas d'attaque lors de l'événement

Fonctionnalités/prestations	Event Support Essentials	Event Support Enhanced	Event Support Comprehensive
Préparation de l'événement			
Évaluations des risques	✓	✓	✓
Guide Event Support	✓	✓	✓
Atténuation des risques		✓	✓
Tests d'unité		✓	✓
Contrôle d'intégrité de l'événement		✓	✓
Mises à jour de configuration		✓	✓
Tests poussés			✓
Évaluations et optimisations des flux de travail			✓
Réunions (fréquence)	1 fois	Hebdomadaire	2 fois par semaine ou fréquence définie en concertation
Pendant l'événement			
Coordinateur dédié à l'offre Event Support	✓	✓	✓
Surveillance en libre-service	✓	✓	✓
Communications et création de rapports de manière proactive		✓	✓
Surveillance active de la part d'Akamai		✓	✓
Surveillance avancée à l'aide d'outils spécialisés			✓
Cadence des rapports sur l'état de santé	Aucun	Toutes les heures	Toutes les 30 minutes
Durée de l'événement	Jusqu'à 4 heures	Jusqu'à 4 heures	Jusqu'à 4 heures
Après l'événement			
Statistiques de l'événement et rapport d'analyse		✓	✓
Recommandations préventives			✓
Clôture de l'événement	Rapport	Rapport et réunion	Rapport et réunion

Fonctionnalités/prestations	Description
(A) Essentials (B) Enhanced (C) Comprehensive	
Préparation de l'événement	
Évaluations des risques (A) (B) (C)	Akamai examine la configuration du client pour identifier toute exposition à un risque critique en fonction des meilleures pratiques et des dangers connus.
Guide Event Support (A) (B) (C)	Document comprenant les détails du service de support, le plan de communication et les présentations de configuration relatives aux solutions Web, multimédia ou de sécurité du client prises en charge.
Planification de la préparation de l'infrastructure (B) (C)	Les experts d'Akamai s'efforcent d'évaluer les risques liés au réseau et de mettre en œuvre des mesures de protection afin de garantir la fiabilité des services de diffusion.
Tests d'unité (B) (C)	Akamai effectue des tests de validation de bout en bout et y participe.
Contrôle d'intégrité de l'événement (B) (C)	De nombreux tests sont effectués au moment opportun sur le réseau afin de valider les flux de travail spécifiques du client.
Évaluations et optimisations des flux de travail (C)	Les experts en solutions d'Akamai examinent la solution de flux de travail et la configuration du client pour proposer des optimisations et des recommandations visant à améliorer les performances et la qualité.
Pendant l'événement	
Coordinateur dédié à l'offre Event Support (A) (B) (C)	Un coordinateur dédié à l'offre Event Support est disponible pour une résolution rapide des problèmes.
Communications et création de rapports de manière proactive (B) (C)	Les experts Akamai produisent des rapports qui offrent un aperçu de l'intégrité générale de la diffusion de l'événement. Ces rapports incluent les mesures de détection des problèmes et de prévention mises en œuvre pour garantir la stabilité du réseau.
Surveillance avancée à l'aide d'outils spécialisés (C)	Ces outils offrent à nos experts en solutions la visibilité et les alertes nécessaires pour identifier toute dégradation des indicateurs de performance clés (KPI). Ils garantissent la visibilité sur la disponibilité des composants système et la qualité du contenu, et offrent un aperçu du flux de travail dans le but de diagnostiquer activement les problèmes.

Après l'événement	
Clôture de l'événement Ⓐ Ⓑ Ⓒ	Rapport par e-mail.
Statistiques et analyse de l'événement Ⓑ Ⓒ	Le rapport résume les mesures de qualité relatives à l'événement, puis est examiné en détail lors d'une réunion.
Recommandations préventives Ⓒ	Le rapport résume les indicateurs de qualité, les plans préventifs et les recommandations relatives à l'événement terminé, puis est examiné en détail lors d'une réunion.
Modules complémentaires	
Surveillance proactive de la sécurité Ⓑ Ⓒ	La prise en charge des événements de sécurité est adaptée aux événements, offrant une assistance proactive et spécialisée et une protection accrue pour répondre aux besoins des clients pendant les périodes de cyberrisques élevés.

Contactez le [service de gestion des services mondiaux](#) pour en savoir plus.