

# 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 une expérience en ligne ininterrompue.

## Event Support

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 recherche de toute 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.

## Event Support

Une diffusion optimale pour les événements majeurs

### Offre Event Support Comprehensive

Cette offre fournit une couverture pour 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 des flux de travail et examen de la configuration du client pour proposer des optimisations et des recommandations visant à améliorer les performances et la qualité
- 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.

### Avantages pour votre activité

- Accédez aux conseils et aux meilleures pratiques d'un coordinateur Akamai dédié à l'offre Event Support
- Collaboration entre le client et Akamai en vue d'identifier les risques lors de la préparation de l'événement
- Prenez toutes les mesures nécessaires pour protéger votre marque : identifiez les points techniques à améliorer, élaborer des plans d'urgence et rédigez des procédures de remontée des problèmes appropriées avant le début de l'événement
- Améliorez l'expérience utilisateur lors des événements grâce à une identification proactive et à une résolution rapide des problèmes
- Profitez d'une couverture de bout en bout, de la planification de l'événement aux rapports post-événement

# Event Support

Une diffusion optimale pour les événements majeurs

Fonctionnalités/prestations	Event Support Essentiels	Event Support Enhanced	Event Support Comprehensive
<b>Préparation de l'événement</b>			
Évaluations des risques	✓	✓	✓
Guide Event Support	✓	✓	✓
Atténuation des risques		✓	✓
Planification de la préparation de l'infrastructure		✓	✓
Tests unitaires		✓	✓
Contrôle d'intégrité de l'événement		✓	✓
Mises à jour de configuration		✓	✓
Tests poussés			✓
Évaluations et optimisations du flux de travail			✓
Réunions (fréquence)	1 fois	Hebdomadaire	2 fois par semaine ou fréquence définie en concertation
<b>Pendant l'événement</b>			
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			✓
Fréquence de rapport GYR	Pas de GYR	Toutes les heures	Toutes les 30 minutes
Durée de l'événement	Jusqu'à 4 heures	Jusqu'à 4 heures	Jusqu'à 4 heures
<b>Clôture post-événement</b>			
Statistiques de l'événement et rapport d'analyse		✓	✓
Recommandations préventives			✓
Clôture du projet	Rapport	Rapport et réunion	Rapport et réunion

# Event Support

Une diffusion optimale pour les événements majeurs

Fonctionnalités/prestations	Description
<p>Remarque : (A) = Event Support Essentials (B) = Event Support Enhanced (C) = Event Support Comprehensive</p>	
<p>Préparation de l'événement</p>	
<p>Évaluations des risques (A) (B) (C)</p>	<p>Akamai examine la configuration du client pour identifier toute exposition à un risque critique en fonction des meilleures pratiques et des dangers connus.</p>
<p>Guide Event Support (A) (B) (C)</p>	<p>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.</p>
<p>Planification de la préparation de l'infrastructure (B) (C)</p>	<p>Les experts Akamai analysent le risque réseau et intègrent des « guard bands » pour garantir une diffusion ininterrompue.</p>
<p>Tests unitaires (B) (C)</p>	<p>Akamai effectue des tests de validation de bout en bout et y participe.</p>
<p>Contrôle d'intégrité de l'événement (B) (C)</p>	<p>De nombreux tests sont effectués au moment opportun sur le réseau afin de valider les flux de travail spécifiques du client.</p>
<p>Évaluations et optimisations des flux de travail (C)</p>	<p>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.</p>
<p>Pendant l'événement</p>	
<p>Coordinateur dédié à l'offre Event Support (A) (B) (C)</p>	<p>Mise à disposition d'un coordinateur dédié à l'offre Event Support pour la résolution rapide des éventuels problèmes.</p>
<p>Communications et création de rapports de manière proactive (B) (C)</p>	<p>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 prises pour garantir la stabilité du réseau.</p>
<p>Surveillance avancée à l'aide d'outils spécialisés (C)</p>	<p>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.</p>

## Event Support

Une diffusion optimale pour les événements majeurs

Clôture post-événement	
Clôture du projet Ⓐ Ⓑ Ⓒ	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 mesures de qualité, les plans préventifs et les recommandations relatives à l'événement terminé, puis est examiné en détail lors d'une réunion.



Akamai sécurise et diffuse des expériences digitales pour les plus grandes entreprises du monde entier. L'Intelligent Edge Platform d'Akamai englobe tout, de l'entreprise au cloud, afin d'offrir rapidité, agilité et sécurité à ses clients et à leurs entreprises.

Les plus grandes marques mondiales comptent sur Akamai pour les aider à concrétiser leur avantage concurrentiel grâce à des solutions agiles qui développent la puissance de leurs architectures multi-clouds. Akamai place les décisions, les applications et les expériences au plus près des utilisateurs, et au plus loin des attaques et des menaces. Les solutions de sécurité en bordure de l'Internet, de performances Web et mobiles, d'accès professionnel et de diffusion vidéo du portefeuille d'Akamai s'appuient également sur un service client exceptionnel, des analyses et une surveillance 24 h/24 et 7 j/7, 365 jours par an. Pour savoir

pourquoi les plus grandes marques mondiales font confiance à Akamai, visitez [www.akamai.com](http://www.akamai.com), [blogs.akamai.com](http://blogs.akamai.com) ou [@Akamai](https://twitter.com/Akamai) sur Twitter. Vous trouverez nos coordonnées dans le monde entier à l'adresse [www.akamai.com/locations](http://www.akamai.com/locations). Publication : 04/20.