

Akamai Standard Support

Tout ce dont vous avez besoin pour profiter de la puissance des solutions Akamai



L'offre Standard Support d'Akamai permet aux clients de tirer parti des services gérés d'Akamai pour fournir des contenus multimédias riches, dynamiser les transactions et optimiser les applications d'entreprise en ligne. Accessible à tous les clients d'Akamai, elle met à votre disposition une équipe d'experts techniques joignable par téléphone ainsi que des outils de pointe pour le diagnostic, la gestion, la génération de rapports et le provisionnement via le portail Luna. Si vous avez besoin de formations ou d'une assistance renforcée de la part de notre équipe d'experts, vous avez la possibilité de choisir des offres de services complémentaires à tout moment.

Offre Standard Support d'Akamai

L'offre Standard Support d'Akamai comprend les prestations suivantes :

- Équipe de support technique
- Outils de configuration en libre-service
- Équipe de gestion de compte
- Support en ligne, par e-mail et par téléphone
- Jusqu'à quinze demandes de support par an
- Outils de diagnostic/dépannage en ligne
- Gestion, contrôle et rapports en ligne
- Modules de formation à la demande

Équipe de support technique

Axé sur le client, notre processus de support technique vous garantit un contact permanent avec un consultant compétent capable de résoudre vos problèmes. Grâce à des technologies de pointe en matière de support, nos consultants trouvent rapidement et efficacement des solutions à vos besoins d'assistance.

Équipe de gestion de compte

Vous pouvez contacter à tout moment une équipe qui vous fournira la meilleure prise en charge possible. Cette équipe est composée d'un personnel qualifié, doté d'une solide expérience professionnelle et réparti dans le monde entier. Articulé autour des besoins des clients, notre processus de support vous garantit d'être orienté vers le bon interlocuteur qui saura apporter une réponse à votre demande. Grâce à des technologies de pointe en matière de support, nos consultants trouvent rapidement et efficacement des solutions à vos besoins.

Support par e-mail, par téléphone et via le Luna Control Center

Vous pouvez faire appel au support technique de trois façons :

Via le Luna Control Center : <https://control.akamai.com>

Par e-mail : ccare@akamai.com

Par téléphone : +1. 877.4.AKATEC ou +1 617.444.4699

AVANTAGES POUR VOTRE ENTREPRISE

- Outils de provisionnement et de gestion en libre-service pour effectuer efficacement des ajouts/modifications
- Contrôle de vos activités en ligne via le portail client Luna
- Visibilité sur vos opérations grâce aux rapports en ligne
- Disponibilité et temps de réponse améliorés grâce aux services les plus fiables du secteur
- Autonomie grâce aux outils de dépannage et de diagnostic en ligne
- Support technique 24/7, 365 jours par an

Akamai Standard Support

Les demandes de support pour les problèmes de catégorie P1 doivent être formulées par téléphone afin de garantir une réponse rapide.

Temps de réponse	Impact critique (P1)	<2 heures
	Impact élevé (P2)	<4 heures
	Impact faible (P3)	<2 jours ouvrables
Disponibilité du support live	Impact critique (P1)	24/7
	Impact élevé (P2)	Heures d'ouverture
	Impact faible (P3)	Heures d'ouverture

Les heures d'ouverture dépendent de la zone géographique. En semaine (lundi au vendredi, hors vacances locales), elles sont les suivantes :

- Amérique du Nord (UTC-5), 9 h à 21 h
- Europe (UTC+1), 9 h à 18 h
- Asie-Inde (UTC+5:30), 9 h à 18 h
- Asie-Japon/Singapour (UTC+8), 9 h à 18 h

Quinze demandes de support par an

Vous avez droit à quinze (15) demandes de support par an. Même si la plate-forme d'Akamai a démontré son extrême fiabilité, vous bénéficiez d'un accès illimité au support technique en cas de problème (lié à un produit d'Akamai) susceptible de dégrader les performances ou la disponibilité des services d'Akamai.

Outils de configuration en libre-service

Grâce à sa palette d'outils en libre-service la plus complète du marché, Akamai vous donne le contrôle sur bon nombre de ses fonctions. Résultat ? Vous accélérez votre mise sur le marché et développez vos compétences en gérant cette puissante extension de votre infrastructure.

Outils de diagnostic/dépannage en ligne

Le portail Luna d'Akamai, qui permet de gérer vos services, vous propose des outils de diagnostic et des guides de dépannage complets.

Gestion, contrôle et rapports en ligne

Via le portail Luna, vous avez accès à divers outils pour gérer vos services. Ils vous offrent une meilleure visibilité et un contrôle plus étroit de votre infrastructure étendue. Vous pouvez vérifier que votre contenu est bien diffusé, visualiser les schémas de trafic et la dispersion géographique ainsi que contrôler/dépanner votre infrastructure d'origine. Des alertes en temps réel vous informent quand les seuils définis sont franchis. Elles sont indicatrices d'une dégradation des performances et/ou de l'expérience utilisateur.

Modules de formation à la demande

En suivant les modules de formation disponibles sur le portail Luna, vous pouvez apprendre à utiliser les rapports et les outils référencés dans cette brochure. Chaque module inclut des informations détaillées et des simulations logicielles, notamment une présentation basique d'Akamai, des procédures techniques, de dépannage et d'administration.

Définition des priorités du support technique

- P1 – Impact critique :
le système Akamai ou une application majeure est hors service, ou a été fortement touché(e), et aucune solution de rechange n'est actuellement disponible.
- P2 – Impact élevé :
le système ou une application Akamai est partiellement ou modérément affecté(e) ou une simple incidence de défaillance est signalée. Il n'existe aucune solution ou la solution est lourde à mettre en œuvre.
- P3 – Impact faible :
maintenance quotidienne, demandes de changement de configuration, questions sur votre compte ou contrat, aide à la gestion de vos services en ligne, demandes d'informations et commentaires généraux.

CONTACTEZ AKAMAI DÈS AUJOURD'HUI

Vous souhaitez en savoir plus sur l'offre Standard Support d'Akamai ? Contactez dès aujourd'hui votre représentant commercial.



Leader mondial des services de réseau de diffusion de contenu ([CDN](#)), Akamai offre à ses clients des performances Internet rapides, fiables et sécurisées. Les solutions avancées d'Akamai en matière de performances Web, performances mobiles, sécurité dans le cloud et diffusion multimédia révolutionnent la façon dont les entreprises optimisent les expériences des internautes, des entreprises et du divertissement sur tous les terminaux, partout dans le monde. Pour découvrir comment les solutions d'Akamai et son équipe d'experts Internet aident les entreprises à accélérer leur croissance, consultez le site www.akamai.com ou blogs.akamai.com et suivez @Akamai sur [Twitter](#).

Le siège social d'Akamai est situé à Cambridge (Massachusetts, États-Unis) et la société possède plus de 57 bureaux à travers le monde. Grâce aux prestations d'Akamai et à son service client réputé, les entreprises peuvent offrir à leurs clients une expérience Internet inégalée, partout dans le monde. Les adresses, les numéros de téléphone et les coordonnées des différents sites sont disponibles sur la page <https://www.akamai.com/fr/fr/locations.jsp>.