

Enhanced Support SLA

Accords de niveau de service avec des temps de réponse rapides lorsque vous en avez besoin



Dans le monde ultraconnecté d'aujourd'hui, les entreprises se reposent de plus en plus sur leurs canaux en ligne pour dynamiser leurs activités, asseoir leur marque et réduire leurs coûts. Chez Akamai, nous connaissons l'importance de la vitesse dans vos activités. C'est pourquoi nous nous engageons à vos côtés afin de réduire les délais de résolution en vous offrant un traitement plus rapide de vos demandes de support technique.

Module Enhanced Support SLA d'Akamai

Le service Enhanced Support SLA est la garantie d'une réponse accélérée de la part du centre d'assistance clientèle d'Akamai lorsque vous effectuez une demande de support technique. Conçu comme un module complémentaire de l'offre Standard Support d'Akamai, le service Enhanced Support SLA comprend les prestations suivantes :

Délais de réponse plus rapides

Vos appels et demandes sont priorisés dans la file d'attente du support et nous vous garantissons des accords de niveau de service avec des temps de réponse réduits* :

Temps de réponse	Impact critique (P1)	<=30 minutes
	Impact élevé (P2)	<= 2 heures
	Impact faible (P3)	<=1 jour ouvrable

*Les SLA de temps de réponse ci-dessus s'appliquent uniquement aux demandes de support technique formulées par téléphone ou via le Luna Control Center (<https://control.akamai.com/>).

Nombre illimité de demandes de support par an

Vous pouvez émettre un nombre illimité de demandes de support. 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.

Akamai University

L'Akamai University vous offre l'opportunité, à vous et à votre équipe, d'apprendre à utiliser plus efficacement votre solution Akamai. Cette formation de deux jours vous permet d'approfondir vos connaissances d'Akamai. Au terme de la formation, vous maîtriserez les aspects suivants :

- Utilisation de l'ensemble des fonctionnalités de votre solution Akamai
- Mise en œuvre des meilleures pratiques pour gérer votre solution Akamai
- Résolution des problèmes courants liés à la diffusion et à la publication des contenus

Avec le module Enhanced Support SLA, vous profitez gratuitement d'une place pour une formation sur place dans l'un des centres de l'Akamai University. Les cours de l'Akamai University sont organisés toute l'année sur différents sites autour du globe. Vous pouvez utiliser votre place gratuite quand vous le souhaitez dans les douze mois qui suivent votre souscription au service Enhanced Support SLA.

Pour plus d'informations sur l'Akamai University et le calendrier des formations proposées dans le monde, consultez la page suivante : www.akamai.com/training

AVANTAGES POUR VOTRE ENTREPRISE :

AVANTAGES OPÉRATIONNELS POTENTIELS

- Gagnez en tranquillité d'esprit avec la garantie d'une réponse d'Akamai dans les délais convenus.
- Prenez les devants en matière de résolution des problèmes grâce à une réponse plus rapide d'Akamai.
- Respectez vos accords de niveau de service avec le soutien de l'équipe de support technique d'Akamai.
- Gagnez en autonomie en suivant la formation proposée par Akamai.

AVANTAGES ÉCONOMIQUES POTENTIELS

- Résolvez plus rapidement vos problèmes techniques récurrents et améliorez la continuité des activités de l'entreprise.
- Tirez le maximum de votre investissement dans une solution Akamai.

CONTACTEZ AKAMAI DÈS AUJOURD'HUI

Vous souhaitez en savoir plus sur le service Enhanced Support SLA d'Akamai ? Contactez dès aujourd'hui votre représentant commercial.

Enhanced Support SLA



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 termes de performances Web, de performances mobiles, de sécurité dans le cloud et de diffusion multimédia révolutionnent la façon dont les entreprises optimisent les expériences des utilisateurs, 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 figurent sur la page <https://www.akamai.com/fr/fr/locations.jsp>.