

FICHE PRODUIT AKAMAI

Premium Service and Support 3.0

Prosperer à l'ère digitale de façon simple et efficace

Chez Akamai, nous voyons un monde au potentiel inimaginable, rendu possible par le pouvoir unique d'Akamai Connected Cloud. C'est cette puissance qui crée la flexibilité dont vous avez besoin pour accélérer et sécuriser l'environnement de cloud hybride, tout en vous aidant à prendre en main votre propre avenir à l'ère du digital.

Le Premium Service and Support 3.0 s'appuie sur le savoir-faire des experts Akamai pour vous aider à atteindre vos objectifs professionnels les plus ambitieux. Il exploite les solutions proposées par Akamai en matière de temps de réponse les plus courts, de conseils personnalisés sur les technologies, de contrôles d'intégrité des programmes, d'évaluations techniques et commerciales, de surveillance et de notification d'alertes proactives, de formations approfondies et d'assistance à la configuration en dehors des heures ouvrables. Il met également à votre disposition une équipe technique de gestion du compte intégrée qui connaît votre activité et vous offre une expérience réellement personnalisée pour vous aider à garder une longueur d'avance sur la concurrence.

Principales fonctionnalités

Évaluations techniques et commerciales

Des évaluations approfondies axées sur vos objectifs stratégiques qui fournissent des recommandations claires et concrètes dans des domaines comme le DNS, le routage entre les serveurs périphériques et le serveur d'origine, la disponibilité du délestage et l'optimisation pour les moteurs de recherche (SEO).

Revue d'activité trimestrielles

Des revues de compte complètes montrant les tendances relatives à l'engagement avec l'assistance technique, aux rapports de consommation, au trafic, à l'analyse, aux recommandations et bien plus encore.

Rapports de service mensuels

Des rapports présentant entre autres des indicateurs de consommation, les tendances en matière d'engagement avec le support technique, des rapports d'intégrité de configuration et des statistiques sur les alertes proactives déclenchées, afin d'enrichir vos interactions mensuelles avec Akamai.

Revue de projet hebdomadaires

Des rapports hebdomadaires cohérents et disponibles à la demande, offrant un aperçu des tâches et projets en cours, des jalons atteints et des tendances en matière de performances d'un mois à l'autre. Facilement exploitables lors d'une réunion hebdomadaire ou par e-mail.

Contrôles d'intégrité des programmes

Une vérification périodique de vos fichiers de configuration essentiels afin d'identifier les failles, détecter les problèmes et identifier les opportunités d'optimisation.

AVANTAGES POUR VOTRE ENTREPRISE



Plus de transparence grâce à la visibilité et aux connaissances sur les principaux services et les propriétés importantes de la marque



Niveaux de cohérence plus élevés grâce à une méthodologie stricte et à la livraison planifiée des solutions



Réponse plus rapide aux problèmes critiques, 24 heures sur 24, grâce à un code de routage express



Diminution des problèmes récurrents grâce à une surveillance et des alertes avancées



Mise à disposition d'experts des services professionnels pour configurer, gérer et optimiser vos configurations



Meilleure compétitivité grâce aux précieux conseils des experts techniques Akamai



Gain d'autonomie en suivant une formation personnalisée sur site ou des formations approfondies dans des domaines comme DevOps et Bot Manager via l'Akamai University (nombre de places illimité)



Surveillance proactive de la disponibilité des services

Une prise de mesure rapide en cas d'interruptions identifiées et de problèmes potentiels grâce à un système de surveillance et d'alertes.

Temps de réponse plus courts

Un accord de niveau de service (SLA) avec un temps de réponse (TTR) de 15 minutes par notre équipe d'assistance technique pour les tickets de niveau de sévérité 1.

Assistance à la configuration en dehors des heures ouvrables

Une assistance pour la configuration à l'heure qui vous convient le mieux grâce à notre service professionnel international.

Akamai University

Un accès illimité à l'Akamai University et une formation sur site personnalisée pour les programmes avancés afin d'aider les utilisateurs et les administrateurs à assimiler les meilleures pratiques du secteur et à optimiser le retour sur leurs investissements Akamai.

Services de conseils techniques

Améliorez votre compétitivité grâce aux précieux conseils d'un expert technique attitré.

Support mobilisé

Un support personnalisé et proactif fourni par un responsable de support attitré, qui travaille avec les autres équipes d'Akamai pour coordonner les escalades et réduire le délai de résolution.

Services professionnels

Une équipe d'experts internet d'Akamai se tient à votre disposition pour vous aider à exploiter pleinement l'éventail complet de fonctionnalités des solutions Akamai et à adapter votre configuration pour bénéficier de performances optimales.

Modules complémentaires :

- **Centre de contrôle des opérations de diffusion** : fournit un service premium de surveillance proactive, qui associe des personnes, des processus et des outils pour aider à prendre en charge les clients multimédia et à minimiser les problèmes de qualité de diffusion pour des canaux spécifiques.
- **Surveillance Web gérée** : assure un service premium de surveillance Web proactive, offrant une expérience de support client personnalisée et à haut niveau d'interactions. La surveillance Web gérée identifie, signale et atténue de manière proactive les problèmes dès leur survenue, avant même que les utilisateurs finaux n'en aient connaissance.

Vous souhaitez en savoir plus sur Akamai Premium Service and Support 3.0 ?

Contactez dès aujourd'hui votre commercial.