

# Event Support

## Garantite una perfetta delivery degli eventi di alto profilo

Con l'accresciuta popolarità degli eventi e l'incremento degli utenti online, le aziende devono fornire una user experience di alta qualità. Akamai Event Support offre il miglior livello di supporto in vista della preparazione di eventi di alto profilo, fornendo una copertura end-to-end e online experience ininterrotte.

Il team Services and Support di Akamai offre soluzioni e servizi all'avanguardia per i clienti che devono prepararsi in vista di eventi di alto profilo per i quali è richiesto un livello di supporto superiore a quello necessario per le consuete operazioni quotidiane. Event Support è un servizio per l'organizzazione di eventi multimediali, il rilascio di giochi e l'implementazione di aggiornamenti software, che fornisce l'accesso ad un supporto dedicato e al monitoraggio durante un evento per garantire un'elevata qualità dell'experience per gli utenti finali.

Scegliete il pacchetto più adatto alle vostre esigenze:

### Pacchetto Event Support Essentials

Questo pacchetto copre eventi della durata massima di quattro ore e comprende:

- Pianificazione prima dell'evento con il vostro team IT per orientare la preparazione e valutare l'idoneità attuale dell'infrastruttura e delle procedure aziendali
- Valutazione del rischio per l'infrastruttura e configurazione di Akamai
- Consulenza per il monitoraggio e la creazione di avvisi per eventi

Per tutta la durata dell'evento, il vostro personale avrà accesso a un Event Support Coordinator dedicato del team di assistenza Akamai al fine di accelerare la risoluzione dei problemi.

### Pacchetto Event Support Enhanced

Questo pacchetto copre eventi della durata massima di quattro ore. Include tutte le caratteristiche del pacchetto Event Support Essentials e in più:

- Pianificazione dell'idoneità, unit test e controllo dell'integrità dell'infrastruttura durante la preparazione dell'evento
- Monitoraggio delle performance e verifica di un eventuale peggioramento nella delivery dell'evento
- Comunicazione proattiva e segnalazione di problemi durante l'esecuzione dell'evento

Per tutta la durata dell'evento, il cliente avrà accesso a un Event Support Coordinator dedicato del team di assistenza Akamai tramite il canale di comunicazione desiderato.

### Vantaggi per le aziende

-  Accesso alla consulenza e alle best practice offerte da un Event Support Coordinator dedicato
-  Collaborazione tra il cliente e Akamai per l'identificazione dei rischi durante la preparazione preliminare all'evento
-  Misure per proteggere il vostro brand identificando le aree tecniche problematiche, implementando piani di emergenza e preparando le procedure di escalation necessarie prima dell'inizio dell'evento
-  Miglioramento delle user experience durante gli eventi tramite l'identificazione proattiva e la rapida risoluzione dei problemi
-  Copertura end-to-end dalla pianificazione dell'evento ai rapporti post-evento



## Pacchetto Event Support Comprehensive

Questo pacchetto copre eventi della durata massima di quattro ore. Include tutte le caratteristiche del pacchetto Event Support Enhanced e in più:

- Valutazione del workflow e riesame della configurazione del cliente per suggerimenti e soluzioni di ottimizzazione delle performance e della qualità
- Monitoraggio avanzato tramite set di strumenti specializzati
- Rapporto sull'analisi e sui dati statistici post-evento con suggerimenti preventivi per migliorare le performance
- Aggiornamenti della configurazione per ottimizzare la delivery e/o attivare le funzioni

Per tutta la durata dell'evento, il cliente avrà accesso a un Event Support Coordinator dedicato del team di assistenza Akamai da poter contattare al fine di accelerare la risoluzione dei problemi.

## Supporto per gli eventi di sicurezza: restate aggiornati sulle minacce alla sicurezza

Provate la potenza del servizio di sicurezza di Akamai, che offre un supporto proattivo dedicato durante gli eventi di alto profilo, oltre ad una protezione personalizzata per intervenire rapidamente contro le minacce alla sicurezza. Grazie alle funzioni di identificazione e mitigazione dei rischi in tempo reale, la vostra organizzazione sarà in grado di proteggersi dagli attacchi più imponenti e sofisticati.

Questo pacchetto copre eventi della durata massima di quattro ore e comprende:

- Risposta rapida agli incidenti di sicurezza
- Servizi di consulenza dedicati e consigli personalizzati in linea con i vostri obiettivi
- Pianificazione prima dell'evento per identificare host e percorsi da monitorare durante l'evento e altre esigenze di configurazione
- Comunicazione proattiva e segnalazione di problemi di sicurezza durante l'esecuzione dell'evento

Il pacchetto è disponibile come componente aggiuntivo con l'acquisto dei pacchetti Event Support Enhanced o Comprehensive oppure come soluzione stand-alone.

## Vantaggi offerti dal supporto per gli eventi di sicurezza

- Accesso alle competenze del personale di Akamai per il supporto degli eventi online più importanti
- Protezione del vostro brand con l'identificazione dei rischi prima dell'evento, i piani di emergenza e le procedure di escalation dei problemi
- Rapida risoluzione dei problemi di sicurezza durante l'evento
- Utilizzo di avanzati strumenti di monitoraggio per informazioni dettagliate sulle performance dell'evento
- Maggiore focalizzazione sulle attività aziendali e riduzione dei costi di assistenza
- Supporto immediato contro gli attacchi durante l'evento

Funzioni/Servizi forniti	Event Support Essentials	Event Support Enhanced	Event Support Comprehensive
<b>Preparazione dell'evento</b>			
Valutazione del rischio	✓	✓	✓
Guida di Event Support	✓	✓	✓
Mitigazione del rischio		✓	✓
Unit test		✓	✓
Controllo dello stato dell'evento		✓	✓
Aggiornamenti della configurazione		✓	✓
Test avanzati			✓
Valutazione e ottimizzazione del workflow			✓
Riunioni (cadenza)	1 volta	Settimanale	2 volte alla settimana o in base alle esigenze
<b>Esecuzione dell'evento</b>			
Event Support Coordinator dedicato	✓	✓	✓
Monitoraggio self-service	✓	✓	✓
Comunicazioni proattive e creazione di rapporti		✓	✓
Monitoraggio attivo di Akamai		✓	✓
Monitoraggio avanzato tramite set di strumenti specializzati			✓
Cadenza dei rapporti sull'integrità del sistema	Nessuno	Ogni ora	Ogni 30 minuti
Durata dell'evento	Fino a 4 ore	Fino a 4 ore	Fino a 4 ore
<b>Post-evento</b>			
Rapporto sull'analisi e sui dati statistici dell'evento		✓	✓
Suggerimenti preventivi			✓
Attività finali	Rapporto	Rapporto + riunione	Rapporto + riunione

Funzioni/Servizi forniti	Descrizione
(A) Essentials    (B) Enhanced    (C) Comprehensive	
<b>Preparazione dell'evento</b>	
Valutazione del rischio (A) (B) (C)	Akamai riesamina la configurazione del cliente per valutare l'eventuale esposizione a rischi critici rispetto alle best practice e ai pericoli noti.
Guida di Event Support (A) (B) (C)	Un documento che include informazioni sull'assistenza, un piano per le comunicazioni e una panoramica sulla configurazione relativa alle soluzioni di sicurezza, multimediali e web supportate.
Pianificazione dell'idoneità dell'infrastruttura (B) (C)	Gli esperti di Akamai collaborano con voi per identificare i rischi per la rete e implementare le misure di protezione appropriate per garantire servizi di delivery affidabili.
Unit test (B) (C)	Akamai esegue e prende parte all'esecuzione di test di convalida end-to-end.
Controllo dello stato dell'evento (B) (C)	Test tempestivi e frequenti saranno eseguiti su tutta la rete per convalidare i workflow specifici del cliente.
Valutazione e ottimizzazione del workflow (C)	Gli esperti delle soluzioni Akamai eseguono un riesame del workflow e della configurazione del cliente per suggerimenti e soluzioni di ottimizzazione delle performance e della qualità.
<b>Esecuzione dell'evento</b>	
Event Support Coordinator dedicato (A) (B) (C)	Un Event Support Coordinator dedicato per accelerare la risoluzione dei problemi.
Comunicazioni proattive e creazione di rapporti (B) (C)	Gli esperti di Akamai forniscono rapporti che offrono una panoramica sullo stato generale della delivery dell'evento. Questi rapporti includono le misure di rilevamento e prevenzione dei problemi messe in atto per garantire la stabilità della rete.
Monitoraggio avanzato tramite set di strumenti specializzati (C)	Questi strumenti forniscono ai nostri esperti delle soluzioni la visibilità e le funzioni di creazione degli avvisi necessarie per identificare il peggioramento degli indicatori di prestazioni chiave (KPI). Inoltre, consentono di verificare la disponibilità dei componenti del sistema e la qualità dei contenuti e conoscere altre informazioni sul workflow per diagnosticare attivamente i problemi.

Post-evento	
Attività finali Ⓐ Ⓑ Ⓒ	Invio di rapporti tramite email.
Analisi e dati statistici dell'evento Ⓑ Ⓒ	Il rapporto riassume le metriche di qualità relative all'evento e include una riunione per riesaminare il rapporto in dettaglio.
Suggerimenti preventivi Ⓒ	Il rapporto riassume le metriche di qualità, i piani preventivi e i suggerimenti relativi all'evento concluso; inoltre, include una riunione per riesaminare il rapporto in dettaglio.
Funzioni aggiuntive	
Monitoraggio della sicurezza proattivo Ⓑ Ⓒ	Un servizio di assistenza concepito per gli eventi di sicurezza, che offre un supporto proattivo dedicato, oltre ad una protezione personalizzata in base alle esigenze dei clienti.

Per ulteriori dettagli, contattate il reparto [Global Services Product Management](#).