

# Enhanced Support SLA

SLA a risposta rapida quando ne avete bisogno



Nel mondo iperconnesso di oggi, le aziende fanno sempre più affidamento sul proprio canale online per accelerare il business, creare un brand forte e ridurre i costi. Noi di Akamai comprendiamo perfettamente l'importanza di stare al passo per la vostra azienda e facciamo del nostro meglio per aiutarvi a velocizzare i tempi decisionali garantendo interventi di assistenza tecnica con tempi di risposta più rapidi.

## Modulo Akamai Enhanced Support SLA

Il modulo Enhanced Support SLA garantisce tempi di risposta più rapidi da parte dell'assistenza clienti di Akamai nel momento in cui viene inoltrata una richiesta di supporto tecnico. Progettato come componente aggiuntivo del pacchetto Standard Support di Akamai, il modulo Enhanced Support SLA include:

### Tempi di risposta più rapidi

Le vostre richieste di assistenza e intervento salteranno in testa alle code di attesa. Verranno inoltre applicati i nostri SLA a risposta rapida\*:

Tempi di risposta	Impatto critico (P1)	<=30 minuti
	Impatto elevato (P2)	<= 2 ore
	Impatto ridotto (P3)	<=1 giorno lavorativo

\*Gli SLA sui tempi di risposta indicati sopra si applicano solo alle richieste di supporto tecnico inoltrate telefonicamente o tramite Luna Control Center (<https://control.akamai.com/>)

### Richieste di assistenza illimitate all'anno

Avrete a disposizione un numero di richieste di assistenza illimitato. Nonostante l'indubbia e ormai comprovata affidabilità della piattaforma Akamai, avrete accesso illimitato all'assistenza tecnica per qualsiasi problema relativo ad Akamai che influisca negativamente sulle performance o sulla disponibilità dei servizi Akamai.

### Akamai University

Akamai University è un ottimo modo per imparare a utilizzare in maniera più efficace la vostra soluzione Akamai. Un corso di due giorni per conoscere meglio la vostra soluzione Akamai e sfruttarne al meglio l'immenso potenziale. Una volta completato il training, sarete in grado di:

- Utilizzare l'intero set di funzionalità della vostra soluzione Akamai.
- Implementare best practice per gestire la vostra soluzione Akamai.
- Risolvere autonomamente i comuni problemi di pubblicazione e delivery dei contenuti.

Il modulo Enhanced Support SLA dà diritto a partecipare gratuitamente a una seduta di formazione presso le aule della Akamai University. Le lezioni della Akamai University vengono tenute durante tutto l'anno in varie sedi nel mondo. Potrete usufruire della seduta di formazione gratuita in qualunque momento nel corso dei 12 mesi successivi alla sottoscrizione del modulo Enhanced Support SLA.

Per ulteriori informazioni sulla Akamai University e sul relativo calendario dei corsi per la formazione globale, visitate: <https://www.akamai.com/it/it/solutions/products/services-support/global-training-certification-solutions.jsp>

## VANTAGGI PER IL BUSINESS:

### POTENZIALI VANTAGGI OPERATIVI

- Massima tranquillità: Akamai vi garantisce il suo intervento entro i tempi previsti
- Avvio rapido della risoluzione dei problemi con tempi di risposta più veloci da parte di Akamai
- Rispetto dei vostri SLA interni grazie all'aiuto del team di assistenza tecnica Akamai
- Migliori capacità self-service grazie alla formazione in aula tenuta da Akamai

### POTENZIALI VANTAGGI PER IL BUSINESS

- Tempi di risposta a problemi tecnici di tipo break-fix ridotti al minimo e miglioramento della business continuity
- Massimo sfruttamento dell'investimento nella vostra soluzione Akamai

## CONTATTATE AKAMAI OGGI STESSO

Siete interessati a ricevere ulteriori informazioni sul modulo Enhanced Support SLA di Akamai? Contattate il rappresentante Akamai oggi stesso.

## Enhanced SLA



Leader mondiale nell'offerta di servizi di Content Delivery Network ([CDN](#)), Akamai rende Internet veloce, affidabile e sicuro per i propri clienti. Le soluzioni avanzate di Akamai per la web e mobile performance, la sicurezza su cloud e per il media delivery stanno rivoluzionando il modo in cui le imprese ottimizzano la fruizione di contenuti online su qualsiasi dispositivo e da qualsiasi luogo. Per scoprire come le soluzioni e il team di esperti Akamai aiutino le aziende ad accelerare il proprio business, visitate il sito <https://www.akamai.com/it/it/> o <https://blogs.akamai.com/it/> e seguite [@Akamaitalia](#) su Twitter.

---

La sede principale di Akamai si trova a Cambridge (Massachusetts), negli Stati Uniti, ma la società è presente in tutto il mondo con più di 57 uffici. I nostri servizi e la rinomata assistenza clienti consentono alle aziende di offrire ai propri clienti un'experience di navigazione su Internet senza precedenti su scala globale. Indirizzi, numeri di telefono e informazioni di contatto per tutte le località sono elencati sul sito web [www.akamai.com/locations](http://www.akamai.com/locations).