

## DESCRIZIONE DEL PRODOTTO AKAMAI

# Premium Service and Support 3.0

Raggiungere il successo digitale in modo semplice ed efficiente

Noi di Akamai vediamo un mondo dalle infinite potenzialità, tutte realizzabili grazie alla potenza unica dell'Akamai Connected Cloud. È questa potenza che crea l'agilità che vi serve per accelerare e proteggere il mondo cloud ibrido, ma anche per diventare padroni del vostro futuro digitale.

Premium Service and Support 3.0 sfrutta la potenza degli esperti di Akamai per aiutarvi a conseguire gli obiettivi aziendali più complessi, grazie ai tempi di risposta più rapidi di Akamai, a una consulenza tecnologica hightouch, a verifiche programmatiche sullo stato, a valutazioni aziendali tecniche, a sistemi di monitoraggio e invio di avvisi proattivi, a corsi di formazione avanzati e a un'assistenza alla configurazione su richiesta. Avrete, inoltre, a disposizione un team tecnico integrato che, dopo aver esaminato le vostre attività aziendali, vi offrirà un'esperienza personalizzata per aiutarvi a restare sempre un passo avanti in questo ambiente competitivo.

## Funzionalità principali

### Valutazioni aziendali tecniche

Valutazioni approfondite incentrate sugli obiettivi aziendali critici per fornire utili consigli in ambiti quali DNS, routing tra l'edge e l'origine, disponibilità di offload e ottimizzazione SEO.

### Analisi delle attività trimestrali

Analisi complete degli account che comprendono la valutazione delle tendenze di engagement con l'assistenza tecnica, rapporti sull'utilizzo, cifre sul traffico, analisi, consigli e molto altro.

### Rapporti mensili sull'assistenza

Rapporti concepiti per informare mensilmente i vostri punti di contatto con Akamai: metriche di consumo, tendenze sull'engagement con l'assistenza tecnica, rapporti sull'integrità della configurazione, statistiche sugli avvisi proattivi attivati e molto altro.

### Analisi di progetto settimanali

Rapporti settimanali coerenti disponibili on-demand, che forniscono la visibilità sulle attività e sui progetti in corso, sugli elementi completati di recente e sulle tendenze delle performance sui cambiamenti ogni mese. Da poter consultare facilmente in una riunione sullo stato settimanale o tramite e-mail.

### Controlli di integrità programmatici

Esame periodico dei file di configurazione critici per individuare eventuali lacune, rilevare problemi e scoprire opportunità di ottimizzazione.

## VANTAGGI PER LA VOSTRA AZIENDA



### Maggiore trasparenza

tramite un livello di visibilità e informazioni dettagliate sui servizi fondamentali e sulle proprietà importanti a partire dal brand



### Livelli di coerenza più elevati

seguendo una rigorosa metodologia e la delivery pianificata delle soluzioni



### Risposta ai problemi critici più

rapida e ininterrotta attraverso un codice di routing espresso



### Minore ricorrenza dei problemi

grazie a un sistema avanzato di monitoraggio e invio di avvisi



### Accesso agli esperti

dei servizi professionali per la configurazione, la manutenzione e l'ottimizzazione delle impostazioni



### Maggiore vantaggio

competitivo grazie alle consulenze tecnologiche altamente qualificate fornite dagli esperti tecnici di Akamai



### Autosufficienza

assicurata da un numero di posti illimitato presso l'Akamai University con corsi di formazione avanzati in aree quali DevOps e Bot Manager, nonché un corso di formazione Custom On-Site Training



## Monitoraggio proattivo della disponibilità dei servizi

Il monitoraggio e l'invio di avvisi consentono di agire rapidamente in caso di qualsiasi interruzione o potenziale problema individuato.

## Tempi di risposta più rapidi

SLA (accordo sul livello di servizio) con tempistiche di risposta (TTR) di 15 minuti per i ticket di gravità 1 da parte del nostro team dell'assistenza tecnica.

## Assistenza alla configurazione su richiesta

Possibilità di contattare la nostra organizzazione Global Professional Services per assistenza alla configurazione su richiesta.

## Akamai University

Pass illimitati dell'Akamai University e una formazione Custom On-Site Training per programmi avanzati allo scopo di aiutare utenti e amministratori ad apprendere le best practice del settore per massimizzare il ritorno sull'investimento di Akamai.

## Servizi di consulenza tecnica

Maggior vantaggio competitivo grazie a indicazioni tecnologiche altamente qualificate fornite da un consulente tecnico dedicato.

## Attività di assistenza

Assistenza personalizzata e proattiva fornita da un Support Delivery Manager dedicato che collabora con altri team Akamai per coordinare le escalation e ridurre i tempi di risoluzione.

## Servizi professionali

Accesso al team Akamai di esperti Internet altamente specializzati che vi aiuteranno a sfruttare al meglio la gamma completa di funzionalità delle soluzioni Akamai e a mantenere ottimizzata la vostra configurazione in modo da garantire performance sempre ottimali.

## Componenti aggiuntivi

- **Broadcast Operations Command Center:** fornisce un eccellente servizio di monitoraggio proattivo che combina persone, processi e strumenti per aiutare a supportare i clienti che operano nel settore dei media e ridurre al minimo i problemi di qualità di trasmissione per canali specifici.
- **Managed Web Monitoring:** fornisce un eccellente servizio di monitoraggio web proattivo per offrire una straordinaria experience di assistenza specifica per il cliente. Il servizio Managed Web Monitoring identifica, invia notifiche e mitiga i problemi tempestivamente, prima che gli utenti se ne rendano conto.

**Siete interessati a ricevere ulteriori informazioni sul servizio Akamai Premium Service and Support 3.0?**

[Contattate il vostro rappresentante commerciale oggi stesso.](#)