

Event Support



注目度の高いイベント配信の成功をお約束

イベントの人気が高まり、オンラインの視聴者が増えるにつれ、優れたユーザー体験を提供することが企業には求められます。Akamai Event Support は、お客様の注目度の高いイベントに対して最高レベルのサポートを提供し、イベントの始まりから終わりまで中断のないオンライン体験を実現します。

Event Support

Akamai のサービスとサポートは、通常運用時の要件を超えるレベルのサポートを必要とする重大イベントに備えるお客様向けに、トップクラスのソリューションとサービス機能を提供します。Event Support は、メディアイベント、ゲームリリース、およびソフトウェアアップデートのためのサービスです。イベント中は、専任のサポートとトップクラスの監視により、高品質のエンドユーザー体験をお約束します。

貴社のニーズにあったパッケージをお選びください :

Event Support Essentials パッケージ

最長 4 時間のイベントに対応できるパッケージです。以下のサービスが含まれています。

- イベントの事前計画 : お客様の社内 IT チームと連携して準備を進め、インフラストラチャやビジネスプロセスの対応力を評価します。
- インフラストラクチャおよび Akamai 設定のリスク評価
- イベントアラートの作成および監視に関するアドバイス

お客様の社内スタッフは、イベント実施中、Akamai サポートチームの専任 Event Support Coordinator に問い合わせをしてサポートを依頼できるので、問題を迅速に解決できます

Event Support Enhanced パッケージ

最長 4 時間のイベントに対応できるパッケージです。Event Support Essentials パッケージのすべてのサービスに加え、次のサービスが含まれています。

- イベント準備期間におけるインフラストラクチャ準備計画、ユニットテスト、および健全性チェックの設定
- イベントパフォーマンスの監視および配信品質の低下をチェック
- イベント中に発生した問題に関する事前対応型のコミュニケーションおよびレポート

イベント実施中は、お客様と取り決めたコミュニケーションチャンネルを通じて Akamai サポートチームの専任 Event Support Coordinator に連絡することができます。

Event Support

注目度の高いイベント配信の成功をお約束

Event Support Comprehensive パッケージ

最長 4 時間のイベントに対応できるパッケージです。Event Support Enhanced パッケージのすべてのサービスに加え、次のサービスが含まれています。

- ワークフロー評価とセットアップレビューにより、パフォーマンスおよび品質向上のための最適化と推奨事項を提案
- 特殊なツールセットを使用した高度な監視
- パフォーマンス向上のための予防的推奨案がまとめられたイベント終了後の統計および分析レポート
- 機能の有効化と配信最適化のための設定アップデート

イベント実施中も Akamai サポートチームの専任 Event Support Coordinator に直接問い合わせることができるので、問題を迅速に解決できます。

ビジネス上のメリット

- 専任の Event Support Coordinator からのアドバイスやベストプラクティスのご提供
- イベント前の準備期間中にリスクを特定する、お客様と Akamai のコラボレーション
- イベント開始前に技術的な懸念領域を特定、危機管理計画を実装し、適切なエスカレーション手順を用意することで、ブランドを守るための対策を講じることが可能
- 問題のプロアクティブな特定および迅速な解決によるイベント中のユーザー体験の向上
- イベントの計画からイベント後のレポート作成までのエンドツーエンドのカバレッジを提供

Event Support

注目度の高いイベント配信の成功をお約束

サービス/成果物	Event Support Essentials	Event Support Enhanced	Event Support Comprehensive
イベントの準備			
リスク評価	✓	✓	✓
Event Support ガイド	✓	✓	✓
リスク緩和		✓	✓
インフラストラクチャの準備計画		✓	✓
ユニットテスト		✓	✓
イベント健全性チェック		✓	✓
設定アップデート		✓	✓
詳細テスト			✓
ワークフローの評価と最適化			✓
ミーティング（頻度）	1 回	毎週	週に 2 回、 または相互合意 により定められた回数
イベントの実施			
専任の Event Support Coordinator	✓	✓	✓
セルフサービス監視	✓	✓	✓
プロアクティブなコミュニケーションとレポート		✓	✓
Akamai によるアクティブ監視		✓	✓
特殊なツールセットを使用した高度な監視			✓
GYR 頻度	GYR なし	1 時間ごと	30 分
イベントの長さ	最長 4 時間	最長 4 時間	最長 4 時間
イベント終了後の総括			
イベントの統計および分析レポート		✓	✓
予防的推奨事項の提案			✓
総括	レポート	レポートおよび ミーティング	レポートおよび ミーティング

Event Support

注目度の高いイベント配信の成功をお約束

サービス/成果物	説明
注： ㉠ = Event Support Essentials ㉡ = Event Support Enhanced ㉢ = Event Support Comprehensive	
イベントの準備	
リスク評価 ㉠ ㉡ ㉢	Akamai はお客様の設定をレビューし、既知のベストプラクティスと危険性に照らし合わせて評価し、重大なリスクにさらされている領域がないか確認します。
Event Support ガイド ㉠ ㉡ ㉢	お客様の Web、メディア、またはサポートされているセキュリティソリューションに関連するサポートの詳細、コミュニケーション計画、およびセットアップの概要を記載した文書です。
インフラストラクチャの準備計画 ㉡ ㉢	Akamai のエキスパートは、ネットワークリスクを調査し、保護帯域を組み入れることで、円滑な提供を可能にします。
ユニットテスト ㉡ ㉢	Akamai はエンドツーエンドの検証テストを実施し、それに参加します。
イベント健全性チェック ㉡ ㉢	ネットワーク全体について適時かつ頻繁にテストを行い、お客様固有のワークフローを検証します。
ワークフローの評価と最適化 ㉢	Akamai のソリューションエキスパートが、ワークフローソリューションとお客様のセットアップをレビューし、パフォーマンスと品質を向上させる最適化と推奨事項を提案します。
イベントの実施	
専任の Event Support Coordinator ㉠ ㉡ ㉢	専任の Event Support Coordinator が、問題の迅速な解決に取り組みます。
プロアクティブなコミュニケーションとレポート ㉡ ㉢	Akamai のエキスパートは、イベント配信の全体的な健全性を把握できるレポートを提供します。これらのレポートには、ネットワークの安定性を確保するために実行された問題検知および予防作業が記載されます
特殊なツールセットを使用した高度な監視 ㉢	これらのツールを使用することで、Akamai のソリューションエキスパートは主要パフォーマンス指標 (KPI) の低下を特定するために必要な可視性と警告を得ることができます。これらのツールを使用することで、システムコンポーネントの可用性やコンテンツの品質を可視化するとともに、ワークフローに関する知見を活かして能動的に課題を診断できます。

Event Support

注目度の高いイベント配信の成功をお約束

イベント終了後の総括

総括 ① ② ③	Eメールでのレポート。
イベントの統計および分析 ② ③	このレポートには、イベントに関する品質メトリックが要約され、レポートを詳細にレビューするためのミーティングが含まれています。
予防的推奨事項の提案 ③	このレポートには、終了したイベントの品質メトリック、予防計画および推奨事項が要約され、レポートを詳細にレビューするためのミーティングが含まれています。



Akamai は世界中の企業に安全で快適なデジタル体験を提供しています。Akamai のインテリジェントなエッジプラットフォームは、企業のデータセンターからクラウドプロバイダーのデータセンターまで広範に網羅し、企業とそのビジネスを高速、スマート、そしてセキュアなものにします。マルチクラウドアーキテクチャの力を拡大させる、俊敏性に優れたソリューションを活用して競争優位を確立するため、世界中のトップブランドが Akamai を利用しています。Akamai は、意思決定、アプリケーション、体験を、ユーザーの最も近くで提供すると同時に、攻撃や脅威は遠ざけます。また、エッジセキュリティ、ウェブ/モバイルパフォーマンス、エンタープライズアクセス、ビデオデリバリーによって構成される Akamai のソリューションポートフォリオは、比類のないカスタマーサービスと分析、365 日/24 時間体制のモニタリングによって支えられています。世界中のトップブランドが Akamai を信頼する理由について、www.akamai.com、blogs.akamai.com および Twitter の [@Akamai](https://twitter.com/Akamai) でご紹介しています。全事業所の連絡先情報は、www.akamai.com/locations をご覧ください。公開日：2020 年 4 月。