

# Enhanced Support SLA

必要なときに迅速なレスポンス SLA を提供



現在のハイパーコネクト環境では、ビジネスを加速し、強力なブランドを構築し、コストを削減するために、オンラインチャンネルへの依存度がますます大きくなっています。Akamai は、ビジネススペースの重要度を理解し、テクニカル・サポート・ケースに迅速に対応することで、解決までの時間を短縮できるように支援します。

## Akamai Enhanced Support SLA モジュール

Enhanced Support SLA は、テクニカルサポートのリクエスト時における Akamai カスタマーサポートからの迅速な応答時間をお約束します。Akamai Standard Support へのアドオンとして設計されている Enhanced Support SLA モジュールには、以下のメリットがあります。

### より迅速な応答時間

お客様からのお電話およびケースをサポートのキューの最初に配置し、迅速な応答時間の SLA\* を確実に達成します。

応答時間	影響度 (重大) (P1)	30 分以内
	影響度 (大) (P2)	2 時間以内
	影響度 (低) (P3)	1 営業日以内

\*上記のレスポンス SLA は、電話および Luna Control Center (<https://control.akamai.com/>) を介して報告されたテクニカルサポートのリクエストのみに適用されます。

### 年間を通じて無制限のサポートリクエスト

サポートリクエストを無制限に利用できます。Akamai のプラットフォームは非常に信頼性が高いことが実証されていますが、Akamai サービスのパフォーマンスや可用性に影響を与える Akamai に関する問題については、何度でもテクニカルサポートにお問い合わせいただくことができます。

## Akamai University

Akamai University は、自身やチームが Akamai ソリューションを効率よく利用する方法を学ぶのに最適です。2 日間のコースは、Akamai に関する知識を強化することで、お客様のスキルを向上させることを目的としています。トレーニングを受講すると、次のことが可能になります。

- Akamai ソリューションの全機能を利用する
- Akamai を管理するためのベストプラクティスを導入する。
- 一般的なコンテンツのパブリッシングおよび配信に関する問題を自身でトラブルシューティングする

Enhanced Support SLA モジュールを追加すると、Akamai University クラスルーム・トレーニングシートを追加コストなしで入手できます。Akamai University のクラスは、世界中で 1 年を通して開講されています。Enhanced Support SLA モジュールにサインアップしてから最初の 12 か月以内に、いつでも無償のシートをご利用いただけます。

Akamai University および世界各地での予定表については、次のサイトをご覧ください：

[www.akamai.com/training](http://www.akamai.com/training)

## ビジネス上のメリット

### 想定される運用上のメリット

- 約束の時間内に Akamai が対応することが保証されているので、安心感を得られる
- Akamai による迅速な対応により、問題解決の打開を図ることができる
- 社内の SLA に準拠できるように、Akamai のテクニカル・サポート・チームがサポート
- Akamai が実施するクラスルームトレーニングでセルフサービス能力が向上

### 想定されるビジネス上のメリット

- 技術的な問題を最短時間で解決し、ビジネスの継続性を拡大
- Akamai の投資から得られる価値を最大限に活用できる

## 今すぐ AKAMAI にお問い合わせ

Akamai の Enhanced Support SLA モジュールについて興味を持たれた方は、今すぐ Akamai 営業担当者までお問い合わせください。

## Enhanced SLA



コンテンツ・デリバリー・ネットワーク (CDN) サービスのグローバルリーダーとして、Akamai は、インターネットを高速、安全、信頼できるものとしてお客様がご利用いただけるようにします。Akamai の先進的なウェブパフォーマンス、モバイルパフォーマンス、クラウドセキュリティおよびメディアデリバリーの各ソリューションは、デバイスと場所を問わず、コンシューマー体験、エンタープライズ体験、およびエンターテインメント体験を企業が最適化する方法を大きく変化させています。Akamai のソリューションとそのインターネット専門家チームが、企業のより速い進歩にいかに関与しているかについて、[www.akamai.com/jp/ja/](http://www.akamai.com/jp/ja/) または [blogs.akamai.com/jp/](http://blogs.akamai.com/jp/) および [Twitter](https://twitter.com/Akamai_GK) の [@Akamai\\_GK](https://twitter.com/Akamai_GK) で詳細をご紹介します。

Akamai は、米国マサチューセッツ州ケンブリッジを本拠地として、世界中に 57 を超える拠点を展開しています。Akamai のサービスや質の高いカスタマーケアは、世界中のお客様に比類のないインターネット体験を提供する企業を支援することを目的としています。全事業所の住所、電話番号、および連絡先情報は、<https://www.akamai.com/jp/ja/locations.jsp> に記載されています。