

AKAMAI 製品概要

Premium Service and Support 3.0

デジタルビジネスの成功をシンプルかつ効率的に実現

Akamai は、これまで想像もしなかった可能性をもたらし、そのすべてが Akamai Connected Cloud 独自の力で可能になる世界を思い描いています。この力こそが、ハイブリッドクラウド環境を高速化してセキュリティを確保し、デジタルの未来を手にするために必要な俊敏性を生み出します。

Premium Service and Support 3.0 では、難易度の高いビジネス目標を達成できるよう Akamai のエキスパートがお客をサポートします。Akamai 最速のレスポンスタイム、親身で手厚い技術コンサルティング、プログラムによる健全性チェック、技術面から見たビジネス評価、予防的な監視とアラート、高度なトレーニングコース、営業時間外の設定サポートをご利用いただけます。また、統合されたテクニカル・アカウント・チームがお客のビジネスを十分に理解し、完全にパーソナライズされた体験を提供することで、競争の激しい状況で常にリードできるようにサポートします。

主な機能

テクニカルビジネス評価

お客様の重要なビジネス目標に重点を置いた詳細な評価。DNS、エッジとオリジンの間のルーティング、オフロードの可用性、SEO 最適化などの分野で明確かつ実用的な推奨案を提供します。

四半期ごとのビジネスレビュー

テクニカルサポート、利用状況レポート、トラフィックの数値、分析、推奨事項などにより、エンゲージメントに関連した傾向をカバーする包括的なアカウントレビューを提供します。

月次サービスレポート

当該月における Akamai との関わりについてお知らせするレポート。内容は、利用状況の指標、テクニカルサポートとの関わり傾向、設定の健全性レポート、出力された予防的アラートに関する統計情報などです。

週次プロジェクトレビュー

オンデマンドで利用できる継続的な週次レポート。進行中のタスクやプロジェクト、最近完了した事項、パフォーマンス傾向について、前月比の変化を把握できます。週次の進捗会議や E メールを通じて簡単にご利用いただけます。

プログラムによる健全性チェック

お客様の重要な設定ファイルを定期的に検証し、ギャップを特定し、問題を明らかにして、最適化の機会を見つけます。

ビジネス上のメリット



透明性の向上：ブランドの中核サービスや重要な資産に関する可視性と知見を提供



高レベルの一貫性：厳密な手法に従い、スケジュールどおりにソリューションを提供



迅速な対応：エクスプレス・ルーティング・コードを通じて重大な問題に 24 時間体制で対応



問題の再発を低減：強化された監視およびアラート機能により再発を防止



Professional Services のエキスパートに問い合わせ：設定、保守、設定の最適化を支援



競争力強化：Akamai のテクニカルエキスパートが提供する価値の高い技術コンサルティング



自己解決力の向上：Akamai University での DevOps や Bot Manager などの分野の高度なトレーニングコースに無制限に参加でき、さらにカスタマイズされたオンサイト・トレーニング・コースを提供



プロアクティブなサービス可用性監視

監視とアラートにより、サービス停止が特定された場合や、潜在的な問題が発見された場合に、すぐに対応できます。

最短の応答時間

Akamai のテクニカル・サポート・チームによる「Severity 1 – 影響度（大）」のチケットへの対応までの時間（TTR）に関して、15 分のサービスレベル契約（SLA）を提供します。

営業時間外の設定サポート

お客様が必要とする時間に Akamai の Global Professional Services チームが設定を支援します。

Akamai University

Akamai University の無制限利用権と、高度なプログラムのカスタム・オンサイト・トレーニング 1 回を提供。これらを通じてユーザーも管理者も業界のベストプラクティスを学び、Akamai への投資から最大限の成果を得ることができます。

テクニカル・アドバイザー・サービス

専任のテクニカルアドバイザーが提供する高価値のテクノロジーコンサルティングで、競争力を強化できます。

サポート活動

専任のサポート・デリバリー・マネージャーが、お客様に合わせたプロアクティブなサポートを提供。マネージャーは他の Akamai チームと協力してエスカレーションを調節し、問題解決までの時間を短縮できます。

Professional Services

Akamai のインターネットエキスパート専任チームにお問い合わせいただけます。Akamai ソリューションのあらゆる機能を活用し、設定を調整して最高のパフォーマンスが得られるように支援します。

アドオン：

- **Broadcast Operations Command Center** : 人、プロセス、ツールを組み合わせた最高レベルのプロアクティブ監視サービスを提供します。これによりメディアのお客様をサポートし、特定のチャネルにおける放送品質の問題を最小化します。
- **Managed Web Monitoring** : 最高レベルのプロアクティブ Web 監視サービスを提供し、お客様に合わせた親身で手厚いサポート体験を提供します。Managed Web Monitoring は、エンドユーザーが問題を認識する前に、発生源に近い場所で問題をプロアクティブに識別、通知、および緩和します。

Akamai Premium Service and Support 3.0 にご興味をお持ちですか？
今すぐ Akamai 営業担当者までお問い合わせください。