

# Enhanced Support SLA

필요한 때 빠른 대응 속도로 제공되는 SLA



오늘날의 하이퍼커넥티드 세상에서는 갈수록 많은 기업들이 비즈니스를 견인하고 강력한 브랜드를 창출하고 비용을 줄이기 위해 온라인 채널에 의존하고 있습니다. 비즈니스 속도의 중요성을 심분 이해하는 Akamai는 고객의 기술 지원 케이스에 더 빨리 대응함으로써 문제 해결 시간을 단축하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

## Akamai Enhanced Support SLA 모듈

Enhanced Support SLA는 기술 지원 요청 시 Akamai 고객 지원부로부터 더욱 빠른 대응 시간을 약속합니다. Akamai Standard Support의 추가 모듈인 Enhanced Support SLA 모듈에는 다음이 포함됩니다.

### 대응 시간 향상

통화 및 케이스가 우선 지원 대기열에 배정되어 가장 빠른 대응 SLA 제공\*

대응 시간	심각도 매우 높음(P1)	30분 이내
	심각도 높음(P2)	2시간 이내
	심각도 낮음(P3)	1영업일 이내

\*상기 대응 SLA는 전화와 Luna Control Center(<https://control.akamai.com/>)를 통해 보고된 기술 지원 요청에만 적용됩니다.

### 1년간 무제한 지원 요청

고객은 지원 요청을 무제한으로 접수할 수 있습니다. Akamai 플랫폼은 매우 안정적인 것으로 검증되기는 했지만, Akamai 서비스의 성능이나 가용성에 영향을 미치는 모든 Akamai 관련 문제에 대한 기술 지원을 무제한으로 이용할 수 있습니다.

## Akamai University

Akamai University를 통해 귀사와 귀사의 팀이 Akamai 솔루션을 보다 효율적으로 사용하는 방법을 배울 수 있습니다. 2일간 진행되는 이 교육의 목표는 Akamai 제품에 대한 지식을 강화해 제품을 제대로 활용할 수 있도록 지원하는 것입니다. 교육을 완료하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- Akamai 솔루션의 모든 기능 활용.
- Akamai 솔루션 관리 시 모범 사례 구현.
- 일반적인 콘텐츠 게시 및 전송 문제 자체 해결.

Enhanced Support SLA 모듈에서는 추가 비용 없이 Akamai University 강의실 교육 사용권 1개가 제공됩니다. Akamai University 강의는 연중 내내 전 세계 곳곳에서 진행됩니다. Enhanced Support SLA 모듈에 등록 후 12개월 이내에 언제든지 무료 사용권을 사용할 수 있습니다.

Akamai University와 전 세계 수강 일정에 대한 자세한 내용은 다음에서 확인하시기 바랍니다. [www.akamai.com/training](http://www.akamai.com/training)

## 기업이 누릴 수 있는 혜택

### 운영 측면의 혜택

- Akamai로부터 약속된 시간 내에 대응이 보장되므로 안심할 수 있음
- Akamai가 더욱 빠른 속도로 대응하여 신속하게 문제 해결에 착수
- Akamai 기술 지원팀의 도움으로 내부 SLA 기준 충족
- Akamai가 제공하는 강의 교육을 통해 셀프서비스 역량 강화

### 기업에서 누릴 수 있는 혜택

- 기술적 브레이크.픽스(장애 발생 후 대처) 문제에 대응하고 비즈니스 연속성을 강화하는 시간 최소화
- Akamai에 대한 투자에서 최대의 가치 창출

## 지금 Akamai에 문의

Akamai의 Enhanced Support SLA 모듈에 대해 더 알고 싶으신가요? 지금 Akamai 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

## Enhanced SLA



전세계 콘텐츠 전송 네트워크(CDN) 분야를 이끌고 있는 Akamai는 빠르고 안전하며 신뢰할 수 있는 인터넷 환경을 제공합니다. Akamai는 웹 성능, 모바일 성능, 클라우드 보안, 미디어 전송과 관련된 우수한 솔루션을 공급하고 있으며 이 과정에서 사용 디바이스나 장소에 상관없이 소비자, 기업, 엔터테인먼트 경험을 최적화하는 방법을 크게 바꿔놓고 있습니다. Akamai의 인터넷 전문가들과 솔루션이 어떻게 기업의 성장을 뒷받침하고 있는지 자세히 알아보려면 Akamai 홈페이지([www.akamai.co.kr](http://www.akamai.co.kr)) 혹은 블로그([blogs.akamai.com](http://blogs.akamai.com))를 방문하거나 Twitter에서 Akamai([@Akamai](https://twitter.com/Akamai))를 팔로우하십시오.

Akamai는 미국 매사추세츠주 케임브리지에 본사를 두고 있으며 전세계 57여 개의 지사를 운영하고 있습니다. Akamai의 우수한 솔루션과 고객 서비스는 기업들이 사용자들에게 쾌적한 인터넷 경험을 제공할 수 있도록 도와줍니다. Akamai 코리아는 서울시 강남구 강남대로 382 메리츠타워 21층에 위치해 있으며 대표전화는 02-2193-7200입니다.

©2015 Akamai Technologies, Inc. All Rights Reserved. 명시적 서면 허가 없이 어떠한 형태 또는 매체로든 본 문서의 전부 또는 일부를 복제하는 행위는 금지됩니다. Akamai와 Akamai의 물결 로고는 상표로 등록되어 있습니다. 본 문서에 표시된 기타 상표는 해당 소유자의 재산입니다. Akamai는 본 간행물에 포함된 정보가 발행일 기준으로 정확하다고 간주하며 해당 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. 2016년 1월 발행.