

AKAMAI 제품 설명서

Premium Service and Support 3.0

디지털 혁신을 간편하고 효율적으로 지원하는 솔루션!

Akamai Connected Cloud의 독보적인 성능을 활용하면 상상하지 못했던 가능성을 확인할 수 있습니다. Akamai Edge는 디지털 세상의 미래를 이끌어가고 하이브리드 클라우드의 보안과 속도를 확보할 수 있는 민첩성을 제공합니다.

Premium Service and Support 3.0은 Akamai 전문가들의 역량을 활용해 고객이 원하는 비즈니스 목표를 달성하도록 지원합니다. 가장 신속한 대응, 세부적인 기술 컨설팅, 체계적인 헬스 체크(health check), 기술적 비즈니스 평가, 사전 모니터링 및 알림, 심화 교육 과정, 근무 시간 외 설정 지원 등이 포함됩니다. 또한 고객이 경쟁 우위를 유지하고 앞서 나갈 수 있도록 고객 담당팀이 고객의 비즈니스를 정확하게 파악하고 맞춤형 서비스를 제공합니다.

핵심 기능

기술적 비즈니스 평가

주요 비즈니스 목표에 초점을 맞춘 심도 있는 평가를 통해 DNS, 엣지·오리진 간의 라우팅, 부하 분산 가용성, SEO 최적화와 같은 분야에 대해 명확하고 실행 가능한 권장 사항을 제공합니다.

분기별 비즈니스 검토

기술 지원 측면에서의 트렌드, 사용량 보고서, 트래픽 통계, 분석, 권장 사항 등 고객과 관련된 정보를 종합적으로 검토합니다.

월별 서비스 보고서

Akamai가 매달 제공하는 리포팅 서비스로 사용량 지표, 기술 지원 측면에서의 트렌드, 설정 상태 보고서, 선제적 알림 관련 통계 등을 포함합니다.

주별 프로젝트 검토

고객이 요청할 경우 제공되는 주별 보고서입니다. 현재 진행 중인 작업 및 프로젝트, 최근에 완료한 항목, 월별 성능 변화 트렌드 등에 대한 가시성을 제공합니다. 주별 미팅 또는 이메일을 통해 간편하게 이용 가능합니다.

체계적인 보안 상태 확인

중요한 설정 파일을 정기적으로 검사함으로써 문제점을 식별하고 최적화할 수 있는 기회를 발견합니다.

기업이 누릴 수 있는 혜택

-  핵심 서비스 및 중요 자산에 대한 가시성과 인사이트를 확보함으로써 **투명성 제고**
-  솔루션 제공 시 엄격한 방법론과 일정을 준수함으로써 **일관성 제고**
-  Express Routing Code를 통해 중요한 이슈가 발생했을 때 **신속하게 대응**
-  모니터링과 알림을 강화함으로써 **문제 재발 감소**
-  서비스 전문가의 설정, 유지 관리, 최적화 지원
-  Akamai 기술 전문가가 제공하는 고급 기술 컨설팅을 통해 **경쟁 우위 확보**
-  Akamai University 무제한 이용권, DevOps, Bot Manager 등 다양한 영역의 고급 교육 과정, 고객 맞춤형 교육 프로그램을 통해 **고객의 역량 강화**



Proactive Service Availability Monitoring

모니터링 및 알림 기능을 통해 장애와 잠재적 문제에 신속하게 대응하도록 지원합니다.

가장 신속한 대응

심각도 1 티켓에 대해 기술 지원팀이 15분 안에 대응(TTR)하는 서비스 수준 협약(SLA)을 제공합니다.

근무 시간 외 설정 지원

글로벌 전문 서비스팀이 시간에 상관 없이 설정 지원을 제공합니다.

Akamai University

Akamai University에 무제한 참석할 수 있습니다. 또한 고객이 업계 모범 사례에 대해 학습할 수 있도록 하기 위해 고객사에서 맞춤형 교육 프로그램을 진행합니다. 이를 통해 Akamai 솔루션에 대한 ROI를 최대화할 수 있습니다.

기술 자문 서비스

전담 기술 전문가가 제공하는 고급 기술 컨설팅을 통해 경쟁력을 확보할 수 있습니다.

지원 제공

다른 Akamai 팀과 협력해 에스컬레이션을 조정하고 문제 해결 시간을 단축하는 전담 지원 제공 매니저가 개인 맞춤형 선제적 지원을 제공합니다.

전문 서비스

Akamai의 인터넷 전문가팀이 솔루션의 모든 기능을 고객이 십분 활용할 수 있도록 하며 설정을 조정하여 성능을 최대화할 수 있도록 지원합니다.

추가 서비스:

- **Broadcast Operations Command Center:** 인력, 프로세스, 톨을 결합하여 미디어 고객을 지원하고 특정 채널의 방송 품질 문제를 최소화하는 데 도움을 주는 선제적인 프리미엄 모니터링 서비스입니다.
- **Managed Web Monitoring:** 선제적인 프리미엄 웹 모니터링 서비스를 통해 고객별 맞춤형 지원 경험을 제공합니다. Managed Web Monitoring은 최종 사용자가 인식하기 전에 발생 가능한 문제를 사전에 탐지해 이를 알리고 방어합니다.

Akamai Premium Support에 대해 더 자세히 알고 싶으신가요?
지금 Akamai 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.