

## RESUMO DO PRODUTO DA AKAMAI

# Premium Service and Support 3.0

Possibilite o sucesso digital de maneira simples e eficiente

Na Akamai, vemos um mundo de potencial inimaginável, tudo habilitado pelo poder exclusivo da Akamai Connected Cloud. É esse poder que cria a agilidade de que você precisa para acelerar e proteger o mundo de nuvem híbrida, e para ter nas mãos o seu futuro digital.

O Premium Service and Support 3.0 aproveita o conhecimento dos especialistas da Akamai para ajudar você a alcançar seus objetivos de negócios mais desafiadores, usufruindo de tempo de resposta mais rápido, consultoria tecnológica de alta interação, verificações de integridade programáticas, avaliações técnicas dos negócios, alertas e monitoramento proativos, cursos de treinamento avançados e suporte para configuração fora dos horários comerciais da Akamai. Ele também dispõe de uma equipe técnica de contas integrada que entende seus negócios e entrega uma experiência verdadeiramente personalizada para ajudar você a se manter à frente no cenário competitivo.

## Principais recursos

### Avaliações técnicas de negócios

Avaliações aprofundadas concentradas em seus objetivos críticos de negócios, fornecendo recomendações exequíveis claras em áreas como DNS, roteamento entre borda e origem, disponibilidade de descarga e otimização de SEO.

### Revisões trimestrais dos negócios

Revisões de conta abrangentes que abordam tendências acerca do envolvimento com o suporte técnico, relatórios de consumo, números de tráfego, análises, recomendações e muito mais.

### Relatórios mensais de serviço

Relatórios destinados a informar seus pontos de contato mensais com a Akamai, exibindo métricas de consumo, tendências de envolvimento com o suporte técnico, relatórios de integridade de configuração, estatísticas sobre alertas proativos acionados e muito mais.

### Revisões semanais de projeto

Relatórios consistentes semanais disponíveis sob demanda, oferecendo visibilidade sobre tarefas e projetos em andamento, itens recentemente concluídos e tendências de desempenho nas mudanças mensais. Facilmente utilizável em uma reunião semanal de status ou por e-mail.

### Verificações de integridade programadas

Avaliação periódica dos arquivos de configuração críticos para identificar lacunas, detectar problemas e descobrir oportunidades de otimização.

## BENEFÍCIOS PARA A SUA EMPRESA



**Mais transparência** por meio de visibilidade e insights sobre os principais serviços e propriedades importantes da marca



**Níveis mais altos de consistência** seguindo uma metodologia rigorosa e entrega programada de soluções



**Resposta mais rápida** a problemas críticos, a qualquer momento, por meio de um código de roteamento expresso



**Redução de recorrência de problemas** por meio de monitoramento e alertas avançados



**Acesso a especialistas de serviços profissionais** para definir, manter e otimizar suas configurações



**Vantagem competitiva** por meio da consultoria tecnológica de alto valor entregue pelos especialistas técnicos da Akamai



**Autossuficiência** por meio de vagas ilimitadas na Akamai University, com cursos de treinamento avançados em áreas como DevOps e Bot Manager, bem como aula de treinamento personalizado no local



## Monitoramento proativo da disponibilidade de serviços

O monitoramento e os alertas possibilitam que você tome uma atitude rápida em relação a quaisquer interrupções identificadas e possíveis problemas.

## Tempos de resposta mais rápidos

SLA (Acordo de Nível de Serviço) de TTR (Tempo de Resposta) de 15 minutos para chamados de Gravidade 1 com a nossa equipe de suporte técnico.

## Suporte de configuração fora do horário comercial

Entre em contato com a nossa organização de serviços profissionais globais para obter assistência de configuração no seu horário.

## Akamai University

Passes ilimitados para a Akamai University e um treinamento personalizado no local para programas avançados, para ajudar os usuários e administradores a aprenderem sobre as práticas recomendadas do setor, a fim de maximizar o retorno de seu investimento na Akamai.

## Serviços de consultoria técnica

Tenha vantagem competitiva por meio da consultoria tecnológica de alto valor oferecida por um consultor técnico designado.

## Porta-voz do suporte

Suporte personalizado e proativo oferecido por um gerente de entrega de suporte dedicado que trabalha com outras equipes da Akamai para coordenar escalonamentos e reduzir o tempo de resolução.

## Serviços profissionais

Acesso à equipe de especialistas em Internet da Akamai que ajudarão você a aproveitar toda a funcionalidade das soluções da Akamai e a manter sua configuração ajustada para desempenho máximo.

## Complementos:

- **Centro de comando de operações de transmissão:** oferece monitoramento proativo Premium que combina pessoas, processos e ferramentas para ajudar a dar suporte aos clientes de mídia e minimizar problemas de qualidade de transmissão para canais especificados.
- **Monitoramento gerenciado da Web:** oferece um serviço de monitoramento proativo Premium na Web, proporcionando uma experiência de suporte de alta interação e específica ao cliente. O Monitoramento gerenciado da Web identifica, notifica e mitiga proativamente problemas próximos à sua ocorrência, antes que os usuários finais estejam cientes deles.

**Você tem interesse em saber mais sobre o Premium Service and Support 3.0 da Akamai?**

**Entre em contato com um representante de vendas ainda hoje.**