

Event Support

为大型活动保驾护航

随着各种活动越来越受欢迎以及在线观众不断增加，一些公司需要提供出色的用户体验。Akamai Event Support 为大型客户活动提供出色的准备支持服务，从而打造端到端的全面覆盖和不间断的在线体验。

Akamai 的服务和支持为客户提供出色的解决方案和服务功能，帮助他们为高风险活动（所需的支持服务超出正常的日常运营水平）做好准备。Event Support 是一项针对媒体活动、游戏发布和软件更新的服务，允许客户在活动期间获得专属支持和出色的监控服务，以确保高质量的最终用户体验。

选择适合您需求的套餐：

Event Support Essentials 套餐

此套餐适用于时长最多四小时的活动，包括：

- 与您的 IT 团队执行活动前规划，指导准备并评估基础设施和业务流程就绪性
- 对基础架构执行的风险评估以及 Akamai 配置
- 提供关于创建和监控活动告警的咨询

在活动持续期间，贵方员工将能够联络来自 Akamai 支持团队的专属 Event Support 协调员，以帮助快速解决问题。






Event Support Enhanced 套餐

此套餐适用于时长最多四小时的活动。除了包括 Event Support Essentials 套餐的所有功能外，它还拥有以下功能：

- 在活动准备阶段提供基础架构准备规划、单元测试和运行状况检查配置
- 监控活动的进展并检查交付质量是否下降
- 在活动执行期间主动沟通和报告问题

在活动期间，您将通过经客户协商的沟通渠道，与来自 Akamai 支持团队的专属 Event Support 协调员进行沟通。

对企业的好处

-  联系专属 Event Support 协调员，获得咨询帮助和最佳做法建议
-  增强客户与 Akamai 在活动前准备期间识别风险方面的合作
-  能够采取各种措施来保护您的品牌，包括在活动开始之前发现有待改进的技术领域，实施意外事件应对计划，以及准备合理的上报规程
-  在活动期间，通过主动识别和快速解决问题，显著改善用户体验
-  实现从活动规划到活动后报告的端到端全面覆盖



Event Support Comprehensive 套餐

此套餐适用于时长最多四小时的活动。除了包括 Event Support Enhanced 套餐的所有功能外，它还拥有以下功能：

- 执行工作流程评估和客户设置审查，以提供可增强性能和质量的优化和建议
- 使用专用工具集进行高级监控
- 提供活动后统计以及分析报告与预防性建议，帮助改进性能
- 提供配置更新以支持功能启用和/或优化交付性能

在活动期间，您将直接联络 Akamai 支持团队的专属 Event Support 协调员，以快速解决问题。

Security Event Support: 面对安全威胁，始终领先一步

在您举办大型活动期间，体验 Akamai 安全服务的强大实力，获享主动专属支持。该服务提供专属安全支持，可快速应对安全威胁。通过实时识别并降低风险，贵公司能够抵御大规模复杂攻击。

此套餐适用于时长最多四小时的活动，包括：

- 快速响应安全事件
- 专属安全咨询服务以及与您的目标一致的定制建议
- 活动前规划，以识别活动期间需要监控的主机和路径以及其他配置需求
- 在活动执行期间主动沟通和报告安全问题

该套餐可以作为 Event Support Enhanced 或 Event Support Comprehensive 套餐的附加选项一起购买，也可以单独购买。

Security Event Support 的好处

- 由 Akamai 员工为您的大型在线活动提供支持，获享专业知识及服务
- 通过活动前风险识别、意外事件应对计划和上报规程来保护您的品牌
- 确保活动期间快速解决安全告警问题
- 利用先进的监控工具监测活动的进展
- 让您可以集中精力发展业务，并降低支持成本
- 活动期间实时提供攻击防御支持服务

功能/交付成果	Event Support Essentials	Event Support Enhanced	Event Support Comprehensive
活动准备			
风险评估	✓	✓	✓
Event Support 指南	✓	✓	✓
降低风险		✓	✓
单元测试		✓	✓
活动运行状况检查		✓	✓
配置更新		✓	✓
高级测试			✓
工作流程评估和优化			✓
会议（定期）	1 次	每周	每周 2 次或双方商定的频率
活动执行			
专属 Event Support 协调员	✓	✓	✓
自助监控	✓	✓	✓
主动沟通和报告		✓	✓
Akamai 主动监控		✓	✓
使用专用工具集进行高级监控			✓
运行状况报告频率	无	每小时	每 30 分钟
活动时长	最多 4 小时	最多 4 小时	最多 4 小时
活动后			
活动统计和分析报告		✓	✓
预防措施建议			✓
总结	报告	报告 + 会议	报告 + 会议

功能/交付成果	说明
(A) Essentials (B) Enhanced (C) Comprehensive	
活动准备	
风险评估 (A) (B) (C)	Akamai 将审查客户设置是否存在任何严重风险漏洞，并根据已知的最佳做法和危险进行评估。
Event Support 指南 (A) (B) (C)	一份涵盖支持详情、沟通计划和设置概述（与客户受支持的 Web、媒体或安全解决方案相关）的文档。
基础架构准备规划 (B) (C)	Akamai 专家将致力于确定网络风险范围并采取防范措施，以确保可靠的交付服务。
单元测试 (B) (C)	Akamai 将开展并参与端到端验证测试。
活动运行状况检查 (B) (C)	将在网络上执行及时、频繁的测试，以验证客户特定工作流程。
工作流程评估和优化 (C)	Akamai 解决方案专家将审查工作流程解决方案和客户设置，以提供可增强性能和质量的优化和建议。
活动执行	
专属 Event Support 协调员 (A) (B) (C)	专属 Event Support 协调员可帮助快速解决问题。
主动沟通和报告 (B) (C)	Akamai 专家将提供关于活动交付的整体运行状况的分析报告。这些报告包括问题检测，以及确保网络稳定性的预防工作。
使用专用工具集进行高级监控 (C)	凭借这些工具，我们的解决方案专家将获得识别关键性能指标 (KPI) 下降所需的监测能力和告警。借助这些工具，可以了解系统组件可用性、内容质量并提供其他关于工作流程的见解，以主动诊断问题。

活动后	
总结 (A) (B) (C)	通过电子邮件报告。
活动统计和分析 (B) (C)	该报告不仅会总结有关活动的质量指标，而且我们还将举行一次会议以详细介绍报告中的内容。
预防措施建议 (C)	该报告不仅会总结针对已结束的活动的质量指标、预防性计划以及建议，而且我们还将举行一次会议以详细介绍报告中的内容。
附加选项	
主动安全监控 (B) (C)	Security Event Support 专为大型活动量身定制，在高网络风险时段为客户提供主动专属支持和重点保护。

请联系[全球服务产品管理部门](#)，获取更多详情。

