

Event Support

确保成功交付大型活动



随着各种活动越来越受欢迎以及在线观众不断增加，公司需要交付出色的用户体验。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。

Event Support

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警报的咨询

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性能是否下降
- 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。

Event Support

确保成功交付大型活动

Event Support Comprehensive 套餐

此套餐适用于最长四小时的活动。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。

为业务带来的优势

- 从专属的 Akamai Event Support 协调员那里获得咨询帮助和最佳做法建议
- 增强客户与 Akamai 合作，帮助在活动前准备期间识别风险
- 采取各种措施保护您的品牌，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
- 提供从活动规划到活动后报告的端到端全面覆盖

Event Support

确保成功交付大型活动

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		✓	✓
基础架构准备规划		✓	✓
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			✓
GYR（频率）	无 GYR	每小时	30 分钟
活动时长	最多 4 小时	最多 4 小时	最多 4 小时
活动后总结			
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

Event Support

确保成功交付大型活动

功能/交付成果	描述
<p>注意: (A) = Event Support Essentials (B) = Event Support Enhanced (C) = Event Support Comprehensive</p>	
<p>活动准备</p>	
<p>风险评估 (A) (B) (C)</p>	<p>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。</p>
<p>Event Support 指南 (A) (B) (C)</p>	<p>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。</p>
<p>基础架构准备规划 (B) (C)</p>	<p>Akamai 专家将确定网络风险范围并采取防范措施, 帮助确保顺利交付。</p>
<p>单元测试 (B) (C)</p>	<p>Akamai 将开展并参与端到端验证测试。</p>
<p>活动运行状况检查 (B) (C)</p>	<p>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。</p>
<p>工作流程评估和优化 (C)</p>	<p>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。</p>
<p>活动执行</p>	
<p>专属 Event Support 协调员 (A) (B) (C)</p>	<p>有专属的 Event Support 协调员帮助快速解决问题。</p>
<p>主动沟通和报告 (B) (C)</p>	<p>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</p>
<p>使用专用工具集进行高级监控 (C)</p>	<p>有了这些工具, 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警报。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。</p>

Event Support

确保成功交付大型活动

活动后总结	
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。



Akamai 为全球的大型企业提供安全的数字化体验。Akamai 的智能边缘平台涵盖了从企业到云端的一切，从而确保客户及其公司获得快速、智能且安全的体验。全球优秀品牌依靠 Akamai 敏捷的解决方案扩展其多云架构的功能，从而获得竞争优势。Akamai 使决策、应用程序和体验更贴近用户，帮助用户远离攻击和威胁。Akamai 一系列的边缘安全、Web 和移动性能、企业访问和视频交付解决方案均由优质客户服务、分析和全天候监控提供支持。如需了解全球顶级品牌信赖 Akamai 的原因，请访问 www.akamai.com/blogs.akamai.com，或者扫描下方二维码，关注我们的微信公众号。您可访问 www.akamai.com/locations 查找全球联系信息。

发布时间：2020 年 4 月。



扫码关注，获取最新 CDN 前沿资讯