

Enhanced Support SLA

在需要时快速响应 SLA



在当今超级互联的世界中，企业越来越依赖他们的在线渠道来推动业务、建立强大品牌和降低成本。在 Akamai，我们了解您的业务发展速度的重要性，并致力于通过更快速地响应您的技术支持问题来帮助您缩短解决问题的时间。

Akamai Enhanced Support SLA 模块

Enhanced Support SLA 可保证在您创建技术支持请求时更快获得 Akamai 客户服务部门的响应。作为 Akamai Standard Support 的附加模块，Enhanced Support SLA 模块包括：

更快的响应时间

您的电话和案例在支持队列中将排入前列，我们承诺提供更快速响应的 SLA*：

响应时间	关键影响 (P1)	<= 30 分钟
	高影响 (P2)	<= 2 小时
	低影响 (P3)	<= 1 个工作日

*上述响应 SLA 仅适用于通过电话和 Luna Control Center 报告的技术支持请求 (<https://control.akamai.com/>)

每年无限制的支持请求

您可以无限制提出支持请求。虽然 Akamai 平台已经证明拥有极高的可靠性，但您可以无限制地获得技术支持，来处理影响 Akamai 服务性能或可用性的任何 Akamai 相关问题。

Akamai 大学

Akamai 大学是您和您的团队学习如何更有效地使用 Akamai 解决方案的绝佳途径。为期两天的课程旨在提升您的 Akamai 知识，从而赋予您力量。经过培训后，您将能够：

- 利用 Akamai 解决方案的全部功能集。
- 实施最佳实践来管理您的 Akamai 产品。
- 自行解决常见内容发布和交付问题。

借助 Enhanced Support SLA 模块，您无需支付额外费用即可获得 Akamai 大学课堂培训的一个席位。Akamai 大学课程全年在全球各地进行。您可以在注册 Enhanced Support SLA 模块的前 12 个月内随时使用您的免费席位。

有关 Akamai 大学和全球日历的更多信息，请访问：www.akamai.com/training

业务收益：

潜在运营优势

- 在承诺时间范围内获得有保障的 Akamai 响应，以确保您安心无忧。
- 借助来自 Akamai 的更快速响应解决问题。
- 借助 Akamai 技术支持团队满足内部 SLA。
- 通过 Akamai 主办的课堂培训提升自助服务能力。

潜在业务优势

- 尽可能缩短修复技术故障所需的时间，同时提高业务连续性。
- 从您的 Akamai 投资中获得最大价值。

立即联系 Akamai

有兴趣了解更多关于 Akamai Enhanced Support SLA 模块的信息？请立即联系您的销售代表。

Enhanced SLA



Akamai 是内容交付网络 (CDN) 服务领域的全球领先企业，能够为客户提供快速、可靠和安全的网络。公司的高级网络性能、移动性能、云安全和媒体交付解决方案可帮助企业跨任意设备和地点优化消费者、企业和娱乐体验。要了解 Akamai 解决方案及其互联网专家团队如何帮助企业加快发展，请访问 www.akamai.com/cn 或 blogs.akamai.com，或者扫描下方二维码，关注我们的微信公众号。



扫码关注 · 获取最新
CDN 前沿资讯

Akamai 总部位于美国马萨诸塞州的坎布里奇市，并且在世界各地超过 57 个分支机构开展业务。我们卓越的服务和体贴的客户关怀使各企业能够为其全球客户提供无可比拟的互联网体验。所有分支机构的地址、电话号码和联系信息均列在 <https://www.akamai.com/cn/zh/locations.jsp> 上。