

Akamai Standard Support

Akamai を活用するためのあらゆるサポート



Akamai の Standard Support パッケージでは、Akamai のマネージドサービスを活用してリッチメディア、ダイナミックトランザクション、エンタープライズ向けオンラインアプリケーションを強化するために必要なあらゆるサポートが得られます。Akamai のすべてのお客様が対象となる Standard Support パッケージを導入することで、常駐の技術エキスパートへのオンコールアクセスとともに、Luna ポータルを介して市場をリードするプロビジョニング、レポート、管理、診断ツールを利用できます。Akamai の専門家による、より綿密な支援やトレーニングが必要な場合は、いつでも追加サービスパッケージにサインアップできます。

Akamai Standard Support パッケージ

Akamai Standard Support で得られるサポート:

- 常駐するテクニカル・サポート・チーム
- セルフサービス方式の設定ツール
- 常駐のアカウント管理チーム
- E メール、オンライン、電話によるサポートリクエスト
- 年間最大 15 回のサポートリクエスト
- オンライントラブルシューティング/診断ツール
- オンラインの管理、制御、レポート
- オンデマンドのトレーニングモジュール

常駐するテクニカル・サポート・チーム

テクニカルサポートの手順はお客様を一番に考えて策定されており、豊かな知識であらゆる問題を解決するコンサルタントに常時お問い合わせいただけます。コンサルタントは最新のサポート技術を活用して、お客様のサポートニーズにすばやく効率的に対処します。

常駐するアカウント管理チーム

業界最高のサポートを提供するオンコールチームに常時アクセスできます。チームはプロフェッショナルとしての豊富な経験と高い学位を持つスタッフで構成されています。スタッフは世界中に配備されています。ビジネスサポートの手順はお客様を一番に考えて策定されており、あらゆる問題を解決する適切な担当者に確実にアクセスできます。コンサルタントは最新のビジネス技術を活用して、お客様のサポートニーズにすばやく効率的に対処します。

Luna Control Center, E メール、電話によるサポートリクエスト

テクニカル・サポート・アシスタンスは 3 通りの方法でリクエストできます。

Luna Control Center: <https://control.akamai.com>

E メール: ccare@akamai.com

電話: 03-4589-6600

ビジネス上のメリット

- セルフサービス型プロビジョニングおよび管理ツールによって効率的な追加/変更が可能
- Luna カスタマーポータルを介してオンラインビジネスを制御できる
- お客様のオペレーションに関する知見と卓越したオンラインレポート
- 業界随一の信頼性の高いサービスによる可用性の向上と問題への迅速な対応
- オンラインのトラブルシューティングおよび診断ツールによる自己解決
- 必要なときに 24 時間体制のテクニカルサポートを利用できる

Akamai Standard Support

重大な影響を及ぼす P1 の問題については、迅速な対応ができるように、電話でリクエストする必要があります。

応答時間	影響度(重大) (P1)	2 時間以内
	影響度(重大) (P2)	4 時間以内
	影響度(低) (P3)	2 営業日以内
ライブサポートの利用時間	影響度(重大) (P1)	24x7
	影響度(重大) (P2)	営業時間
	影響度(低) (P3)	営業時間

地域別の営業時間は、現地の休日を除く月～金の以下の時間帯になります。

- 北米 (GMT -05:00) : 午前 9:00～午後 9:00 (東部標準時)
- ヨーロッパ (中央ヨーロッパ標準時) : 午前 9:00～午後 6:00
- アジア - インド (GMT +05:30) : 午前 9:00～午後 6:00
- アジア - 日本/シンガポール (GMT +08:00) : 午前 9:00～午後 6:00

年間 15 回のサポートリクエスト

年間最大 15 回のサポートリクエストが可能です。Akamai のプラットフォームは非常に信頼性が高いことが実証されていますが、Akamai サービスのパフォーマンスや可用性に影響を与える Akamai に関する問題については、何度でもテクニカルサポートにお問い合わせいただくことができます。

セルフサービスの設定ツール

業界で最も豊富なセルフサービス・ツール・セットを提供することで、サービス機能の多くをご自身でプロビジョニングできるように支援しています。結果として、市場投入までの時間を短縮し、この強力な拡張機能をインフラに導入するスキルを高めることができます。

オンライントラブルシューティング/診断ツール

Akamai の Luna サービス管理ポータルでは、豊富なトラブルシューティングガイドと診断ツールを提供しています。

オンラインの管理、制御、レポート

Luna ポータルから、さまざまなサービス管理ツールにアクセスできます。これらのツールを使用することで、お客様の拡張されたインフラの可視化と制御が可能になります。コンテンツの正常な配信、トラフィック傾向や地理的分散状況の表示、オリジンインフラの監視/トラブルシューティングが可能です。パフォーマンスやユーザー体験が低下し、定義したしきい値を下回った場合には、独自のリアルタイムのアラート機能によって通知を受け取ることができます。

オンデマンドのトレーニングモジュール

Luna ポータルで提供されているトレーニングモジュールを活用することで、本書で参照しているレポートやツールの利用方法を学べます。各モジュールには、Akamai の基本的概要、技術的な手引、トラブルシューティング、管理を含む詳細情報とソフトウェアのシミュレーションが含まれます。

テクニカルサポートの優先順位の定義

- P1 - 影響度(重大) : Akamai システムまたは主要なアプリケーションが停止しているか、深刻な影響を受けており、現時点では妥当な回避策がない。
- P2 - 影響度(中) : Akamai システムもしくはアプリケーションが、部分的もしくは中程度の影響を受けている。または、障害が 1 回発生したことが報告されている。対策がないか、対策の実施が煩雑である。
- P3 - 影響度(低) : 毎日の保守作業、設定変更リクエスト、お客様のアカウントまたは連絡先についての質問、オンラインにおけるサービス管理のサポート、情報のリクエスト、一般的なフィードバック。

今すぐ Akamai に問い合わせる

Akamai Standard Support について興味を持たれた方は、今すぐ Akamai 営業担当者までお問い合わせください。



コンテンツ・デリバリー・ネットワーク (CDN) サービスのグローバルリーダーとして、Akamai は、インターネットを高速、安全、信頼できるものとしてお客様がご利用いただけるようにします。Akamai の先進的なウェブパフォーマンス、モバイルパフォーマンス、クラウドセキュリティおよびメディアデリバリーの各ソリューションは、デバイスと場所を問わず、コンシューマー体験、エンタープライズ体験、およびエンターテインメント体験を企業が最適化する方法を大きく変化させています。Akamai のソリューションとそのインターネット専門家チームが、企業のより速い進歩にいかんにか貢献しているかについて、www.akamai.com/jp/ja/ または blogs.akamai.com/jp/ および [Twitter](https://twitter.com/Akamai_GK) の @Akamai_GK で詳細をご紹介します。

Akamai は、米国マサチューセッツ州ケンブリッジを本拠地として、世界中に 57 を超える拠点を展開しています。Akamai のサービスや質の高いカスタマーケアは、世界中のお客様に比類のないインターネット体験を提供する企業を支援することを目的としています。全事業所の住所、電話番号、および連絡先情報は、<https://www.akamai.com/jp/ja/locations.jsp> に記載されています。