

Enhanced Support SLA

고객의 필요에 맞춰 신속하게 대응하는 SLA!



하이퍼넥티드 세상에서 기업들은 비즈니스를 이끌고 강력한 브랜드를 창출하며 비용을 절감하기 위해 온라인 채널에 더욱 의존하고 있습니다. Akamai는 비즈니스에서 속도의 중요성을 이해하고 있으며 기술적 지원이 필요할 때 더욱 신속하게 대응함으로써 문제 해결에 소요되는 시간을 단축시킬 수 있습니다.

Akamai Enhanced Support SLA 모듈

Enhanced Support SLA는 기술지원 요청이 발생했을 때 Akamai 고객지원 센터에서 더욱 발빠르게 대응할 것을 약속합니다. Akamai Standard Support에 애드온(add-on) 모듈이 추가되었으며 SLA 모듈에는 다음 내용이 포함됩니다.

대응 시간 단축

고객의 전화 및 케이스 접수는 우선순위가 높게 결정되며 SLA를 통해 신속한 대응을 약속합니다.*

대응 시간	Critical Impact (P1)	30분 이내
	High Impact (P2)	1시간 미만
	Low Impact (P3)	1일 이내(영업일 기준)

* 대응 SLA는 전화 또는 Luna Control Center에 접수된 기술 지원 요청에만 적용됩니다. (<http://control.akamai.com/>)

연간 지원 요청 건수 무제한

무제한 지원요청이 가능합니다. Akamai Intelligent Platform은 안정성이 높으며 Akamai 서비스의 성능 혹은 가용성에 영향을 끼치는 이슈가 발생했을 때 기술 지원 요청을 무제한 신청할 수 있습니다.

Akamai University

Akamai University는 아카마이 솔루션을 더욱 효과적으로 활용할 수 있는 방법을 배울 수 있는 학습기회를 제공합니다. 양일간 진행되는 이 교육과정은 Akamai 관련 지식을 강화하는데 중점을 두고 있고 교육을 통해 얻을 수 있는 혜택은 다음과 같습니다.

- Akamai 솔루션의 모든 기능을 활용할 수 있습니다.
- Akamai 솔루션을 관리하는 모범사례를 적용할 수 있습니다.
- 콘텐츠 생성·전송 과정에서 발생하는 일반적인 문제를 직접 트러블슈팅할 수 있습니다.

Enhanced Support SLA 모듈을 이용하시면 Akamai University 1자리를 무료로 수강할 수 있습니다. Akamai University 교육과정은 전세계 여러 지역에서 연중 진행됩니다.

Enhanced SLA 모듈 신청 후 12개월 이내에 언제든지 무료수강권을 사용하실 수 있습니다.

Akamai University 및 수업일정에 관한 세부 정보는 아래 링크를 참조하시기 바랍니다.

www.akamai.com/training

고객이 누릴 수 있는 혜택

운영 측면의 혜택

- 약속된 시간 내에 대응할 것을 보장하기 때문에 안정성 확보
- Akamai의 신속한 대응으로 발빠르게 문제 해결 시작
- Akamai 기술지원팀의 도움을 받아 내부 SLA 충족
- Akamai University 교육을 통해 셀프서비스 역량 강화

비즈니스 측면의 혜택

- 문제 해결 대응시간을 단축시키고 비즈니스 연속성 강화
- Akamai 솔루션 투자 효과 극대화

Contact Akamai

Akamai Enhanced Support SLA 모듈에 대해 자세한 내용이 궁금하신 경우 Akamai 영업대표에게 연락 부탁드립니다.

Enhanced Support SLA



전세계 콘텐츠 전송 네트워크(CDN) 분야를 이끌고 있는 Akamai는 빠르고 안전하며 신뢰할 수 있는 인터넷 환경을 제공합니다. Akamai는 웹 성능, 모바일 성능, 클라우드 보안, 미디어 전송과 관련된 우수한 솔루션을 공급하고 있으며 이 과정에서 사용 기기나 장소에 상관없이 소비자, 기업, 엔터테인먼트 경험을 최적화하는 방법을 크게 바꿔놓고 있습니다. Akamai의 인터넷 전문가들과 솔루션이 어떻게 기업의 성장을 뒷받침하고 있는지 자세히 알아보려면 Akamai 홈페이지(www.akamai.co.kr) 혹은 블로그(blogs.akamai.com)를 방문하거나 Twitter에서 Akamai(@Akamai)를 팔로우 하십시오.

Akamai는 미국 매사추세츠주 케임브리지에 본사를 두고 있으며 전세계 40여 개의 지사를 운영하고 있습니다. Akamai의 우수한 솔루션과 서비스를 사용하는 기업들은 전세계 고객들에게 우수한 웹 경험을 제공할 수 있습니다. Akamai 코리아는 서울시 강남구 강남대로 382 메리츠타워 21층에 위치해 있으며 대표번호는 02-2193-7200입니다.

©2015 Akamai Technologies, Inc. All Rights Reserved. 명시적 서면 허가 없이 어떠한 형태 또는 매체로든 본 문서의 전부 또는 일부를 복제하는 행위는 금지됩니다. Akamai와 Akamai의 물결 로고는 상표로 등록되어 있습니다. 본 문서에 표시된 기타 상표는 해당 소유자의 재산입니다. Akamai는 본 간행물에 포함된 정보가 발행일 기준으로 정확하다고 간주하며, 해당 정보는 통보 없이 변경될 수 있습니다. 2015년 4월 발행.