

Akamai Premium Service & Support 2.0

가치 극대화 & 리스크 최소화



Premium Service & Support 2.0은 서비스 및 지원 업무 프로세스를 보다 간소화할 수 있도록 뒷받침합니다. Akamai 전문가의 성공적인 접근 방법 및 우수한 서비스 역량을 통해 고객사가 Akamai 솔루션을 적극적으로 관리할 수 있도록 지원함으로써 투자 가치를 극대화하고 성공을 가속할 수 있도록 합니다.

설정을 조정하고 업데이트하는 과정에서 Akamai의 빠른 대응 시간, 예방 차원의 지원, 높은 수준의 기술 컨설팅, 맞춤형 교육이 필요하다면 Premium Support를 통해 해결하실 수 있습니다. 여러 분야의 전문가로 구성된 기술팀은 최적화된 맞춤형 Service & Support를 제공하며 고객이 치열한 온라인 비즈니스 환경에서 앞서 나갈 수 있도록 뒷받침합니다.

제품특징

- 반응형 지원 강화: Akamai의 빠른 대응 시간을 제공받을 수 있고 고객 케이스를 우선적으로 간주해 기술 전문가가 먼저 처리할 수 있도록 합니다. 영업시간 동안 전담 담당자에게 연락을 할 수 있습니다.
- 예방 차원의 지원: 지정된 담당자가 계획 수립 단계를 적극 지원하고 장애가 발생할 수 있는 부분은 찾아냄으로써 유사한 기술 문제가 재발하지 않도록 합니다.
- 전문가 지원을 통한 Akamai 솔루션 최적화: Enterprise Program Management를 통해 Professional Service 전문가의 지원을 받을 수 받고 항상 설정을 조정해 최적화 상태를 유지합니다.
- 신속한 시장대응: 높은 수준의 기술 컨설팅을 제공하고 최신 산업 트렌드와 모범사례를 따를 수 있도록 Technical Advisor를 지정합니다.
- Akamai 제품 전문성 제고: Akamai University 교육 수강권을 무제한 제공하고 맞춤형 현장 교육을 통해 고객의 셀프 서비스 역량을 강화합니다.

제품기능

프리미엄 반응형 지원

Akamai Intelligent Platform은 높은 안정성을 제공하는 동시에 Akamai 성능 및 가용성에 영향을 주는 관련 문제들을 해결하는데 기술적인 지원도 받을 수 있습니다. 고객사의 설정에 대해 잘 알고 있는 지원 전문가가 고객사별로 배정되어 있습니다. 영업시간 동안 해당 전문가의 지원을 받을 수 있습니다. 영업시간 이후, 주말 또는 지정된 전문가를 활용할 수 없는 시간에는 기술전문가로 구성된 글로벌 인력 풀로 연결됩니다. 필요한 경우 지정된 지원팀과 함께 협력해 케이스가 신속하게 해결될 수 있도록 지원합니다. Premium Support 고객의 전화 및 케이스는 자동적으로 우선순위가 높게 간주되며 빠른 대응에 대한 SLA를 받으실 수 있습니다.

	Critical(P1)	Major(P2)	Low(P3)
대응시간	30분 미만	1시간 미만	1일 이내(영업일 기준)
케이스 상황 업데이트	매시간	해당없음	해당없음
실시간 지원 가용성	일주일 내내 24시간	일주일 내내 24시간	영업시간

고객이 누릴 수 있는 혜택

- 전문가로 구성된 팀이 고객사의 Akamai 솔루션을 관리·유지
- Express Routing Code를 통해 연중무휴 24시간 지원되는 신속한 대응 서비스
- 전략적 지원 전문가가 제공하는 맞춤형 예방 지원으로 문제의 재발 방지
- Professional Service 전문가가 Akamai 설정을 항상 조정하고 최적화 상태 유지
- Akamai 프로젝트 소유권 및 실행 책임을 지정된 전문가팀에 위임
- Technical Advisor가 제공하는 고품질 기술 컨설팅을 통해 경쟁우위 확보
- Akamai University 수강권을 무제한 제공하고 고객 맞춤형 현장 교육 1회 제공
- Priority Beta Participation을 통해 고급기능과 Akamai 신기술을 우선적으로 체험

현지 지원 영업시간은 주요 지역별로 상이하며 월요일부터 금요일(공휴일 제외)까지입니다.

북미 동부(그리니치 표준시 -5:00)
오전 9시~오후 9시

유럽(중앙유럽표준시):
오전 9시~ 오후 6시

아시아-인도(그리니치 표준시 +5:30)
오전 9시~ 오후 6시

아시아-일본/싱가포르(그리니치 표준시 +8:00)
오전 9:00~ 오후 6시

Contact Akamai

Premium Support에 대해 더 알고 싶으시면 담당 영업대표에게 연락 부탁드립니다.

Akamai Premium Service & Support 2.0

제품기능

예방차원의 지원

고급 맞춤형 예방 및 대응력 높은 지원 서비스를 영업 시간 동안 해당 전문가로부터 제공 받을 수 있습니다. 전문가는 고객이 Akamai 서비스를 어떻게 사용하고 있는지 정기적으로 분석하고 지원 사례 건수를 줄이거나 리스크를 줄일 수 있도록 시정조치 또는 모범사례를 제안합니다. 전문가들의 역할에는 지속적인 지원참여 계획 및 관리도 포함되어 있으며 주요 내용은 다음과 같습니다.

- 지원인력 할당 및 지원이행
- 지속적인 참여, 컴플라이언스 확인, 품질조사
- 문제해결을 위한 문제 제기·조율 채널 일원화
- 문제 방지, 개선을 위한 피드백, 교육, 맞춤형 경고 등과 같은 선제적 서비스
- 고객 이벤트 계획 참여, 사내 인식 제고 및 후속조치 내용 전달

Custom Technical Support Engagement 프로세스는 고객이 선호하는 예방 및 대응 절차를 반영한 고객 기술지원 참여 프로세스입니다. 의사소통, 보고, 유지·관리, 변경관리 프로세스는 고객 맞춤형 경험을 제공하기 위해 본 가이드라인과 일관성 있게 구성됩니다.

Technical Advisory Services

고급 맞춤형 예방 및 대응적 지원 서비스를 영업 시간 동안 해당 지원 전문가로부터 제공 받을 수 있습니다. 전문가는 고객이 Akamai 서비스를 어떻게 사용하고 있는지 정기적으로 분석하고 지원 사례 건수를 줄이거나 리스크를 줄일 수 있도록 시정조치 또는 모범사례를 제안합니다. 전문가들의 역할에는 지속적인 지원참여 계획 및 관리도 포함되어 있으며 주요 내용은 다음과 같습니다.

Professional Service

Akamai의 인터넷 전문가 팀이 고객사가 아카마이 솔루션의 기능을 심층 활용하고 최고의 성능을 제공할 수 있도록 설정을 유지합니다. 전문가가 제공하는 설정 지원은 고객사가 Akamai 설정을 관리·유지하는 과정의 부담을 경감시켜 줍니다.

Enterprise Program Management

Akamai 서비스 조직이 제공하는 Enterprise Program Management 는 복잡다양한 비즈니스 이니셔티브 관리 부담을 줄이고자 하는 고객들을 위해 설계되었습니다. Akamai 전문가들은 책임감을 갖고 예산 내에서 이니셔티브를 적기에 완수하며 고객의 Akamai 솔루션 투자를 통해 최고의 가치를 달성할 수 있도록 뒷받침합니다.*

선제적 서비스 가용성 모니터링

선제적 서비스 가용성 모니터링은 잠재적인 가용성 및 설정 리스크를 발견하며 지속적으로 문제에 대한 정보를 제공하고 이를 해결할 수 있는 조언을 제공합니다.*

Priority Beta Participation

Premium Support 고객에게 베타 단계에 있는 Akamai 제품을 우선적으로 사용할 수 있도록 하며 새로운 프로그램이 출시될 때마다 고객들에게 사용 여부를 먼저 고려할 수 있도록 합니다.

맞춤형 현장 교육

Akamai 솔루션에 대한 이해도를 높이고 자체적으로 설정·관리·모니터링하고 싶은 고객들을 위해 제품 전문가가 직접 고객사가 선택한 장소에서 맞춤형 현장 교육을 제공합니다. 고객의 니즈를 만족시킬 수 있도록 구성된 교육과정은 Akamai 솔루션의 가치를 최대한 빨리 활용할 수 있는 노하우를 습득할 수 있도록 도움을 줍니다. Akamai University 수강권 역시 무제한 제공받으실 수 있습니다.

Akamai 생태계

Akamai는 빠르고 안전하며 신뢰할 수 있는 인터넷 환경을 제공합니다. 당사가 제공하는 포괄적인 솔루션은 전세계적으로 촘촘하게 구축된 Akamai Intelligent Platform을 기반으로 설계되었습니다. 모든 솔루션을 당사 통합 포털인 Luna Control Center를 통해 고객사별로 가시성과 관리 역량을 제공합니다. 또한 Akamai의 Professional Service는 고객사가 전략 변경에 맞게 혁신을 주도해 나갈 수 있도록 지원합니다.

지정된 Akamai 전문가팀을 활용한 가치 극대화 & 리스크 최소화

* 엔터프라이즈 프로그램 관리 및 선제적 서비스 모니터링은 아카마이의 보안 서비스에 적용되지 않습니다.



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.