



Enhanced Compute Support with Support Advocacy

Riepilogo

Enhanced Compute Support with Support Advocacy è progettato per migliorare il servizio di assistenza ai clienti dell'Akamai Cloud con il supporto di esperti, tempi di risposta più rapidi dopo l'apertura di una richiesta, un team di assistenza centralizzato e un Support Advocate dedicato per coordinare l'escalation dei problemi e fornire un'assistenza personalizzata e proattiva allo scopo di migliorare il livello dei servizi offerti

Principali funzionalità

SLA ottimizzati

Tempi di risposta più rapidi da parte dell'assistenza tecnica, compreso uno SLA (accordo sul livello di servizio) tecnico di 30 minuti per tutti i problemi di gravità 1

Supporto prioritario 24/7

Risposta agli incidenti e supporto per il cloud computing prioritario 24/7 per assistere la vostra azienda 24 ore su 24

Team di assistenza tecnica centralizzato

Supporto efficace ed efficiente in fase di produzione da parte di tecnici esperti con un'approfondita conoscenza dei prodotti cloud, per una risoluzione dei problemi più rapida e coerente

Attività di assistenza

Assistenza personalizzata e proattiva fornita da un Support Advocate dedicato che collabora con altri team di Akamai per coordinare le risposte alle segnalazioni e ridurre i tempi di risoluzione dei problemi

Vantaggi per le aziende

-  Tempi di risposta di 30 minuti in caso di problemi critici per il cloud computing
-  Un Support Advocate dedicato, che conosce i vostri obiettivi aziendali e vi offre un engagement high-touch per evitare il ripetersi e l'impatto dei problemi tecnici
-  Massima tranquillità: Akamai vi garantisce il suo intervento entro i tempi previsti
-  Avvio rapido della risoluzione dei problemi con tempi di risposta più veloci da parte di Akamai
-  Rispetto degli SLA interni con l'aiuto del team di assistenza tecnica centralizzata di Akamai
-  Interruzioni dei servizi di cloud computing o tempi di risposta a problemi tecnici ridotti al minimo e continuità operativa ottimizzata
-  Massimo ritorno dell'investimento nella vostra soluzione Akamai

Siete interessati a saperne di più sulla soluzione Enhanced Compute Support with Support Advocacy?
Contattate il rappresentante Akamai oggi stesso.