

Enhanced Compute Support with Support Advocacy

まとめ

Enhanced Compute Support with Support Advocacy は、Akamai Cloud における顧客のサポート体験改善に特化したソリューションです。エキスパートや専属のサポートチームによる支援、サポートリクエスト発生時の迅速な応答、連携するサポートアドボケートによるエスカレーションの調整やお客様に合わせたプロアクティブなサポートの提供など、より充実したサービスを提供します。

主な特長

SLA の強化

Severity 1 – 影響度（大）のすべての問題に対して 30 分以内に応答する SLA を含む、迅速なテクニカルサポートを受けることができます。

年中無休のプライオリティサポート

クラウドコンピューティングに関する 24 時間年中無休のサポートとインシデント対応を優先的に提供し、ビジネスを 24 時間体制で支援します。

専属のコンピュータ・サポート・チーム

クラウド製品に関する深い知識を持つ経験豊富なエキスパートが、効率的かつ効果的なプロダクションサポートを提供し、迅速かつ一貫性のあるトラブルシューティングを実現します。

サポートアドボカシー（Advocacy）

連携するサポートアドボケートが、お客様に合わせたプロアクティブなサポートを提供。サポートアドボケートは他の Akamai チームと協力してエスカレーションへの対応を調整し、問題解決までの時間を短縮します。

ビジネス上のメリット

-  重大なクラウドコンピューティングの問題に 30 分以内に対応
-  お客様のビジネス目標に精通したサポートアドボケートが、顧客とのエンゲージメントを深め、サポートの問題の再発と影響を軽減
-  約束の時間内に Akamai が対応することが保証されているので、安心感を得られる
-  Akamai による迅速な対応により、問題解決の打開を図ることができる
-  社内の SLA に準拠できるように、Akamai の専属のコンピュータ・サポート・チームがサポート
-  クラウド・コンピューティング・サービスにおける技術的な問題や混乱に対応する時間を最小限に抑え、ビジネスの継続性を向上
-  Akamai への投資から得られる価値を最大限に活用できる

Enhanced Compute Support with Support Advocacy の詳細にご興味がありますか？
今すぐ Akamai セールス担当者までお問い合わせください。