

SECURE REMOTE SERVICES

Ihr Anschluss an die moderne Dell EMC Kundenerfahrung

ÜBERBLICK

- **Proaktiv:** ESRS v3 ermöglicht Dell EMC, potenzielle Probleme zu beheben, bevor diese Auswirkungen auf Ihren Geschäftsbetrieb haben. Außerdem liefert es verwertbare Informationen und Ratschläge basierend auf den vom Produkt erzeugten Warnmeldungen und Konfigurationsdateien.
- **Datenaktualität:** ESRS v3 sorgt für einen kontinuierlichen Datenfeed in den Dell EMC Data Lake. Auf diese Weise sind die im Online Support und MyService360 angezeigten Daten immer aktuell und von hohem Nutzen.
- **Sicher:** ESRS v3 umfasst robuste Sicherheitsfunktionen wie 256-Bit-Verschlüsselung mit Advanced Encryption Standard, vom Kunden gesteuerte Zugriffs-Policies und digitale RSA-Zertifikate, um Datenschutz zu ermöglichen.
- **Leistungsstark:** vorausschauende 24x7-Überwachung, erweiterte proaktive Servicebereitstellung, höhere Risikominderung, höhere Verfügbarkeit, deutlich reduzierte TTR und vieles mehr – jede Menge Vorteile ohne zusätzliche Kosten.
- **Flexibel:** ESRS v3 bietet zwei Installationsoptionen:
 - Die Virtual Edition kann in einer virtuellen Umgebung installiert werden und macht zusätzliche Hardware und Betriebssystemlizenzen überflüssig.
 - Die Docker Edition kann in einem Docker-kompatiblen Linux-basierten System installiert werden.

GESCHÄFTLICHE HERAUSFORDERUNG

In den heutigen Rechenzentren findet eine extrem schnelle Modernisierung von Technologie, Prozessen und Workflows statt. Im Zuge dieser kontinuierlichen Weiterentwicklung können ungeplante Unterbrechungen Ihrer Daten und Anwendungen zu erheblichen Beeinträchtigungen Ihrer Geschäftsergebnisse führen. Ein Großteil dieser unerwarteten Schwierigkeiten geht auf Probleme wie ausgefallene Laufwerke oder veraltete Codelevel zurück und hätte bei früherer Erkennung einfach vermieden werden können. Secure Remote Services (ESRS) v3 ist ein grundlegendes Element des modernen Dell EMC Kundenserviceerlebnisses. Es erkennt potenzielle Probleme und löst diese proaktiv, bevor es zu Auswirkungen auf Ihren Geschäftsbetrieb kommt.

SERVICEBESCHREIBUNG

Secure Remote Services (ESRS) v3 ist eine hochsichere, bidirektionale Remoteverbindung zwischen Ihren Dell EMC Produkten und Lösungen sowie dem Dell EMC Customer Service. ESRS steht ohne zusätzliche Kosten mit Ihrer erweiterten bzw. Premium-Gewährleistung oder der Wartungsvereinbarung für alle EMC Legacy-Systeme zur Verfügung. Kunden können zahlreiche Vorteile und Services nutzen, darunter:

- Automatisierte Integritätsprüfungen für eine optimale Performance Ihrer Umgebung
- Vorausschauende 24x7-Zustandsüberwachung und -benachrichtigung für hohe Verfügbarkeit
- Remoteproblemanalyse und -diagnose sowie Remotebereitstellung des mit mehreren Awards ausgezeichneten Services und Supports von Dell EMC
- Erweiterter Online Support mit umsetzbaren und datengesteuerten Echtzeiteinblicken in Ihre gesamte Umgebung mithilfe des MyService360™-Dashboards

MEHRWERT

PROAKTIV

Bei der ESRS-Lifeline handelt es sich um einen Heartbeat, der in 30-Sekunden-Intervallen an den Dell EMC Customer Service gesendet wird und auf diese Weise den Verbindungsstatus sowie den Zustand jedes einzelnen Produkts an Dell EMC übermittelt. Dies ermöglicht die kontinuierliche Überwachung, Benachrichtigung und, falls erforderlich, die proaktive Remotebehebung von Fehlern und sorgt für die Hochverfügbarkeit Ihrer Produkte. Damit profitieren Sie von einer schnelleren Problembeseitigung und höherer Verfügbarkeit.

DATENAKTUALITÄT

Neben proaktivem Remotesupport ermöglicht ESRS auch eine umfassendere Dell EMC Online Support- und MyService360-Erfahrung. ESRS v3 sendet vom Produkt erzeugte Warnmeldungen und Konfigurationsdateien zur Analyse von Integritätstrends in den sicheren Dell EMC Data Lake. Dieser stabile und konsistente Datenfeed sorgt dafür, dass die Daten im Online Support und im MyService360-Dashboard jederzeit aktuell und hochwertig sind und ermöglicht somit auf Grundlage der Onlinefunktion eine optimale Nutzbarkeit dieser Informationen.

GERÄTEKOMPATIBILITÄT

Bitte beachten Sie, dass ESRS v3 derzeit von allen EMC Legacy-Systemen unterstützt wird. Legacy-Systeme von Dell hingegen bieten keine Unterstützung für ESRS v3.

HOCHSICHER

Die Sicherheit Ihrer Daten hat für Dell EMC höchste Priorität. Bei jedem Schritt des Remoteverbindungsprozesses von ESRS v3 kommen mehrere Sicherheitsebenen zum Tragen, die dafür sorgen, dass Sie und Dell EMC die Lösung ohne Sicherheitsbedenken nutzen können:

- Die Kommunikation der ESRS v3-Software an Ihrem Standort erfolgt gemäß dem Verschlüsselungsstandard FIPS 140-2.
- Die komplette Kommunikation an Dell EMC wird von Ihrem Standort aus und niemals von einer externen Quelle gesendet und ist mit einer 256-Bit-AES-Verschlüsselung versehen (AES = Advanced Encryption Standard).
- Die IP-basierte Architektur wird in Ihre vorhandene Infrastruktur integriert, wobei die Sicherheit Ihrer Umgebung erhalten bleibt.
- Die Kommunikation zwischen Ihrem Standort und Dell EMC erfolgt mit Authentifizierung in beiden Richtungen durch digitale RSA[®]-Zertifikate.
- Nur autorisierte Experten des Dell EMC Customer Service mit einer gültigen Zwei-Faktor-Authentifizierung können die digitalen Zertifikate zur Anzeige einer Benachrichtigung von Ihrem Standort herunterladen.
- ESRS v3 Remote Service Credentials bedeutet, dass sich Techniker von Dell EMC keine gemeinsamen Anmeldedaten teilen und es keine Möglichkeit gibt, sich über eine statische Anmeldung im System eines Kunden anzumelden.
- Mit der optionalen ESRS v3 Policy Manager-Anwendung können Sie den Zugriff basierend auf Ihren eigenen Guidelines und Anforderungen gewähren oder einschränken. Außerdem umfasst die Anwendung ein detailliertes Auditprotokoll.

VERBINDEN SIE SICH NOCH HEUTE

Befolgen Sie diese einfachen Schritte, um eine Verbindung mit ESRS v3 herzustellen und proaktive Services zu nutzen:

1. Vorbereiten Ihrer Umgebung – ESX oder Hyper-V-Server für die Virtual Edition oder Docker-kompatible Linux-Umgebung für die Docker Edition
2. ESRS v3 vom Dell EMC Online Support herunterladen: <support.emc.com>
3. Installieren und Konfigurieren der virtuellen ESRS v3-Appliance und des ESRS v3-Policy Manager
4. Verbinden weiterer Dell EMC Geräte mit Ihrem neuen ESRS v3-Gateway

KONTAKT

Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Vertriebsmitarbeiter vor Ort oder einem autorisierten Reseller.



Copyright © 2017 Dell Inc. oder ihre Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder ihren Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Veröffentlicht in Deutschland. 01/17
Lösungsüberblick H1948.12

Dell EMC ist der Ansicht, dass die Informationen in diesem Dokument zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt sind. Die Informationen können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden.