

# SECURE REMOTE SERVICES

## Su conexión con la experiencia del cliente moderna de Dell EMC

### ASPECTOS FUNDAMENTALES

- **Enfoque proactivo:** ESRS v3 permite a Dell EMC abordar los problemas potenciales antes de que generen un impacto en su negocio y proporcionar inteligencia útil y asesoramiento en función de las alertas generadas por los productos y los archivos de configuración
- **Vigencia de los datos:** ESRS v3 permite un feed de datos continuo del lago de datos de Dell EMC, lo que garantiza que los datos mostrados en el servicio de soporte en línea y MyService360 estén siempre actualizados y posean un alto valor
- **Seguro:** ESRS v3 incluye características de seguridad sólidas, como el estándar de cifrado avanzado de 256 bits, políticas de acceso controlado por el cliente y certificados digitales de RSA para garantizar la privacidad de los datos
- **Potente:** monitoreo predictivo 24x7, prestación de servicios proactiva avanzada, aumento de la moderación de riesgos, niveles más altos de disponibilidad, reducción significativa del TTR y mucho más: una gran cantidad de beneficios sin costo
- **Flexible:** ESRS v3 ofrece dos opciones de instalación:
  - Virtual Edition, que puede instalarse en un ambiente virtual, lo que elimina la necesidad de licencias de SO o hardware adicionales.
  - Docker Edition, que puede instalarse en un sistema basado en Linux compatible con Docker.

### RETO PARA EL NEGOCIO

Los centros de datos actuales se modernizan rápidamente en cuanto a tecnología, procesos y flujos de trabajo. Con esta evolución continua, las interrupciones no planificadas de sus datos y aplicaciones pueden entorpecer en gran medida los resultados del negocio. A menudo, la mayor parte de estos problemas inesperados ocasionados por unidades fallidas o niveles de código desactualizados podrían haberse evitado fácilmente si se hubieran detectado antes. Como un elemento básico de la experiencia de servicio al cliente moderna de Dell EMC, Secure Remote Services (ESRS) v3 detecta problemas potenciales y los soluciona proactivamente antes de causen algún impacto en su negocio.

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Secure Remote Services (ESRS) v3 es una conexión remota bidireccional altamente segura entre sus productos y soluciones de Dell EMC y el departamento de servicio al cliente de Dell EMC. Disponible sin costo adicional con su acuerdo de garantía o mantenimiento Plus o Premium en cualquier sistema de EMC heredado, ESRS abre paso a una amplia variedad de beneficios y servicios, entre los que se incluyen:

- Evaluaciones del estado automáticas para garantizar que su ambiente cuente con un rendimiento óptimo
- Monitoreo predictivo del estado 24x7 y notificaciones para la alta disponibilidad
- Análisis y diagnóstico de problemas remotos, e implementación remota del servicio y soporte reconocidos de Dell EMC
- Una experiencia de servicio de soporte en línea mejorada con información valiosa, útil e impulsada por los datos en tiempo real en todo su ambiente a través del tablero MyService360™

### VALOR DEL SERVICIO

#### ENFOQUE PROACTIVO

La línea de vida de ESRS es un latido que emite un pulso desde ESRS v3 al departamento de servicio al cliente de Dell EMC en intervalos de 30 segundos, lo que proporciona a Dell EMC el estado de la conectividad y de cada producto. El latido ofrece monitoreo continuo, notificaciones y, si es necesario, la solución remota y proactiva de problemas para garantizar la alta disponibilidad de sus productos. Como resultado, experimentará una resolución más rápida y un mayor tiempo de actividad.

#### VIGENCIA DE LOS DATOS

Además del soporte remoto proactivo, ESRS permite una experiencia más enriquecida del servicio de soporte en línea de Dell EMC y MyService360. ESRS v3 envía las alertas generadas por productos y archivos de configuración al lago de datos seguro de Dell EMC, lo que le permite a este último analizar las tendencias de estado. Este feed de datos estable y coherente garantiza que los

## COMPATIBILIDAD DE DISPOSITIVOS

Tenga en cuenta que ESRS v3 actualmente admite todos los sistemas de EMC heredados. Los sistemas de Dell heredados no son compatibles con ESRS v3 por el momento.

datos del servicio de soporte en línea y de su tablero MyService360 estén actualizados y posean un alto valor, lo que permite la inteligencia útil que ofrecen estas funcionalidades en línea.

## ALTAMENTE SEGURO

La seguridad de sus datos es la prioridad de Dell EMC. ESRS v3 emplea varias capas de seguridad en cada paso del proceso de conectividad remota para garantizar que usted y Dell EMC puedan usar la solución con confianza:

- El software ESRS v3 distribuido a su sitio usa la criptografía validada FIPS 140-2
- Todas las notificaciones a Dell EMC se originan desde su sitio, nunca desde una fuente externa, y se mantienen seguras gracias al uso del estándar de cifrado avanzado (AES) de 256 bits
- La arquitectura basada en IP se integra en su infraestructura existente y mantiene la seguridad de su ambiente
- Las comunicaciones entre su sitio y Dell EMC se autentican de forma bilateral mediante los certificados digitales RSA®
- Solo los profesionales del departamento de servicio al cliente de Dell EMC autorizados y verificados mediante una autenticación de doble factor pueden descargar los certificados digitales necesarios para ver una notificación de su sitio
- Las credenciales de servicio remoto de ESRS v3 sustituyen las credenciales de inicio de sesión compartidas entre los técnicos de Dell EMC y los inicios de sesión únicos y estáticos en el sistema de un cliente
- La aplicación opcional de administración de políticas de ESRS v3 le permite otorgar o restringir el acceso en función de sus propios requisitos y reglas exclusivos, e incluye un registro de auditoría detallado

## CONÉCTESE HOY MISMO

Siga estos pasos sencillos para conectarse con ESRS v3 y comenzar su viaje a los servicios proactivos:

1. Prepare su ambiente, ya sean servidores ESX o Hyper-V para Virtual Edition o un ambiente de Linux compatible con Docker para Docker Edition
2. Descargue ESRS v3 del servicio de soporte en línea de Dell EMC <support.emc.com>
3. Instale y configure el dispositivo virtual de ESRS v3, así como su administrador de políticas
4. Conecte los otros dispositivos de Dell EMC a su nuevo gateway ESRS v3

## CONTÁCTENOS

Para obtener más información, póngase en contacto con su representante local o reseller autorizado.



Copyright © 2017 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Las demás marcas comerciales pueden ser propiedad de sus respectivos dueños. Publicado en México 01/17 Descripción general del servicio H1948.12

Dell EMC considera que la información de este documento es precisa en el momento de su publicación. La información está sujeta a cambios sin previo aviso.