

# SECURE REMOTE SERVICES

Accédez à l'expérience client moderne de Dell EMC

## AVANTAGES CLÉS

- **Proactivité** : ESRS v3 permet à Dell EMC de résoudre des problèmes potentiels avant tout impact sur votre activité et de vous fournir des renseignements exploitables et des conseils basés sur les alertes générées par les produits et les fichiers de configuration.
- **Actualisation des données** : ESRS v3 permet un flux de données continu vers le Data Lake Dell EMC, ce qui garantit que les données affichées par le service de support en ligne et MyService360 sont toujours actualisées et pertinentes.
- **Sécurité** : ESRS v3 inclut des fonctions de sécurité robustes telles que le chiffrement Advanced Encryption Standard 256 bits, des règles d'accès contrôlées par le client et des certificats numériques RSA garantissent la confidentialité des données.
- **Puissance** : surveillance prédictive 24x7, services proactifs avancés, réduction accrue des risques, niveaux supérieurs de disponibilité, TTR réduit et bien plus encore : des tonnes d'avantages, sans frais.
- **Flexibilité** : ESRS v3 propose deux options d'installation :
  - Virtual Edition, pouvant être installée dans un environnement virtuel sans nécessiter de licences du système d'exploitation ni de matériel supplémentaire
  - Docker Edition, pouvant être installée sur un système Linux compatible avec Docker

## ENJEUX MÉTIERS

La modernisation des datacenters actuels est rapide en termes de technologies, processus et workflows. En raison de cette évolution continue, des interruptions non planifiées impactant vos données et vos applications peuvent nuire considérablement aux résultats de votre entreprise. Souvent, la plupart de ces problèmes inattendus provoqués par des incidents tels que des disques défectueux ou des niveaux de code obsolètes auraient pu être facilement évités s'ils avaient été détectés plus tôt. Élément fondamental de l'expérience du service client moderne de Dell EMC, Secure Remote Services (ESRS) v3 détecte des problèmes potentiels et les résout proactivement avant tout impact sur vos activités professionnelles.

## DESCRIPTION DU SERVICE

Secure Remote Services (ESRS) v3 constitue une connexion à distance bidirectionnelle hautement sécurisée entre vos produits et solutions Dell EMC et le Support Clients Dell EMC. Disponible sans frais supplémentaires avec votre contrat de garantie ou de maintenance Enhanced ou Premium sur tous les systèmes EMC existants, ESRS met à votre disposition un large éventail d'avantages et de services, notamment :

- Contrôles d'intégrité automatisés pour garantir les performances optimales de votre environnement
- Surveillance prédictive de l'intégrité et notification 24x7 pour une haute disponibilité
- Analyse des problèmes et diagnostic à distance, et fourniture à distance du service et du support primés de Dell EMC
- Expérience améliorée du support en ligne avec des informations exploitables, centrées sur les données et en temps réel, dans votre environnement via le tableau de bord MyService360™

## AVANTAGES DU SERVICE

### PROACTIVITÉ

ESRS s'appuie sur un signal émis toutes les 30 secondes par l'application ESRS v3 vers le Support Clients d'EMC pour communiquer à Dell EMC l'état de la connectivité et celui de chaque produit. Il assure en continu la surveillance, la notification et, le cas échéant, le dépannage proactif à distance afin de garantir une haute disponibilité de vos produits. Vous bénéficiez ainsi d'une résolution plus rapide des problèmes et d'un meilleur temps de fonctionnement.

### ACTUALISATION DES DONNÉES

Outre un support à distance proactif, ESRS améliore l'expérience du support en ligne de Dell EMC et de MyService360. ESRS v3 envoie des alertes générées par les produits et les fichiers de configuration vers le Data Lake sécurisé de Dell EMC, permettant ainsi à Dell EMC d'analyser les tendances de l'intégrité du système. Cet

## COMPATIBILITÉ DES PÉRIPHÉRIQUES

Veillez noter qu'ESRS v3 est actuellement pris en charge par tous les systèmes EMC existants. À l'heure actuelle, les systèmes Dell existants ne prennent pas en charge ESRS v3.

envoi de données stable et cohérent garantit l'actualisation et la pertinence de vos données auprès du support en ligne et dans tableau de bord MyService360. Ces fonctionnalités en ligne peuvent ainsi être exploitées de manière optimale.

## HAUTE SÉCURITÉ

La sécurité de vos données est la priorité absolue de Dell EMC. ESRS v3 utilise plusieurs couches de sécurité à chaque étape du processus de connectivité à distance pour que vous et EMC puissiez utiliser la solution en toute confiance :

- Le logiciel ESRS v3 déployé sur votre site a recours à la technologie de cryptographie certifiée FIPS 140-2.
- Toutes les notifications envoyées à Dell EMC proviennent de votre site, jamais d'une source extérieure, et sont sécurisées grâce à l'utilisation du chiffrement AES (Advanced Encryption Standard) 256 bits.
- L'architecture IP s'intègre à votre infrastructure existante et préserve la sécurité de votre environnement.
- Les communications entre votre site et Dell EMC sont bilatéralement authentifiées à l'aide de certificats numériques RSA®.
- Seuls les professionnels du Support Clients Dell EMC autorisés et authentifiés via une procédure à deux facteurs sont habilités à télécharger les certificats numériques requis pour accéder aux notifications provenant de votre site.
- Les informations d'identification d'ESRS v3 Remote Service signifient qu'il n'existe aucune information d'identification de connexion partagée entre les techniciens Dell EMC et aucune connexion statique unique vers le système d'un client.
- L'application Policy Manager ESRS v3 (facultative) vous permet d'autoriser ou de restreindre l'accès en fonction de vos propres exigences et instructions et inclut un journal d'audit détaillé.

## CONNECTEZ-VOUS DÈS AUJOURD'HUI

Suivez ces étapes simples pour vous connecter à ESRS v3 et bénéficier de ce service proactif :

1. Préparez votre environnement avec des serveurs ESX ou Hyper-V pour Virtual Edition ou un environnement Linux compatible avec Docker pour Docker Edition.
2. Téléchargez ESRS v3 à partir du support en ligne Dell EMC <support.emc.com>.
3. Installez et configurez l'appliance virtuelle ESRS v3 et l'application Policy Manager ESRS v3.
4. Connectez vos autres périphériques Dell EMC à votre nouvelle passerelle ESRS v3.

## NOUS CONTACTER

Pour en savoir plus, contactez un responsable de compte ou un revendeur agréé EMC.

