

SECURE REMOTE SERVICES

La tua connessione alla moderna esperienza del cliente di Dell EMC

ESSENTIALS

- **Proattività:** ESRS v3 consente a Dell EMC di risolvere i problemi potenziali prima che abbiano un impatto negativo sul business e fornisce actionable intelligence e consigli in base a file di configurazione e alert generati dal prodotto
- **Propagazione dei dati:** ESRS v3 garantisce un data feed continuo nel Dell EMC Data Lake in modo che i dati visualizzati nel Supporto Online e MyService360 siano sempre aggiornati e di alto valore
- **Sicurezza:** ESRS v3 include funzionalità di protezione efficaci, ad esempio la crittografia Advanced Encryption Standard a 256 bit, policy di accesso controllato dal cliente e i certificati digitali RSA per garantire la privacy dei dati
- **Potente:** monitoraggio predittivo 24x7, assistenza proattiva avanzata, riduzione più efficace dei rischi, livelli più elevati di availability, TTR drasticamente ridotto e altro ancora: un enorme numero di vantaggi, a costo zero
- **Flessibilità:** ESRS v3 offre due opzioni di installazione:
 - Virtual Edition, installabile in un ambiente virtuale, eliminando la necessità di licenze di sistema operativo o hardware aggiuntivo.
 - Docker Edition, installabile in un sistema basato su Linux compatibile con Docker

SFIDA AZIENDALE

I moderni data center stanno rapidamente cambiando in tecnologia, processi e workflow. Nell'ottica di questa evoluzione costante, le interruzioni non pianificate di dati e applicazioni possono compromettere seriamente i risultati di business. Spesso, gran parte di questi problemi imprevedibili causati da inconvenienti quali guasti alle unità o livelli di codice obsoleto potrebbero essere facilmente evitati se fossero rilevati in anticipo. L'elemento fondamentale della moderna esperienza di Customer Service di Dell EMC, Secure Remote Services (ESRS) v3, identifica i potenziali problemi e li risolve in modo proattivo prima che abbiano un impatto negativo sul business.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Secure Remote Services (ESRS) v3 è una connessione remota altamente sicura e bidirezionale tra i prodotti e le soluzioni Dell EMC e Dell EMC Customer Service. Disponibile senza costi aggiuntivi con il contratto di manutenzione o garanzia Enhanced o Premium su qualsiasi sistema EMC legacy, ESRS consente di usufruire di un'ampia gamma di vantaggi e servizi, tra cui:

- Controlli automatizzati dell'integrità per garantire prestazioni ottimali nel tuo ambiente
- Funzionalità di monitoraggio e notifica predittive 24x7 dello stato per garantire high availability
- Analisi e diagnosi remote del problema e implementazione in remoto dei pluripremiati servizi di assistenza e supporto di Dell EMC
- Migliore esperienza di Supporto Online con informazioni approfondite pratiche basate sui dati relative al tuo ambiente e accessibili quasi in tempo reale mediante il dashboard di MyService360™

VALORE DEI SERVIZI

PROATTIVITÀ

L'applicazione ESRS invia un impulso (heartbeat) da ESRS v3 a Dell EMC Customer Service a intervalli di 30 secondi tramite la lifeline dedicata, fornendo a Dell EMC informazioni sullo stato della connettività, nonché lo stato di ciascun prodotto. Garantisce inoltre un'attività continua di monitoraggio e di notifica e, se necessario, la risoluzione dei problemi in modo proattivo al fine di garantire high availability per i tuoi prodotti. Di conseguenza, l'utente osserverà tempi di risoluzione più veloci e un periodo di attività del sistema maggiore.

PROPAGAZIONE DEI DATI

Oltre al supporto remoto proattivo, ESRS offre un'esperienza di Supporto Online di Dell EMC e MyService360 più completa. ESRS v3 invia file di configurazione e alert generati dal prodotto nel Dell EMC Data Lake con la massima sicurezza, consentendo a Dell EMC di analizzare le tendenze relative allo stato di integrità. Questo data feed stabile e coerente garantisce che i dati all'interno del Supporto

Online e nel dashboard di MyService360 sono aggiornati e di alto valore, agevolando l' actionable intelligence che queste funzionalità online sono in grado di offrire.

COMPATIBILITÀ DEI DEVICE

Tieni presente che ESRS v3 è attualmente supportato da tutti i sistemi EMC legacy. I sistemi Dell legacy non supportano al momento ESRS v3.

MASSIMA SICUREZZA

La protezione dei dati è la massima priorità di Dell EMC. ESRS v3 utilizza più livelli di protezione a ogni passaggio del processo di connettività remoto per garantire all'utente e a Dell EMC un utilizzo sicuro della soluzione:

- Il software ESRS v3 distribuito nel sito utilizza la crittografia con convalida FIPS 140-2
- Tutte le notifiche inviate a Dell EMC vengono originate dal sito, mai da un'origine esterna, e protette mediante la crittografia AES (Advanced Encryption Standard) a 256 bit
- L'architettura basata su IP è integrata nell'infrastruttura esistente e garantisce la protezione dell'ambiente
- Le comunicazioni tra il sito e Dell EMC vengono autenticate bilateralmente utilizzando i certificati digitali RSA®
- Solo i tecnici di Dell EMC Customer Service autorizzati e verificati tramite un'autenticazione a due fattori possono scaricare i certificati digitali necessari per visualizzare una notifica dal sito
- Grazie all'uso delle credenziali dei servizi remoti ESRS v3, non esistono credenziali di accesso condiviso tra i tecnici Dell EMC e nessun singolo accesso statico ai sistemi dei clienti
- L'applicazione ESRS v3 Policy Manager opzionale consente di concedere o limitare l'accesso in base alle tue linee guida e ai tuoi requisiti personali e include un audit log dettagliato

CONNETTITI OGGI STESSO

Segui questi semplici passaggi per connetterti a ESRS v3 e iniziare il tuo viaggio nei servizi proattivi:

1. Prepara il tuo ambiente: server ESX o Hyper-V per Virtual Edition o un ambiente Linux compatibile con Docker per Docker Edition
2. Scarica ESRS v3 dal Supporto Online di Dell EMC <support.emc.com>
3. Installa e configura ESRS v3 Virtual Appliance, nonché ESRS v3 Policy Manager
4. Connetti gli altri device Dell EMC al tuo nuovo gateway ESRS v3

CONTATTI

Per saperne di più, contattare il referente locale o un rivenditore autorizzato.



Copyright © 2017 Dell Inc. o sue società controllate. Tutti i diritti riservati. Dell, EMC e gli altri marchi sono marchi di Dell Inc. o di sue società controllate. Gli altri marchi possono essere di proprietà dei rispettivi proprietari. Pubblicato in Italia, 17/01 Service Overview H1948.12

Dell EMC ritiene che le informazioni contenute nel presente documento siano esatte alla data di pubblicazione. Le informazioni sono soggette a modifica senza preavviso.