

СЕРВИСЫ УДАЛЕННОЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Путь к современной технической поддержке от Dell EMC

ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

- **Упреждающий подход.** ESRS v3 позволяет Dell EMC решать потенциальные проблемы прежде, чем они повлияют на ваш бизнес, а также предоставлять практически значимые аналитические данные и рекомендации на основе оповещений от продуктов и файлов конфигурации.
- **Актуальность данных.** ESRS v3 обеспечивает непрерывную передачу в озеро данных Dell EMC Data Lake. Это гарантирует, что данные, отображаемые в центре онлайн-поддержки и на панели MyService360, всегда ценны и актуальны.
- **Безопасность.** ESRS v3 включает надежные функции безопасности, например 256-битное шифрование, политики управляемого заказчиком доступа и цифровые сертификаты RSA, которые обеспечивают конфиденциальность данных.
- **Мощность.** Круглосуточный прогнозирующий мониторинг, улучшенное профилактическое обслуживание, снижение рисков, повышенная доступность, значительно упрощенное решение проблем и прочее: множество преимуществ без затрат.
- **Гибкость.** ESRS v3 предлагает два варианта установки.
 - Версия Virtual Edition устанавливается в виртуальной среде без дополнительного оборудования и лицензий на ОС.
 - Версия Docker Edition устанавливается в совместимых с Docker системах под управлением Linux.

БИЗНЕС-ЗАДАЧА

В современных центрах обработки данных технологии и рабочие процессы сменяются очень быстро. При непрерывном развитии малейшая недоступность данных и приложений может существенно ухудшить бизнес-результаты. Как правило, большинство этих неожиданных проблем, вызванных сбоями дисков и устаревшим кодом, можно легко избежать, если обнаружить их заранее. Удаленная техническая поддержка Dell EMC Secure Remote Support (ESRS) v3 — базовый элемент современной технической поддержки Dell EMC — выявляет потенциальные проблемы и решает их прежде, чем они повлияют на ваш бизнес.

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Удаленная техническая поддержка (ESRS) v3 — это высокозащищенное двустороннее удаленное подключение ваших продуктов и решений Dell EMC к глобальному центру поддержки Dell EMC. Она доступна бесплатно вместе с гарантией класса Enhanced или Premium или при наличии соглашения о техническом обслуживании для любой предыдущей системы EMC. ESRS позволяет использовать широкий спектр выгодных решений и услуг.

- Автоматизированные проверки состояния гарантируют оптимальную производительность среды.
- Высокая доступность благодаря круглосуточным уведомлениям и мониторингу состояния.
- Удаленный анализ проблем и диагностика, а также первоклассное удаленное обслуживание и поддержка от корпорации Dell EMC.
- Повышенное качество и эффективность онлайн-поддержки благодаря анализу среды в режиме реального времени на панели MyService360™. Конкретные решения на основе конкретных данных.

ПРЕИМУЩЕСТВА УСЛУГИ

УПРЕЖДАЮЩИЙ ПОДХОД

Отличительная особенность ESRS — это периодический сигнал, который ESRS v3 передает в глобальный центр поддержки Dell EMC каждые 30 секунд, оповещая о состоянии подключения и каждого продукта. Непрерывный мониторинг, рассылка уведомлений и, при необходимости, удаленная диагностика и устранение неполадок в системах EMC осуществляются с помощью периодически подаваемого сигнала. Таким образом поддерживается высокая доступность ваших продуктов. В результате проблемы решаются быстрее, а время непрерывной работы возрастает.

СОВМЕСТИМОСТЬ УСТРОЙСТВ

Обратите внимание, что в настоящее время ESRS v3 поддерживает все предыдущие системы EMC. Предыдущие службы Dell в настоящее время не поддерживают ESRS v3.

АКТУАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ

Помимо упреждающей удаленной поддержки ESRS повышает эффективность работы с центром онлайн-поддержки Dell EMC и панелью управления MyService360. ESRS v3 отправляет оповещения от продуктов и файлы конфигурации в безопасное озеро данных Dell EMC Data Lake, позволяя корпорации Dell EMC анализировать тенденции состояния. Этот канал стабильных и согласованных данных гарантирует, что ваши данные в центре онлайн-поддержки и на панели управления MyService360 актуальны и полезны.

МАКСИМАЛЬНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

Безопасность данных — главный приоритет для Dell EMC. ESRS v3 использует несколько уровней безопасности на каждом этапе процесса удаленного подключения, чтобы и вы, и Dell EMC могли безопасно использовать это решение.

- Программное обеспечение ESRS v3, установленное на площадке заказчика, использует криптографию согласно требованиям стандарта FIPS 140-2.
- Все уведомления в службу поддержки Dell EMC отправляются только с площадки заказчика и никогда — из другого места. Безопасность поддерживается при помощи 256-битного шифрования AES.
- Архитектура на базе протокола IP интегрируется с существующей инфраструктурой и не нарушает имеющиеся политики безопасности.
- Канал связи между площадкой заказчика и службой поддержки Dell EMC защищен двухсторонней аутентификацией с использованием цифровых сертификатов RSA®.
- Только авторизованные специалисты глобального центра поддержки Dell EMC, прошедшие проверку при помощи двухфакторной аутентификации, могут загружать цифровые сертификаты, необходимые для просмотра уведомлений с вашей площадки.
- Учетные данные удаленной технической поддержки ESRS v3 означают, что не существует общих учетных данных для технических специалистов Dell EMC и единого статического входа в систему заказчика.
- Дополнительное приложение диспетчера политик для ESRS v3 позволяет разрешать или запрещать доступ с учетом ваших уникальных правил и требований и содержит подробный журнал аудита.

ПОДКЛЮЧИТЕСЬ УЖЕ СЕГОДНЯ

Выполните несколько простых шагов, чтобы подключиться к службе ESRS v3 и получить преимущества упреждающей аналитики.

1. Подготовьте свою среду: серверы ESX или Hyper-V для версии Virtual Edition, или совместимую с Docker среду Linux для версии Docker Edition.
2. Загрузите ESRS v3 в центре онлайн-поддержки Dell EMC support.emc.com.
3. Установите и настройте виртуальное устройство и диспетчер политик ESRS v3.
4. Подключите другие устройства Dell EMC к новому шлюзу ESRS v3.

СВЯЖИТЕСЬ С НАМИ

Чтобы узнать больше, свяжитесь с местным представителем или авторизованным реселлером.



© Dell Inc. или ее дочерние компании, 2017 г. Все права защищены. Dell, EMC и прочие товарные знаки — это товарные знаки компании Dell Inc. или ее дочерних компаний. Другие товарные знаки, упомянутые здесь, являются собственностью их владельцев. Опубликовано в России. Январь 2017 г. Обзор услуги H1948.12

По сведениям Dell EMC информация, содержащаяся в данной публикации, является правильной на дату публикации. Данная информация может измениться без уведомления.