

EMC SECURE REMOTE SUPPORT

Support à distance proactif 24x7 pour optimiser la disponibilité des informations, prévenir les pannes et accélérer la résolution des problèmes

AVANTAGES CLÉS

- Automatisation : la connexion IP permet de diagnostiquer et de résoudre rapidement et à distance les problèmes potentiels avant que vous ne remarquiez une quelconque incidence sur votre activité.
- Authentification : des fonctions de sécurité avancées, telles que le chiffrement AES sur 256 bits et les certificats numériques RSA, garantissent la confidentialité des données.
- Autorisation : des règles personnalisables vous permettent d'autoriser ou de refuser les sessions de support à distance.
- Audit : des fonctions d'audit détaillé vous aident à vous conformer aux exigences réglementaires et métiers internes.

La disponibilité des informations est cruciale pour votre activité, et les interruptions non planifiées de vos applications et l'indisponibilité de vos données peuvent avoir un impact considérable sur les résultats de votre entreprise. EMC® Secure Remote Support (ESRS) est conçu pour identifier et résoudre les problèmes potentiels de manière proactive avant qu'ils n'affectent vos opérations grâce à un service de support à distance sécurisé, ultrarapide et disponible 24x7. En cas de problème imprévu, nos processus éprouvés vous garantissent les temps de réponse, de remontée d'incident et de résolution les plus brefs possibles afin d'optimiser la disponibilité des informations et de réduire les coûts. En optant pour ESRS, vous nous laissez gérer la charge de travail, ce qui vous permet de consacrer davantage de temps à vos initiatives métiers.

DESCRIPTION DU SERVICE

ESRS est un point d'accès logiciel sécurisé qui centralise les activités de support à distance entre EMC et votre infrastructure d'informations. ESRS est inclus dans votre garantie ou votre contrat de maintenance sans frais supplémentaires. Une fois installé, ESRS surveille en permanence vos systèmes EMC et avertit automatiquement le Centre de support si un quelconque problème survient. Dans ce dernier cas, en fonction de vos paramètres de sécurité et d'accès à distance, un ingénieur de support EMC autorisé et authentifié établit une session de support à distance via la connexion sécurisée pour effectuer un diagnostic et, si nécessaire, réaliser les opérations de dépannage.

AVANTAGES DU SERVICE

ESRS fournit les quatre « A » requis pour toute solution de support à distance complète et efficace : automatisation, authentification, autorisation et audit.

AUTOMATISATION

ESRS s'appuie sur un signal émis par l'application ESRS vers le Support Clients d'EMC, signal émis toutes les 30 secondes via les protocoles HTTPS et SOAP (Simple Object Access Protocol). Le signal indique au Support Clients d'EMC l'état de la connectivité et de chaque système géré. Il assure en continu la surveillance, la notification et, le cas échéant, le dépannage à distance de vos systèmes EMC afin de garantir une haute disponibilité. Vous bénéficiez ainsi d'une résolution plus rapide des problèmes et d'une meilleure disponibilité :

- En général, la résolution des demandes de services par les Centres de support EMC est environ cinq fois plus rapide pour les clients dotés d'une connexion ESRS que pour ceux qui en sont dépourvus.
- En moyenne, les niveaux de disponibilité des systèmes connectés sont 15 % plus élevés.
- EMC est trois fois plus à même de résoudre les problèmes des clients lors du premier contact lorsque ceux-ci possèdent des produits connectés.

TÉMOIGNAGES

« Notre ingénieur EMC nous appelle avant même que nous sachions qu'un problème est survenu. Aujourd'hui, par exemple, j'ai reçu un appel de mon ingénieur de support EMC parce qu'une batterie devait être remplacée. Il m'a dit qu'il avait la batterie et qu'il serait là dans 10 minutes. »

– DENNIS RYAN, ADMINISTRATEUR SENIOR EN CHARGE DU STOCKAGE ET DE LA SAUVEGARDE, MAINE MEDICAL CENTER

« Les techniciens d'EMC peuvent se connecter directement à l'équipement et diagnostiquer le problème pendant que nous sommes au téléphone avec eux. Nous pouvons travailler ensemble à la résolution du problème en consultant la même interface de gestion. »

– GARRETT KILLIAN, ANALYSTE DES OPÉRATIONS ET DES SYSTÈMES, EAST CAROLINA UNIVERSITY

AUTHENTIFICATION

ESRS utilise plusieurs couches de sécurité à chaque étape du processus de connexion à distance pour que vous et EMC puissiez utiliser le système en toute confiance :

- Toutes les notifications envoyées à EMC proviennent de votre site, jamais d'une source extérieure, et sont sécurisées grâce à l'utilisation du chiffrement AES (Advanced Encryption Standard) sur 256 bits.
- L'architecture IP s'intègre avec votre infrastructure existante et préserve la sécurité de votre environnement.
- Les communications entre votre site et EMC sont bilatéralement authentifiées à l'aide de certificats numériques RSA®.
- Seuls les professionnels du support 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.

AUTORISATION

Vous pouvez accorder ou restreindre l'accès d'EMC en fonction de vos propres règles et exigences. Pour qu'EMC puisse accéder à vos systèmes EMC afin de diagnostiquer et résoudre un problème, ESRS doit adhérer à ces exigences d'accès personnalisées. Vous pouvez définir aux niveaux système et application les modalités de support à distance de vos systèmes EMC. Les choix possibles sont les suivants :

- Toujours autoriser : EMC peut établir des sessions d'accès à distance sans attendre votre autorisation.
- Ne jamais autoriser : EMC se voit refuser l'accès à distance à un système spécifique.
- Demander l'approbation : vous souhaitez être consulté avant d'autoriser l'accès à distance.

Vous pouvez également octroyer des droits en fonction des profils utilisateurs et appliquer des filtres pour répondre très précisément à vos exigences spécifiques en matière de sécurité.

AUDIT

À la fin d'une session de support à distance, toutes les activités sont consignées dans un journal d'audit détaillé qui vous aide à respecter la réglementation et les obligations en vigueur dans votre secteur d'activité. Ce fichier contient des informations détaillées sur chaque session de support à distance, telles que la date et l'heure de l'accès à distance, le numéro de série des systèmes concernés, l'identification du technicien du Support Clients d'EMC, le numéro du ticket d'intervention EMC, etc.

PRODUITS PRIS EN CHARGE

ESRS est pris en charge par un large éventail de produits EMC, notamment :

- EMC Atmos®
- EMC Avamar®
- Switches Brocade série B
- EMC Celerra®
- EMC Centera®
- Switches Cisco
- EMC CLARiiON® CX, CX3, CX4 et AX4-5
- EMC Connectrix®
- EMC Disk Library DLm et EDL
- EMC Greenplum® DCA
- EMC Invista®
- EMC RecoverPoint
- EMC Symmetrix® 8000, DMX™, DMX-3, DMX-4 et VMAX™
- EMC VNX®
- EMC VNXe®
- EMC VPLEX™

AUTRES OPTIONS DE CONNEXION

Bien qu'ESRS soit la méthode de connexion privilégiée, EMC met à disposition d'autres technologies de connexion pour de nombreux produits. Ces alternatives n'offrent cependant pas les mêmes avantages qu'ESRS en termes de bande passante, de possibilités d'autorisation, de fonctions de sécurité et d'outils d'audit :

- **Le modem** utilise une ligne téléphonique standard ou une ligne commutée. En cas d'anomalie, vos systèmes EMC peuvent automatiquement se connecter au Centre de support clients d'EMC, qui se connecte à son tour à vos systèmes pour diagnostiquer et résoudre le problème.
- **La messagerie** est une connexion unidirectionnelle entre vos systèmes EMC et le Centre de support clients d'EMC pour la transmission d'alertes et de notifications. Cette option permet de se passer d'une ligne téléphonique active, mais requiert une ligne téléphonique fonctionnelle pour permettre aux ingénieurs de support EMC de se connecter à votre système EMC afin de résoudre le problème.
- **WebEx** est un outil de partage d'applications et d'ordinateurs à distance qui utilise une connexion unidirectionnelle entre le Centre de support clients d'EMC et vos systèmes EMC. WebEx peut être utilisé seul ou conjointement avec les autres options de connexion afin de permettre au Centre de support clients d'EMC d'établir une session interactive en vue du diagnostic et de la résolution des problèmes.

PORTEFEUILLE DE SERVICES

EMC propose toute une gamme de services conçus pour faciliter la gestion de votre infrastructure d'informations, notamment :

- **Service de mise à niveau des logiciels EMC.** Utilisez votre technologie de connexion EMC pour accéder à une équipe de spécialistes qui vous déchargera des travaux de préparation, de fourniture et de finalisation associés à la mise à niveau de vos logiciels. Vous obtiendrez ainsi une mise à niveau rationalisée et efficace, permettant d'optimiser le retour sur investissement de vos logiciels EMC.
- **Ingénieur de support attitré (DSE) EMC.** Un DSE EMC est un interlocuteur unique qui réalise des analyses de support technique planifiées, gère les demandes de services prioritaires et fait remonter les problèmes pour un produit donné. Votre DSE peut effectuer cette prestation sur site ou à distance depuis un Centre de support EMC. Il vous fournit un support dédié. Optez pour ce niveau de support supérieur si vos produits logiciels ou matériels sont critiques pour votre activité.

CHOISISSEZ EMC GLOBAL SERVICES POUR AMÉLIORER VOS RÉSULTATS

EMC Global Services fournit aux entreprises les conseils stratégiques et le savoir-faire technologique dont elles ont besoin pour relever leurs défis métiers, optimiser leur infrastructure d'informations et valoriser au mieux leurs informations et leurs investissements. Nous nous engageons à satisfaire pleinement nos clients en leur proposant un service d'exception. Nos 14 000 professionnels du service et du support à travers le monde, ainsi que notre réseau international d'alliances et de partenaires, font appel à des méthodologies éprouvées, aux bonnes pratiques du secteur, à l'expérience et aux connaissances héritées de 30 ans d'activités EMC orientées informations, pour répondre à tous les besoins des clients tout au long du cycle de vie des informations : élaboration de stratégies, conseil, planification, mise en œuvre, gestion et support.

NOUS CONTACTER

Optimisez la disponibilité des informations grâce au support proactif d'ESRS. Veuillez contacter un responsable de compte EMC ou un responsable des services EMC pour obtenir de plus amples informations ou programmer une installation.

Contact commercial :



EMC², EMC, Atmos, Avamar, Celerra, Centera, CLARiiON, CX, Connectrix, DMX, Greenplum, Invista, Navisphere, RSA, Symmetrix, VMAX, VNX, VNXe, VPLEX et le logo EMC sont des marques déposées ou des marques commerciales d'EMC Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.
© Copyright 2011 EMC Corporation. Tous droits réservés. 10/11 Présentation de service H1948.7

EMC Computer Systems France
River Ouest
80 quai Voltaire
CS 21002
95876 Bezons Cedex
Tél. : +33 1 39 96 90 00
Fax : +33 1 39 96 99 99
www.emc2.fr

EMC²