

# EMC SECURE REMOTE SUPPORT

Proaktiver Remote-Support rund um die Uhr zur Maximierung der Verfügbarkeit von Informationen, Vermeidung von Ausfällen und zur schnelleren Problembehebung

## WESENTLICHE PUNKTE

- **Automatisierung:** IP-basierte Verbindung ermöglicht schnelle Remote-Diagnose und -Korrektur potenzieller Probleme, bevor diese sich auf den Geschäftsbetrieb auswirken
- **Authentifizierung:** Datenschutz durch moderne Sicherheitsfunktionen wie AES-Verschlüsselung (256 Bit) und RSA Digital Certificates
- **Autorisierung:** Kundenspezifische Richtlinien u. a. zur Genehmigung/Verweigerung von Remote-Support-Sitzungen
- **Audit:** Detaillierte Prüffunktionen ermöglichen Einhaltung externer Auflagen und interner Vorschriften

Die Verfügbarkeit von Informationen ist eine wichtige Voraussetzung für Ihren Geschäftsbetrieb. Wenn Daten oder Anwendungen aufgrund von ungeplanten Ausfällen nicht verfügbar sind, kann dies Ihrem Unternehmen erheblich schaden. EMC® Secure Remote Support (ESRS) bietet sicheren, schnellen Remote-Support rund um die Uhr für Ihre EMC Informationsinfrastruktur, mit dem sich potenzielle Probleme proaktiv erkennen und beheben lassen, bevor sich diese auf den Betrieb auswirken. Bei Auftreten unerwarteter Probleme sorgen unsere bewährten Prozesse für eine schnellstmögliche Reaktion, Eskalation und Behebung. Der Vorteil für Sie: maximale Informationsverfügbarkeit und reduzierte Kosten. Mit ESRS geben Sie die Arbeit an uns ab, sodass Sie mehr Zeit für wichtige geschäftliche Initiativen haben.

## SERVICEBESCHREIBUNG

ESRS ist ein softwarebasierter, sicherer Zugriffspunkt für Remote-Support-Aktivitäten zwischen EMC und Ihrer Informationsinfrastruktur, der ohne zusätzliche Kosten in Ihrer Gewährleistungs- oder Wartungsvereinbarung enthalten ist. Nach der Installation werden Ihre EMC Systeme rund um die Uhr von ESRS überwacht, und bei einem Systemfehler wird das EMC Support Center automatisch benachrichtigt. Wird ein Fehler erkannt, initiiert ein autorisierter, authentifizierter EMC Support-Experte eine Remote-Support-Sitzung über eine sichere Verbindung zu Ihrem System. Er verwendet dabei Ihre individuellen Einstellungen für Sicherheit und Remote-Zugriff zur Diagnose und repariert das EMC System bei Bedarf.

## DER NUTZEN

ESRS umfasst die für einen effektiven, umfassenden Remote-Support erforderlichen Prozesse: Automatisierung, Authentifizierung, Autorisierung und Audit.

## AUTOMATISIERUNG

Von der ESRS-Anwendung wird alle dreißig Sekunden über HTTPS und SOAP (Simple Object Access Protocol) ein Heartbeat an das EMC Customer Support Center gesendet. Dieser Heartbeat enthält Informationen über den Verbindungsstatus sowie den Status der einzelnen gemanagten Systeme. Auf diese Weise wird die kontinuierliche Überwachung, Benachrichtigung und erforderlichenfalls die Behebung von Fehlern in den EMC Systemen durch den Remote Support ermöglicht und so für Hochverfügbarkeit gesorgt. Damit profitieren Sie von einer schnelleren Problembehebung und höherer Verfügbarkeit:

- Die Bearbeitung von Serviceereignissen durch EMC Support Center erfolgt bei Kunden mit einer ESRS-Verbindung fast fünfmal schneller als bei Kunden ohne diese Verbindung.
- Die Verfügbarkeit bei Systemen mit dieser Verbindung ist durchschnittlich 15 Prozent höher.
- Bei Kunden mit verbundenen Produkten ist die Wahrscheinlichkeit, dass EMC Probleme beim ersten Kontakt sofort beheben kann, dreimal so hoch wie gewöhnlich.

## ERFOLGSGESCHICHTEN

„Unser EMC Engineer ruft an, noch bevor wir ein Problem festgestellt haben. Heute habe ich zum Beispiel einen Anruf von unserem EMC Support Engineer erhalten, weil eine Batterie ausgetauscht werden musste. Er sagte mir, dass er in zehn Minuten mit der Batterie bei uns sein werde.“

– DENNIS RYAN, SENIOR STORAGE AND BACKUP ADMINISTRATOR, MAINE MEDICAL CENTER

„Die Techniker von EMC können sich direkt in das System einloggen und Probleme untersuchen, während wir per Telefon mit ihnen sprechen. Wir können Probleme über eine Managementschnittstelle gemeinsam bearbeiten.“

– GARRETT KILLIAN, OPERATIONS AND SYSTEMS ANALYST, EAST CAROLINA UNIVERSITY

## AUTHENTIFIZIERUNG

Bei jedem Schritt des Remote-Verbindungsprozesses von ESRS kommen mehrere Sicherheitsebenen zum Einsatz, die dafür sorgen, dass Sie und EMC das System ohne Sicherheitsbedenken nutzen können:

- Alle Benachrichtigungen an EMC werden von Ihrem Standort aus und niemals von einer externen Quelle gesendet und mit 256-Bit-AES-Verschlüsselung versehen (AES = Advanced Encryption Standard).
- Die IP-basierte Architektur wird in Ihre vorhandene Infrastruktur integriert, wobei die Sicherheit Ihrer Umgebung erhalten bleibt.
- Die Kommunikation zwischen Ihrem Standort und EMC erfolgt mit Authentifizierung in beiden Richtungen durch digitale RSA®-Zertifikate.
- Nur autorisierte EMC Support-Experten mit einer gültigen Zwei-Faktor-Authentifizierung können die digitalen Zertifikate zur Anzeige einer Benachrichtigung von Ihrem Standort herunterladen.

## AUTORISIERUNG

Sie können den Zugriff von EMC nach Ihren eigenen Richtlinien und Anforderungen konfigurieren. Damit EMC zur Fehlerdiagnose und -behebung auf Ihre EMC Systeme zugreifen kann, muss ESRS Ihre spezifischen Zugriffsanforderungen erfüllen. Sie können auf System- und Anwendungsebene bestimmen, wie der Remote-Support für Ihre gemanagten EMC-Systeme erfolgen soll. Sie haben die Wahl zwischen folgenden Optionen:

- Always allow (Immer zulassen): Ermöglicht EMC den Remote-Zugriff, ohne auf Autorisierung warten zu müssen.
- Never allow (Nie zulassen): Ermöglicht Ihnen, den Remote-Zugriff durch EMC auf ein bestimmtes System zu verweigern.
- Ask for approval (Freigabe anfordern): Ermöglicht Ihnen festzulegen, dass nach der Berechtigung für den Remote-Zugriff gefragt werden muss.

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, Berechtigungen anhand von Benutzerprofilen zuzuweisen und Policy-Filter anzuwenden, um auch den anspruchsvollsten Sicherheitsanforderungen gerecht zu werden.

## AUDIT

Alle bei einer Remote-Support-Sitzung durchgeführten Aktivitäten werden in einer detaillierten Protokolldatei gespeichert, was Ihnen bei der Einhaltung von behördlichen Auflagen und branchenspezifischen Vorschriften hilft. Dazu gehören detaillierte Informationen zu jeder Remote-Support-Sitzung, darunter Datum und Uhrzeit des Remote-Zugriffs, die Seriennummern der Systeme, auf die zugegriffen wurde, die ID des EMC Support-Technikers und die Nummer des EMC Support Tickets.

## UNTERSTÜTZTE PRODUKTE

ESRS wird von einem breiten Spektrum von EMC Produkten unterstützt, darunter:

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

## ALTERNATIVE VERBINDUNGSOPTIONEN

ESRS ist zwar die bevorzugte Verbindungsmethode, aber EMC stellt für viele Produkte alternative Verbindungstechnologien zur Verfügung. Diese Alternativen bieten jedoch nicht die Bandbreite, Autorisierungsfunktionen, Sicherheitsfunktionen und Überwachungstools von ESRS.

- Die Option **Modem** kann mit einer regulären Telefonleitung oder einer Nebenstellenanlage verwendet werden. Ihre EMC Systeme können bei einem potenziellen Problem automatisch eine Verbindung zum EMC Customer Support Center herstellen. Dieses wählt sich dann zur Problemdiagnose und -behebung in das betroffene EMC System ein.
- Einseitige Verbindung per **E-Mail** von Ihren EMC Systemen zum EMC Customer Support Center zur Übermittlung von Warnmeldungen und Benachrichtigungen. Diese Option kommt ohne aktive Telefonverbindung aus. Es ist jedoch eine aktive Telefonverbindung erforderlich, damit die Techniker vom EMC Support eine Rückverbindung zum EMC System herstellen können, um den Fehler zu beheben.
- **WebEx**, das Tool für die gemeinsame Remote-Nutzung von Anwendungen und Computern, stellt eine einseitige Verbindung vom EMC Customer Support Center zu Ihren EMC Systemen her. WebEx kann eigenständig oder in Kombination mit anderen Verbindungsoptionen genutzt werden und ermöglicht dem EMC Customer Support Center die Einrichtung einer interaktiven Sitzung zur Diagnose und Korrektur von Fehlern.

## SERVICE-PORTFOLIO

EMC bietet eine Reihe von Services für ein besseres Management Ihrer EMC Informationsinfrastruktur an, darunter folgende:

- **EMC Software Upgrade Service:** Ein Expertenteam, das sich über Ihre EMC Verbindungstechnologie einwählt, kümmert sich um die Vorbereitung, Bereitstellung und Nachbearbeitung Ihrer Software-Upgrades. Sie profitieren von einem rationalisierten Upgrade höchster Qualität, das den ROI Ihrer EMC Software maximiert.
- **EMC Designated Support Engineer:** Ein EMC DSE ist ein zentraler Ansprechpartner für ein bestimmtes Produkt, der geplante Überprüfungen im Rahmen des technischen Supports, bevorzugte Fallbearbeitung und Problemeskalation bietet. Ein DSE liefert gezielten Support entweder vor Ort oder remote über ein EMC Support Center. Dieser Support der Spitzenklasse empfiehlt sich für geschäftskritische Software- und Hardwareprodukte.

## ERZIELEN SIE ERGEBNISSE MIT EMC GLOBAL SERVICES

EMC Global Services bieten die strategische Unterstützung und das technische Fachwissen, die Unternehmen zur Erfüllung ihrer geschäftlichen und Informationsinfrastruktur-Herausforderungen benötigen, um die Vorteile ihrer Informationsressourcen und Investitionen in vollem Umfang nutzen zu können. Wir bemühen uns um eine herausragende Total Customer Experience durch exzellenten Service. Unsere weltweit mehr als 14.000 Experten für Professional Services und Support sowie ein globales Netzwerk von Allianzen und Partnern, bewährte Methoden, Best Practices, Erfahrungen und unser Expertenwissen aus 30 Jahren kommen während des gesamten Lebenszyklus von Informationen zum Einsatz und decken das gesamte Spektrum an Kundenanforderungen ab: Strategie-Entwicklung, Beratung, Entwicklung, Implementierung, Management und Unterstützung.

### KONTAKT

Nutzen Sie den proaktiven Support von ESRS für maximale Informationsverfügbarkeit. Wenden Sie sich an Ihren EMC Vertriebsmitarbeiter oder EMC Service Manager, um weitere Informationen zu erhalten oder eine Installation zu planen.

EMC<sup>2</sup>, EMC, Atmos, Avamar, Celerra, Centera, CLARiiON, CX, Connectrix, DMX, Greenplum, Invista, Navisphere, RSA, Symmetrix, VMAX, VNX, VNXe, VPLEX und das EMC Logo sind eingetragene Marken oder Marken der EMC Corporation in den USA und anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. © Copyright 2011 EMC Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Veröffentlicht in den USA. 10/11 Service Overview H1948.7