

# セキュア リモート サービス

## Dell EMCのモダン カスタマー エクスペリエンスへの接続

### ポイント

- **プロアクティブ**: Dell EMCは、ESRS v3を通じて、ビジネスに影響が及ぶ前に潜在的な問題に対処し、製品で生成されたアラートと構成ファイルに基づいて、実用的な情報とアドバイスを提供することができます。
- **データの即時性**: ESRS v3からDell EMCデータレイクへの継続的なデータフィードにより、オンライン サポートとMyService360に常に最新の有用なデータが表示されます。
- **安全**: ESRS v3では、高度暗号化標準の256ビット暗号化、お客様が制御可能なアクセス ポリシー、RSAデジタル証明書などの堅牢なセキュリティ機能により、データの機密性が確保されます。
- **パワフル**: 24時間365日稼働の予測型モニタリング、高度なプロアクティブ サービスの提供、リスクの軽減の強化、可用性の向上、TTRの大幅な短縮など、多くのメリットが無償でもたらされます。
- **柔軟性**: ESRS v3には、2種類のインストール オプションがあります。
  - Virtual Edition: 仮想環境にインストールできます。ハードウェアやOSの追加のライセンスは必要ありません。
  - Docker Edition: Dockerと互換性のあるLinuxベースのシステム内にインストールできます。

### ビジネスの課題

今日のデータ センターでは、テクノロジー、プロセス、ワークフローのモダナイズが急速に進んでいます。このような絶えず進化する状況においては、データやアプリケーションの予期しない中断がビジネス上の成果の大きな妨げになる可能性があります。このような予期しない問題は、ドライブの障害や古くなったコード レベルが原因で発生することも多く、早い段階で検出できれば簡単に防げることも少なくありません。Dell EMCのモダン カスタマー サービス エクスペリエンスの基盤となるESRS (EMCセキュア リモート サービス)v3は、ビジネスに影響を及ぼす前に潜在的な問題を検出してプロアクティブに解決します。

### サービス内容

ESRS (EMCセキュア リモート サービス)v3は、Dell EMC製品/ソリューションとDell EMCカスタマー サービスの間のセキュアな双方向のリモート接続です。ESRSは従来のEMCシステムのエンハンス保証、プレミアム保証、保守サービス契約に含まれており、この接続を確立することで、次のようなさまざまなメリットとサービスを追加コストなしで利用できます。

- 自動化されたヘルス チェックによる環境の最適なパフォーマンスの実現
- 24時間365日の予測型ヘルス モニタリングと通知による高可用性の実現
- リモートからの問題の分析と診断、受賞歴のあるDell EMCのサービスとサポートのリモート提供
- MyService360™ダッシュボードでの環境全体の実用的なデータ主導リアルタイム インサイトによる、オンライン サポート エクスペリエンスの強化

### サービスのメリット

#### プロアクティブ

ESRSの生命線は、ESRS v3からDell EMCカスタマー サービスに30秒間隔で送信されるハートビートです。これにより、接続ステータスと各製品のステータスがDell EMCに送信されます。このハートビートに基づいて、継続的な監視と通知が可能になり、必要に応じてリモートからプロアクティブにトラブルシューティングを行い、製品の高可用性が確保されます。この結果、より迅速な解決とアップタイムの向上が実現します。

#### データの即時性

ESRSを利用すると、プロアクティブなリモート サポートに加え、Dell EMCオンライン サポートとMyService360のエクスペリエンスも向上します。ESRS v3は、Dell EMCが稼働状態のトレンドを分析できるよう、製品で生成されたアラートや構成ファイルをセキュアなDell EMCデータレイクに送信します。この一貫性がある安定したデータ フィードにより、オンライン サポートとMyService360ダッシュボードに常に最新の有用なデータが表示され、これらのオンライン機能で実用的なインテリジェンスを提供することが可能になります。

## デバイスの互換性

ESRS v3は、現在、従来のすべてのEMCシステムでサポートされています。現在のところ、従来のDellシステムではESRS v3はサポートされません。

## 高いセキュリティ

Dell EMCは、データのセキュリティを最優先に考えています。ESRS v3は、リモート接続性プロセスの各ステップで複数のセキュリティレイヤーを採用し、お客様とDell EMCが信頼を持ってソリューションを使用できるようにしています。

- お客様のサイトに届けられるESRS v3ソフトウェアはFIPS 140-2認証済みの暗号化テクノロジーを使用します。
- Dell EMCに対する通知はすべてお客様のサイトから実行され、外部ソースから実行されることは決してありません。さらにAES(高度暗号化標準)の256ビット暗号化テクノロジーを使用して安全性が確保されます。
- IPベースのアーキテクチャは、既存のインフラストラクチャと統合され、お使いの環境のセキュリティを確保します。
- サイトとDell EMC間の通信は、RSA®デジタル証明書を使用して双方で認証されます。
- 2要素認証で検証された、認定済みDell EMCカスタマー サービス プロフェッショナルだけが、サイトからの通知を表示するのに必要なデジタル証明書をダウンロードできます。
- ESRS v3のリモート サービス認証情報とは、Dell EMCの技術者間でログイン認証情報を共有しておらず、お客様のシステムに単一の静的な認証情報でログインすることはできないことを意味します。
- オプションのESRS v3ポリシー マネージャー アプリケーションを使用すると、独自のガイドラインと要件に基づいてアクセスを付与または制限できます。このアプリケーションには詳細な監査ログが含まれています。

## 今すぐ接続しましょう

次の簡単なステップに従ってESRS v3に接続し、プロアクティブ サービスの利用を開始することができます。

1. 環境を準備します。Virtual Editionの場合はVMware ESXサーバーかMicrosoft Hyper-Vサーバー、Docker Editionの場合はDocker互換バージョンのLinux環境をご用意ください。
2. Dell EMCオンライン サポート<support.emc.com>からESRS v3をダウンロードします。
3. ESRS v3仮想アプライアンスとESRS v3ポリシー マネージャーをインストールして構成します。
4. 新しいESRS v3ゲートウェイに他のDell EMCデバイスを接続します。

## お問い合わせ

詳細については、EMCセールス担当者またはEMC認定リセラーまでお問い合わせください。



Copyright © 2017 Dell Inc. その関連会社。All Rights Reserved。(不許複製・禁無断転載) Dell, EMC、およびDellまたはEMCが提供する製品及びサービスにかかる商標はDell Inc.またはその関連会社の商標又は登録商標です。他のすべての名称ならびに製品についての商標は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。Published in the USA サービス概要H1948.12-J 01/17

掲載される情報は、発信現在で正確な情報であり、この情報は予告なく変更されることがあります。