

VMWARE SKYLINE

STRUČNÝ PŘEHLED

VMware Skyline™ je inovativní služba proaktivní podpory v souladu se službami VMware Global Support Services. Služba VMware Skyline automaticky a bezpečně sbírá, seskupuje a analyzuje údaje o používání produktů, které technikům VMware Technical Support Engineer (TSE) pomáhají zrychlovat řešení potíží a proaktivně řešit problémy. Tím transformuje pracovní postupy podpory. Reaktivní podpora zaměřená na opravy stávajících chyb se mění na proaktivní, prediktivní a preskriptivní podporu, která zvyšuje návratnost vaší investice do podpory společnosti VMware.

Služba VMware Skyline dnes poskytuje větší přehled o prostředích VMware vSphere®, VMware NSX® a VMware vSAN™. Prostředí VMware Horizon® View™ a VMware vRealize® budou službou Skyline podporována v brzké době. Podpora dalších produktů v portfoliu společnosti VMware bude přidávána postupně.

Služba VMware Skyline je po celém světě k dispozici v angličtině a bez příplatků, a to podporovaným zákazníkům společnosti VMware, kteří mají aktuálně podepsané smlouvy na služby Production Support nebo Premier Services.

HLAVNÍ BODY

- Proaktivní identifikace a prevence problémů
- Řešení problémů, nikoli jen příznaků
- Lepší spolehlivost a škálovatelnost prostředí
- Umožňuje IT vrátit se k tvorbě vyšší užitné hodnoty a nesoustředit se jen na řešení problémů
- Zkrácení řešení servisních požadavků

RADIKÁLNÍ INOVACE PODPORY

Zákazníci, kteří své nejdůležitější aplikace provozují v prostředích společnosti VMware, potřebují neustále dostupnou infrastrukturu, která je optimalizována pro maximální výkonnost. Očekávají rychlá a konkrétní doporučení, jak řešit problémy s prostředím, a proaktivní analýzu, která identifikuje problémy dříve, než nastanou.

Společnost VMware na tyto potřeby reaguje řešením VMware Skyline: inovativní a proaktivní službou podpory v souladu se službami VMware Global Support Services, která pomocí automatizace sbírá data o konfiguraci, funkcích a výkonu a analyzuje je. Díky tomu poskytuje výrazně lepší přehled o zákaznickově prostředí a umožňuje bohatší a informovanější interakci mezi zákazníky a společností VMware bez nutnosti zdlouhavých zásahů od správců podpory. Problémy určené reaktivní podpoře lze řešit rychle a proaktivní, prediktivní a preskriptivní doporučení zlepšují celkovou stabilitu a spolehlivost prostředí.

Technologie VMware Skyline

Toto řešení zahrnuje komponenty na pracovišti zákazníka a cloudové komponenty VMware.

- **Pracoviště zákazníka:** Virtuální zařízení Skyline Collector shromažďuje a agreguje informace o používání produktů, jako jsou data o konfiguraci, funkcích a výkonu. Také sleduje změny a události a informace o nich předává zpět společnosti VMware. Zákazníci splňující podmínky si z webu My VMware stáhnou zařízení VMware Skyline Collector, které bude brzy obsahovat i novou funkci VMware Skyline Log Assist™ (jež automatizuje nahrávání protokolů). Po jeho instalaci budou moci používat VMware Skyline Advisor™ – nový samoobslužný webový portál (s řídicími panely v reálném čase a automatickými výstrahami), který umožňuje procházet proaktivní zjištění a snadno přiřazovat protokoly (nebo schvalovat žádosti pracovníků technické podpory o předání protokolů) k servisním požadavkům.
- **Pracoviště společnosti VMware:** Platforma VMware obdrží data z nástroje Skyline Collector a analyzuje je. Na jejich základě například určí odpovídající nejlepší postupy VMware, porovná nasazené produkty s historií licencování nebo určí, zda zjištěné potíže nejsou známým problémem, který lze vyřešit automaticky.

Klíčem k poskytování bohatých přehledů a doporučení je modul pro pravidla řešení VMware Skyline. Pravidla se vztahují k různým činnostem – od jednoduchých kontrol dat, například o konfiguracích či verzích oprav, až po komplexní kontroly různých produktů mezi několika cloudy. Pouze společnost VMware díky své rozsáhlé technologické odbornosti dokáže budovat a dále rozvíjet ten nejkompaktnější modul pro pravidla, jaký je možné vytvořit.

- **Pracovníci technické podpory:** mohou na základě dat poskytovat preskriptivní doporučení, která zlepšují celkový stav a fungování prostředí. Zákazníci služeb Premier Services si pravidelně procházejí proaktivní doporučení s vyhrazenými členy týmu podpory.

VMware Skyline Advisor

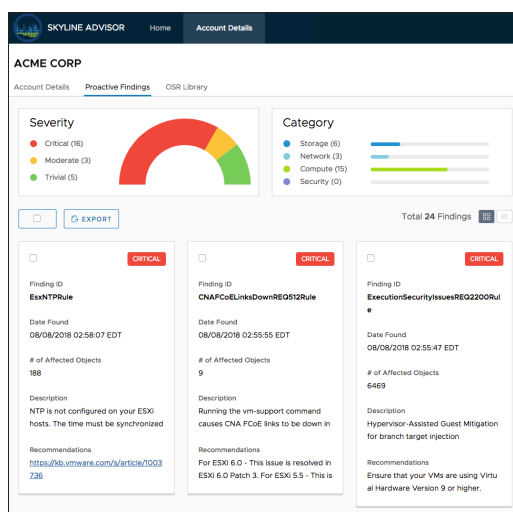
VMware Skyline Advisor je samoobslužný webový portál, kde si zákazníci s podporou od společnosti VMware, mohou prohlížet praktické informace o zjištěních a doporučeních služby Skyline a identifikovat jakékoli změny jejich prostředí, které mohly způsobit nějaký problém.

„Zavádění služeb VMware Skyline a sběr dat byly bezproblémové a souhrnné zprávy o provozu obsahují dostatek informací o tom, které klíčové opravy ovladačů a zabezpečení potřebujeme nainstalovat. Díky tomu, že se o potenciálních problémech, jako jsou chyby zabezpečení Spectre/Meltdown, dovídáme dříve, dokážeme účinněji seřazovat potřebné pracovní úkony podle priority a minimalizovat obchodní rizika. Zároveň implementujeme doporučení služby Skyline ohledně upgradů prostředí vSphere, takže dokážeme zlepšovat spolehlivost systémů.“

MATT SZEWCZYK
VEDOUcí TÝMU PRO VÝPOČETNÍ TECHNIKU
A ÚLOŽIŠTĚ
ALLEGIS GROUP

Přes svůj účet Skyline na portálu Skyline Advisor si zákazníci mohou prohlížet:

- **Podrobnosti o účtu** – cenné informace o vaší implementaci služby VMware Skyline, jako je vaše hlavní ID, počet nástrojů Skyline Collector zaregistrovaných u společnosti VMware a celkový počet serverů vCenter Server, hostitelů ESXi a virtuálních počítačů, které jsou analyzovány na výskyt potenciálních problémů.
- **Proaktivní zjištění** – ve výchozím nastavení se zobrazují jako karta (také je možné zobrazení v seznamu), která obsahuje příslušná doporučení ze znalostní knihovny společnosti VMware.
- **Knihovna souhrnných zpráv o provozu (OSR)** – archiv standardních a individuálních zpráv OSR s pokročilými zjištěními. Tato funkce je k dispozici pouze zákazníkům služeb Premier Services.



Obrázek 1: Proaktivní zjištění nástroje VMware Skyline Advisor

Soukromí a zabezpečení

Služba VMware Skyline má přísný program ochrany soukromí. Technologie VMware Skyline je začleněná do programu VMware Customer Experience Improvement Program (CEIP), což je celopodniková iniciativa společnosti VMware, která se na základě analytických údajů snaží zjišťovat, jak zákazníci používají produkty společnosti VMware, a rozšiřovat a zlepšovat schopnosti technické podpory společnosti VMware. Sbíraná data zahrnují konfigurační data, data o používání funkcí a data o funkčnosti. Zákaznická data jsou šifrovaným kanálem přenášena do společnosti VMware a uchovávána v jejím zabezpečeném úložišti v USA, které si sama provozuje.

VMware Skyline se řídí licenční smlouvou společnosti VMware s koncovým uživatelem; www.vmware.com/cz/download/eula.

Náš program ochrany soukromí najdete na www.vmware.com/cz/solutions/trustvmware/ceip.html.

Začněte používat služby VMware Skyline ještě dnes

Zákazníci s podporou od společnosti VMware, kteří splňují podmínky, si mohou od společnosti VMware ještě dnes [stáhnout a nainstalovat nástroj Skyline Collector](#). Pozor na požadavky na systém: VMware vSphere 5.5 nebo vyšší; VMware NSX 6.0 nebo vyšší; VMware vSAN 6.7 nebo vyšší.

Další informace a podrobnosti o službě VMware Skyline: www.vmware.com/go/skyline.

