

VMWARE SKYLINE

AUF EINEN BLICK

VMware Skyline™ ist ein innovativer, proaktiver Support-Service, der mit VMware Global Support Services verbunden ist. VMware Skyline erfasst, sammelt und analysiert Produktnutzungsdaten automatisch und sicher, sodass Mitarbeiter des technischen VMware-Supports (TSEs) mögliche Probleme schneller und proaktiv lösen können. Dies verändert die Support-Erfahrung grundlegend: Statt nur auf Ausfälle/Probleme zu reagieren, wird Ihnen auf proaktive, prädiktive und verbindliche Weise weitergeholfen, damit Sie in noch größerem Umfang von Investitionen in VMware-Support profitieren.

VMware Skyline bietet verbesserte Transparenz für VMware vSphere®, VMware NSX®- und VMware vSAN™-Umgebungen. VMware Horizon® View™- und VMware vRealize®-Umgebungen werden in Kürze ebenfalls von Skyline unterstützt. Weitere Produkte des VMware-Portfolios werden in Zukunft hinzugefügt.

VMware Skyline ist für Kunden des VMware-Supports mit laufendem Production Support- oder Premier Services-Vertrag weltweit ohne Aufpreis in englischer Sprache verfügbar.

DIE WICHTIGSTEN HIGHLIGHTS

- Proaktives Erkennen und Vermeiden von Problemen
- Behandeln von Problemen, nicht nur Symptomen
- Verbesserte Verfügbarkeit und Skalierbarkeit der Umgebung
- Business-Fokus: Statt einfacher Problemlösung bemüht sich die IT um einen größeren Business-Mehrwert
- Schnellere Problemlösung bei Service-Anfragen

BAHNBRECHENDE SUPPORT-INNOVATION

Kunden, die unternehmenskritische Workloads in VMware-Umgebungen ausführen, benötigen eine Infrastruktur, die stets verfügbar und für Spitzenlasten optimiert ist. Sie erwarten schnelle, auf die Umgebung abgestimmte Empfehlungen zur Fehlerbehebung und proaktive Analysen, damit Probleme noch vor ihrer Entstehung erkannt werden.

VMware trägt diesen Anforderungen mit VMware Skyline umfassend Rechnung: Der innovative, proaktive Support-Service ist mit VMware Global Support Services verbunden und erfasst Konfigurations-, Funktions- und Performance-Daten mithilfe von Automatisierung und datenbasierten Analysen. Dies kann die Transparenz in der Kundenumgebung dramatisch verändern und dadurch zu besseren, fundierteren Interaktionen zwischen Kunden und VMware beitragen, ohne dass viel Zeit für die Support-Administration aufgewendet werden muss. Auftretende Probleme können vom Support schnell gelöst und die allgemeine Stabilität und Zuverlässigkeit durch proaktive, prädiktive und verbindliche Empfehlungen verbessert werden.

VMware Skyline-Technologie

Die Lösung umfasst Komponenten am Kundenstandort und in der VMware Cloud.

- **Kundenstandort:** Die virtuelle Appliance Skyline Collector sammelt und aggregiert Informationen zur Produktnutzung, wie etwa Konfigurations-, Funktions- und Performance-Daten. Sie hält auch Ausschau nach Änderungen und Ereignissen, die dann VMware gemeldet werden. Für Kunden steht die VMware Skyline Collector-Appliance, die in Kürze auch die neue VMware Skyline Log Assist™-Funktion zur Automatisierung des Protokoll-Uploads beinhalten wird, in My VMware zum Download bereit. Nach der Installation haben Kunden Zugriff auf VMware Skyline Advisor™. In diesem neuen browserbasierten Self-Service-Portal mit Echtzeit-Dashboards und automatisierten Benachrichtigungen können proaktive Ergebnisse angezeigt und Protokolle ganz einfach Service-Anfragen zugeordnet werden. Auch Anfragen zur Protokollübertragung von TSEs lassen sich hier genehmigen.

- **VMware-Website:** Die VMware-Plattform empfängt Daten vom Skyline Collector und führt Analysen durch. So wird beispielsweise festgestellt, ob Best Practices von VMware berücksichtigt werden und ob ein bekanntes Problem durch eine automatische Fehlerbehebung gelöst werden kann. Auch ein Vergleich der bereitgestellten Produkte mit dem Lizenzierungsverlauf ist möglich.

Die Regel-Engine von VMware Skyline ist zur Bereitstellung umfassender Informationen und Empfehlungen entscheidend. Auf Basis der Regeln kann jede erdenkliche Aufgabe ausgeführt werden – von einfachen Prüfungen der Konfigurationsdaten und Revisionsnummern bis hin zu komplexen produkt- und cloudübergreifenden Prüfungen. Nur VMware ist dank fundiertem technologischen Fachwissen in der Lage, die umfassendste Regel-Engine zu erstellen und kontinuierlich weiterzuentwickeln.

- **Mitarbeiter des technischen Supports** können die Daten verwenden, um verbindliche Empfehlungen zur Verbesserung des allgemeinen Systemzustands und der Performance auszusprechen. Premier Services-Kunden besprechen diese proaktiven Empfehlungen regelmäßig mit ihren persönlichen Support-Spezialisten.

VMware Skyline Advisor

VMware Skyline Advisor ist ein browserbasiertes Self-Service-Portal für Kunden des VMware-Supports, über das Ergebnisse und Empfehlungen von Skyline bequem abgerufen werden können. Änderungen in der Kundenumgebung, die möglicherweise ein Problem verursacht haben, lassen sich hier exakt lokalisieren.

„Unsere VMware Skyline-Bereitstellung ging genau wie die Datenerfassung problemlos vonstatten. Die zusammenfassenden Betriebsberichte sind informativ und bieten Transparenz zu wichtigen Treiber- und Sicherheits-Patches, die wir anwenden müssen. Dank frühzeitiger Informationen zu möglichen Problemen, z.B. Spectre/Meltdown-Schwachstellen, können wir Aufgaben effektiver priorisieren und Geschäftsrisiken minimieren, während uns die Empfehlungen von Skyline für vSphere-Upgrades helfen, die Systemzuverlässigkeit zu verbessern.“

MATT SZEWCZYK
COMPUTE & STORAGE TEAM LEAD
ALLEGIS GROUP

Über Skyline Advisor können sich Kunden bei ihrem Skyline-Konto anmelden und Folgendes einsehen:

- **Kontodetails:** wertvolle Informationen zu Ihrer VMware Skyline-Implementierung, z.B. Master-ID, Anzahl der bei VMware registrierten Skyline Collectors und Gesamtanzahl der vCenter Server-Instanzen, ESXi-Hosts und virtuellen Maschinen, die auf potenzielle Probleme untersucht werden.
- **Proaktive Ergebnisse:** standardmäßig als Karte angezeigt (Listenansicht optional), die zugehörige Empfehlungen aus der VMware-Wissensbibliothek umfasst.
- **Bibliothek für zusammenfassende Betriebsberichte:** Archiv der standardmäßigen und individuellen zusammenfassenden Betriebsberichte mit erweiterten Ergebnissen. Diese Funktion steht nur Premier Services-Kunden zur Verfügung.

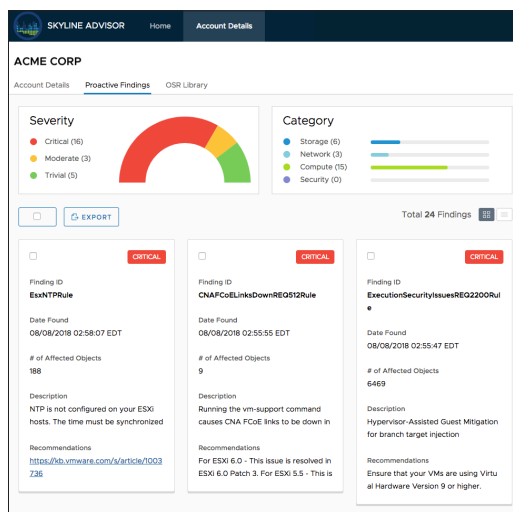


Abbildung 1. VMware Skyline Advisor – proaktive Ergebnisse

Sicherheit und Datenschutz

VMware Skyline unterliegt einem strengen Datenschutzprogramm. Die VMware Skyline-Technologie ist Teil des VMware Customer Experience Improvement Program (CEIP). Bei dieser VMware-weiten Initiative werden Analysen eingesetzt, um die Verwendung von VMware-Produkten durch Kunden zu untersuchen und die technischen Support-Möglichkeiten von VMware auszudehnen und weiter zu verbessern. Erfasst werden unter anderem Konfigurations-, Funktionsnutzungs- und Performance-Daten. Kundendaten werden über einen verschlüsselten Kanal an VMware gesendet und in einem sicheren VMware-Repository in den USA gespeichert, das VMware selbst betreibt.

VMware Skyline unterliegt der Anwender-Lizenzvereinbarung von VMware: <https://www.vmware.com/de/download/eula.html>.

Unser Datenschutzprogramm finden Sie unter www.vmware.com/de/solutions/trustvmware/ceip.html.

VMware Skyline noch heute starten

Qualifizierte Kunden des VMware-Supports können [Skyline Collector noch heute](#) von My VMware herunterladen und installieren. Folgende Systemvoraussetzungen sind zu beachten: VMware vSphere 5.5 oder höher, VMware NSX 6.0 oder höher, VMware vSAN 6.7 oder höher.

Weitere Informationen und Details zu VMware Skyline finden Sie unter: <https://www.vmware.com/de/support/services/skyline.html>.