

# VMWARE SKYLINE

## INFORMACIÓN BÁSICA

VMware Skyline™ es un servicio innovador de soporte proactivo coordinado con VMware Global Support Services. VMware Skyline recopila, agrega y analiza de forma automática y segura los datos de uso de los productos para ayudar a los ingenieros de soporte técnico de VMware a reducir el tiempo que se emplea en la solución de los posibles problemas y a mejorar de forma proactiva su resolución. Estas prestaciones transforman las operaciones de soporte, de modo que dejan de seguir una metodología reactiva de corrección para convertirse en una experiencia proactiva, predictiva y preceptiva que genera un retorno incluso mayor de su inversión en soporte de VMware.

VMware Skyline ofrece una mayor visibilidad de los entornos de VMware vSphere®, VMware NSX® y VMware vSAN™. Dentro de poco Skyline también proporcionará visibilidad de los entornos de VMware Horizon® View™ y VMware vRealize®. Con el tiempo, se irán incorporando otros productos de la cartera de soluciones de VMware.

VMware Skyline se encuentra disponible en todo el mundo en inglés sin coste adicional para los clientes de VMware que dispongan de un contrato de soporte Production o Premier Services en vigor.

## CARACTERÍSTICAS DESTACADAS

- Identifica y evita problemas de forma proactiva.
- Soluciona problemas; no solo los síntomas.
- Mejora la fiabilidad y la escalabilidad del entorno.
- Permite dedicarse al negocio: cambia el enfoque del departamento de TI, que pasa de solucionar problemas a realizar tareas con mayor valor para la empresa.
- Reduce el tiempo que tardan en solucionarse las solicitudes de servicios.

## SOPORTE TOTALMENTE RENOVADO

Los clientes que ejecutan cargas de trabajo esenciales en entornos de VMware necesitan una infraestructura que esté siempre disponible y optimizada para ofrecer un máximo rendimiento. Esperan disponer de recomendaciones rápidas para la corrección de problemas específicos del entorno y análisis proactivos que identifiquen los problemas antes de que se produzcan.

VMware se ocupa de estas necesidades con VMware Skyline: un servicio de soporte innovador y proactivo que se coordina con VMware Global Support Services y utiliza la automatización para recopilar datos de configuración, de características y de rendimiento a través de análisis basados en datos. Esto puede transformar drásticamente la visibilidad del entorno de un cliente, permitiendo que las interacciones entre los clientes y VMware sean más exhaustivas y dispongan de más información sin que esto suponga una gran inversión de tiempo por parte de los administradores de soporte. Los problemas de soporte reactivo se pueden resolver rápidamente y las recomendaciones proactivas, predictivas y preceptivas mejoran la estabilidad y la fiabilidad de todo el entorno.

## Tecnología de VMware Skyline

La solución incluye componentes para el sitio del cliente y la cloud de VMware.

- **Sitio del cliente:** el dispositivo virtual Skyline Collector recopila y agrega información de uso del producto como, por ejemplo, los datos sobre configuración, características y rendimiento. Por otra parte, está al tanto de los cambios y los eventos que se transmiten de vuelta a VMware. Los clientes que cumplan las condiciones podrán descargar desde My VMware el dispositivo VMware Skyline Collector, que pronto incorporará la función VMware Skyline Log Assist™ que automatiza los procesos de carga de registros. Una vez que lo hayan instalado, estos clientes podrán utilizar VMware Skyline Advisor™, el nuevo portal de autoservicio basado en navegador (con paneles de gestión en tiempo real y alertas automatizadas) para explorar los hallazgos proactivos y asociar registros con toda facilidad a la solicitud de servicio (o bien, aprobar solicitudes de los ingenieros de soporte técnico para transferir los registros a esta).
- **Sitio de VMware:** la plataforma de VMware recibe datos de Skyline Collector y efectúa análisis como, por ejemplo, determinar el cumplimiento de las prácticas recomendadas de VMware, comparar los productos implementados con el historial de las licencias y establecer si un problema es conocido y se puede abordar con una solución de corrección automática.

El motor de reglas de VMware Skyline es fundamental para suministrar información y recomendaciones exhaustivas. Las reglas permiten hacer de todo, desde una simple comprobación de datos como las configuraciones y los niveles de parches, hasta complejas comprobaciones multicloud entre productos. Gracias a la avanzada experiencia tecnológica de VMware, somos los únicos capaces de crear y seguir desarrollando el motor de reglas más exhaustivo que puede existir.

- **Los ingenieros de soporte técnico** pueden utilizar los datos para ofrecer recomendaciones preceptivas a fin de mejorar el estado y el rendimiento globales del entorno. Periódicamente, los clientes del programa Premier Services comentan las recomendaciones proactivas con los miembros del equipo de soporte técnico que se les haya asignado.

## VMware Skyline Advisor

VMware Skyline Advisor es un portal de autoservicio basado en navegador que está disponible para que los clientes con soporte de VMware puedan acceder a los hallazgos y recomendaciones de Skyline según lo necesiten e identifiquen los cambios del entorno que puedan haber provocado un problema.

«La implementación de VMware Skyline y la recopilación de datos se han llevado a cabo con fluidez, y los informes operativos son muy esclarecedores y nos ofrecen visibilidad sobre el factor primordial y los parches de seguridad que debemos aplicar. Gracias a que disponemos de información anticipada sobre los problemas que pueden surgir, como las vulnerabilidades Spectre y Meltdown, podemos establecer las prioridades de las tareas con mayor eficacia y minimizar el riesgo empresarial. Además, la aplicación de las recomendaciones de Skyline en las actualizaciones de vSphere nos permite mejorar la fiabilidad del sistema».

MATT SZEWCZYK  
RESPONSABLE DEL EQUIPO DE INFORMÁTICA  
Y ALMACENAMIENTO  
ALLEGIS GROUP

A través de Skyline Advisor, los clientes pueden iniciar sesión en su cuenta de Skyline para ver:

- **Detalles de la cuenta:** información muy útil sobre la implementación de VMware Skyline, como el ID maestro, el número de instancias de Skyline Collector registradas con VMware y el número total de servidores de vCenter, hosts ESXi y máquinas virtuales que se están analizando en busca de posibles problemas.
- **Hallazgos proactivos:** de forma predeterminada, se presentan a modo de tarjeta (la vista de lista es opcional) e incluyen recomendaciones relacionadas de la biblioteca de conocimientos de VMware.
- **Biblioteca de informes de resumen operativos (OSR):** un archivo de los OSR estándar y personalizados con hallazgos avanzados. Esta característica solo se encuentra disponible para clientes del programa Premier Services.

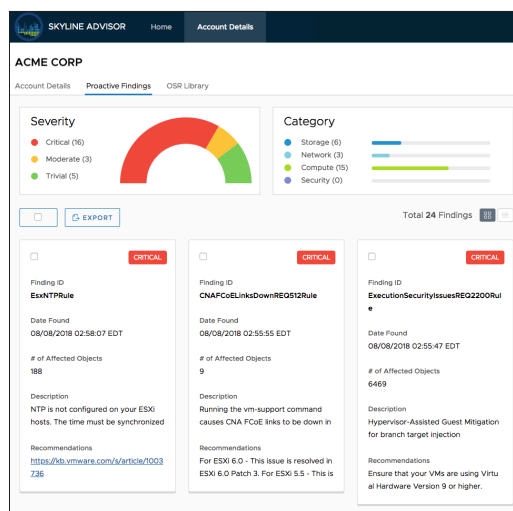


Figura 1. Hallazgos proactivos de VMware Skyline Advisor

## Privacidad y seguridad

VMware Skyline dispone de un estricto programa de privacidad. La tecnología de VMware Skyline se incluye en el programa Customer Experience Improvement, una iniciativa que abarca todo VMware y aplica técnicas de análisis para comprender la forma en que los clientes utilizan los productos de VMware, así como para ampliar y mejorar las prestaciones de soporte técnico de VMware. La información recopilada incluye datos sobre configuración, uso de características y rendimiento. Los datos de los clientes se envían a VMware mediante un canal cifrado y se almacenan en un repositorio seguro de VMware situado en EE. UU. y gestionado por VMware.

VMware Skyline está sujeto al acuerdo de licencia de usuario final de VMware: [www.vmware.com/es/download/eula](http://www.vmware.com/es/download/eula).

Podrá encontrar nuestro programa de privacidad en [www.vmware.com/es/solutions/trustvmware/ceip.html](http://www.vmware.com/es/solutions/trustvmware/ceip.html).

## Ponga en marcha VMware Skyline hoy mismo

Los clientes con soporte de VMware que cumplan los requisitos [pueden descargar e instalar](#) Skyline Collector desde My VMware hoy mismo. Tenga en cuenta los requisitos del sistema: VMware vSphere 5.5 o superior; VMware NSX 6.0 o superior; VMware vSAN 6.7 o superior.

Para obtener más información y detalles sobre VMware Skyline, visite: [www.vmware.com/go/skyline](http://www.vmware.com/go/skyline).

