

# VMWARE SKYLINE

## EN BREF

VMware Skyline™ est un service de support proactif novateur aligné sur les services de support mondiaux de VMware. VMware Skyline collecte, regroupe et analyse, automatiquement et en toute sécurité, les données d'utilisation qui aident les ingénieurs de support technique (TSE) de VMware à améliorer les délais de résolution et à résoudre de manière proactive les problèmes potentiels. Grâce à ces possibilités, les opérations de support se transforment et s'éloignent du mode « panne-réparation » réactif pour passer à une expérience proactive, prédictive et prescriptive, qui rend votre investissement en support VMware encore plus rentable.

Aujourd'hui, VMware Skyline offre une visibilité accrue sur les environnements VMware vSphere®, VMware NSX® et VMware vSAN™. Les environnements VMware Horizon® View™ et VMware vRealize® seront prochainement pris en charge par Skyline. D'autres produits du portefeuille VMware seront ajoutés au fil du temps.

VMware Skyline est disponible dans le monde entier en anglais, sans frais supplémentaires pour les clients bénéficiant du support VMware sous la forme de contrats de support Production ou de services Premier en vigueur.

## POINTS CLÉS

- Identifier et prévenir de façon proactive les problèmes
- Résoudre les problèmes, et non uniquement les symptômes
- Améliorer la fiabilité et l'évolutivité de l'environnement
- Revenir à l'activité : changer les priorités informatiques et passer de la résolution de problèmes à des activités plus bénéfiques pour l'entreprise
- Réduire le délai de résolution pour les demandes de service

## INNOVATION RADICALE DU SUPPORT

Les clients qui exécutent des charges de travail stratégiques dans des environnements VMware ont besoin d'une infrastructure opérationnelle en permanence et optimisée pour fournir des performances de pointe. Ils s'attendent à des recommandations de résolution rapides et propres à leur environnement, ainsi qu'à des analyses proactives qui identifient les problèmes avant qu'ils ne surviennent.

VMware répond à ces besoins avec VMware Skyline : un service de support innovant et proactif, aligné sur les services de support mondiaux de VMware, et qui fait appel à l'automatisation pour collecter des données de configuration, sur les fonctionnalités et de performances au moyen d'analyses axées sur les données. La visibilité sur l'environnement d'un client peut ainsi être radicalement transformée, en permettant des interactions plus riches et plus éclairées entre les clients et VMware sans exiger des administrateurs du support qu'ils y investissent beaucoup de temps. Les problèmes nécessitant un support réactif peuvent être résolus rapidement, et des recommandations proactives, prédictives et prescriptives améliorent la stabilité et la fiabilité générales de l'environnement.

## Technologie VMware Skyline

Cette solution comprend des composants provenant du site du client et du Cloud VMware.

- **Site du client** : L'appliance virtuelle Skyline Collector recueille et regroupe des informations sur l'utilisation des produits, telles que des données de configuration, sur les fonctionnalités et de performances. Elle reste également à l'écoute de modifications et d'événements, qui sont retransmis à VMware. Les clients qui peuvent en bénéficier téléchargent l'appliance VMware Skyline Collector, qui sera prochainement dotée de la nouvelle fonction VMware Skyline Log Assist™ (destinée à automatiser le processus de téléchargement des journaux), sur My VMware. Une fois celle-ci installée, les clients peuvent alors utiliser VMware Skyline Advisor™, le nouveau portail en libre-service sur navigateur (avec tableaux de bord en temps réel et alertes automatisées) pour accéder à des conclusions proactives et associer facilement des journaux à la demande de service (ou accepter les demandes de transfert des journaux émises par les ingénieurs du support technique).
- **Site VMware** : La plate-forme VMware reçoit les données de Skyline Collector et exécute des analyses consistant notamment à déterminer l'adéquation avec les meilleures pratiques de VMware, à comparer les produits déployés avec l'historique des licences et à déterminer si un incident est un problème connu qui peut être géré par une solution de correction automatique. Le moteur de règles de VMware Skyline permet d'obtenir des informations et des recommandations approfondies. Les règles effectuent toutes sortes d'opérations, de la simple vérification de données telles que les configurations et les niveaux de correctifs, à de complexes contrôles inter-produit et cross-cloud. Seul VMware, avec son savoir-faire technologique approfondi, est en mesure de créer et de faire évoluer dans le temps le moteur de règle le plus exhaustif possible.
- **Les ingénieurs du support technique** : peuvent utiliser les données pour fournir des recommandations prescriptives visant à améliorer l'intégrité et les performances globales de l'environnement. Les clients des services Premier passent régulièrement en revue les recommandations proactives avec les membres de leur équipe de support désignée.

## VMware Skyline Advisor

VMware Skyline Advisor est un portail en libre-service sur navigateur mis à disposition des clients du support VMware pour leur permettre d'accéder aux conclusions et aux recommandations de Skyline à leur guise, afin de repérer les modifications de leur environnement qui peuvent être à l'origine d'un problème.

« Le déploiement et la collecte de données de VMware Skyline se sont effectués très simplement. Les rapports récapitulatifs des opérations sont très informatifs et nous confèrent une visibilité sur les facteurs clés et les correctifs de sécurité qu'il nous faut appliquer. En étant informés en amont des problèmes susceptibles de survenir, par exemple les menaces de type Spectre/Meltdown, nous sommes en mesure de hiérarchiser plus efficacement notre travail et de réduire les risques. Quant à la mise en œuvre des recommandations de mise à niveau de vSphere, elle nous aide à rendre le système plus fiable.»

MATT SZEWCZYK  
RESPONSABLE CALCULS ET STOCKAGE  
ALLEGIS GROUP

Avec Skyline Advisor, les clients peuvent se connecter à leur compte Skyline pour consulter les éléments suivants :

- **Détails du compte** : précieuses informations sur votre mise en œuvre de VMware Skyline, notamment votre ID principal, le nombre de Skyline Collectors enregistrés auprès de VMware et le nombre total de serveurs vCenter Server, d'hôtes ESXi et de machines virtuelles faisant l'objet d'une analyse pour détecter les problèmes potentiels.
- **Conclusions proactives** : affichées sous forme de carte par défaut (vue de liste facultative) qui contient les recommandations associées provenant de la bibliothèque de connaissances de VMware.
- **Bibliothèque de rapports récapitulatifs des opérations (OSR)** : archive des OSR standard et personnalisés avec conclusions avancées. Cette fonctionnalité est uniquement proposée aux clients des services Premier.

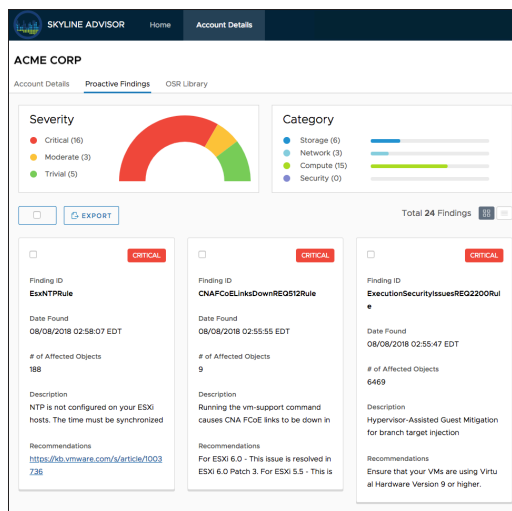


Figure 1. Conclusions proactives de VMware Skyline Advisor

## Confidentialité et sécurité

VMware Skyline est associé à un programme strict de confidentialité. La technologie VMware Skyline fait partie du programme d'amélioration de l'expérience client (CEIP), un projet appliqué à l'échelle de VMware, qui utilise des analyses pour comprendre l'utilisation des produits VMware par les clients et pour développer et améliorer les capacités du support technique VMware. Les données collectées sont notamment des données de configuration, d'utilisation des fonctionnalités et de performances. Les données client sont transférées à VMware via un canal chiffré et sont stockées dans un référentiel sécurisé exploité par VMware aux États-Unis.

VMware Skyline est régi par le contrat de licence d'utilisateur final VMware disponible à l'adresse [www.vmware.com/fr/download/eula](http://www.vmware.com/fr/download/eula).

Notre programme de confidentialité est consultable à l'adresse [www.vmware.com/fr/solutions/trustvmware/ceip.html](http://www.vmware.com/fr/solutions/trustvmware/ceip.html).

## Lancez VMware Skyline dès aujourd'hui

Les clients éligibles qui bénéficient du support VMware [peuvent télécharger et installer dès aujourd'hui Skyline Collector](#) à partir de My VMware. Notez la configuration système requise : VMware vSphere 5.5 or version ultérieure ; VMware NSX 6.0 ou version ultérieure ; VMware vSAN 6.7 ou version ultérieure.

Pour plus d'informations et plus de détails sur VMware Skyline, visitez le site : [www.vmware.com/go/skyline](http://www.vmware.com/go/skyline).