

VMWARE SKYLINE

IN BREVE

VMware Skyline™ è un innovativo servizio di assistenza proattivo allineato ai VMware Global Support Services. VMware Skyline raccoglie, aggrega e analizza in modo automatico e sicuro i dati sull'utilizzo delle soluzioni, permettendo ai Technical Support Engineer (TSE) VMware di risolvere i problemi più rapidamente e di intervenire in modo proattivo sui potenziali problemi. Tutto questo permette di trasformare le attività di assistenza da reattive e limitate alla risoluzione dei problemi in un'esperienza proattiva, predittiva e prescrittiva, capace di ottimizzare ulteriormente l'investimento nell'assistenza VMware.

VMware Skyline offre maggiore visibilità per gli ambienti VMware vSphere®, VMware NSX® e VMware vSAN™. Gli ambienti VMware Horizon® View™ e VMware vRealize® saranno presto supportati da Skyline. In futuro verranno aggiunte altre soluzioni del portafoglio VMware.

VMware Skyline è disponibile a livello globale in inglese e senza costi aggiuntivi ed è riservato ai clienti VMware con un contratto Production Support o Premier Services attivo.

ELEMENTI PRINCIPALI

- Identificazione e prevenzione proattiva dei problemi
- Risoluzione dei problemi, non soltanto dei sintomi
- Affidabilità e scalabilità dell'ambiente superiori
- L'IT può occuparsi del business, infatti la sua attenzione si sposta dalla risoluzione dei problemi ad attività finalizzate a dare più valore all'azienda
- Risoluzione più rapida delle richieste di assistenza

INNOVAZIONE RADICALE DELL'ASSISTENZA

I clienti che eseguono carichi di lavoro business critical su ambienti VMware hanno bisogno di un'infrastruttura sempre connessa capace di offrire prestazioni ottimali. Vogliono ricevere rapidamente suggerimenti per la correzione dei problemi specifici del loro ambiente e funzionalità di analisi proattive per identificare i problemi prima che si verifichino.

VMware gestisce queste esigenze con VMware Skyline, un servizio di assistenza innovativo e proattivo allineato ai VMware Global Support Services, che utilizza l'automazione per ottenere dati relativi a configurazione, funzionalità e prestazioni attraverso funzionalità di analisi basate sui dati. Questo servizio può trasformare radicalmente la visibilità dell'ambiente d un cliente, favorendo interazioni più avanzate e informate tra i clienti e VMware senza gli ingenti costi legati all'intervento degli amministratori del servizio di assistenza. I problemi identificati in modo reattivo possono essere risolti rapidamente e le raccomandazioni proattive, predittive e prescrittive migliorano la stabilità e l'affidabilità complessive dell'ambiente.

Tecnologia VMware Skyline

La soluzione include componenti del sito del cliente e del cloud VMware.

- **Sito del cliente:** l'appliance virtuale Skyline Collector raccoglie e aggrega dati sull'utilizzo della soluzione, quali configurazione, funzionalità e prestazioni. Inoltre rileva cambiamenti ed eventi, che vengono comunicati a VMware. I clienti idonei possono scaricare l'appliance VMware Skyline Collector, che presto includerà la nuova funzionalità VMware Skyline Log Assist™ (che automatizza il processo di caricamento dei registri) da My VMware. Dopo l'installazione, i clienti idonei possono servirsi di VMware Skyline Advisor™, il nuovo portale self-service basato su browser (con avvisi automatizzati e dashboard in tempo reale), che permette loro di esaminare i risultati proattivi e di associare facilmente i registri (o approvare le richieste dai TSE per il trasferimento dei registri) alla richiesta di servizio.
- **Sito VMware:** la piattaforma VMware riceve dati da Skyline Collector ed esegue analisi quali, ad esempio, determinare l'allineamento alle best practice VMware, confrontare le soluzioni distribuite insieme alla cronologia delle licenze e determinare se un problema è un problema noto che può essere gestito con una soluzione di correzione automatica. Il motore delle regole di VMware Skyline è essenziale per offrire informazioni approfondite e suggerimenti utili. La piattaforma delle regole si occupa di tutte le attività necessarie, dal semplice controllo di dati quali configurazioni e livelli di patch ai controlli più complessi cross-cloud e tra più soluzioni. Soltanto VMware, grazie alle profonde competenze in campo tecnologico, si trova nella posizione giusta per costruire e proseguire l'evoluzione del motore delle regole più completo possibile.
- I **Technical Support Engineer** possono utilizzare i dati per offrire raccomandazioni prescrittive finalizzate a migliorare lo stato e le prestazioni complessive dell'ambiente. I clienti Premier Services esaminano i suggerimenti proattivi con cadenza periodica insieme agli addetti all'assistenza di riferimento.

VMware Skyline Advisor

VMware Skyline Advisor è un portale self-service basato su browser destinato ai clienti che hanno sottoscritto un contratto di assistenza con VMware e che permette loro di esaminare quando desiderano i risultati raccolti e i suggerimenti proattivi generati da Skyline, con l'indicazione dei cambiamenti nell'ambiente che potrebbero aver causato un problema.

“Non abbiamo avuto problemi con il deployment di VMware Skyline né con la raccolta dei dati in questa piattaforma. I rapporti riepilogativi sulle operation ci danno visibilità sui fattori chiave e sulle patch di sicurezza che dobbiamo applicare. Capire in anticipo i problemi che potrebbero verificarsi, come vulnerabilità di Spectre/Meltdown, ci permettono di organizzare il lavoro in modo più efficace per priorità e di contenere i rischi aziendali, mentre l’implementazione delle raccomandazioni di Skyline per gli upgrade a vSphere aiuta a migliorare l’affidabilità dei sistemi”

MATT SZEWCZYK
COMPUTE & STORAGE TEAM LEAD
ALLEGIS GROUP

Tramite Skyline Advisor, i clienti possono accedere al loro account Skyline e visualizzare:

- **Informazioni sull’account:** informazioni preziose sulla distribuzione di VMware Skyline, come ID master, numero di Skyline Collector registrati con VMware e il numero totale di vCenter Server, host ESXi e macchine virtuali analizzati per rilevare potenziali problemi.
- **Risultati proattivi:** visualizzati per impostazione predefinita come una scheda (è anche possibile selezionare la vista elenco) che propone anche i suggerimenti ricavati dalla Knowledge Base di VMware.
- **Libreria dei rapporti riepilogativi sulle operation (OSR):** un archivio di OSR standard e personalizzati con risultati avanzati. Questa funzione è disponibile solo per i clienti Premier Services.

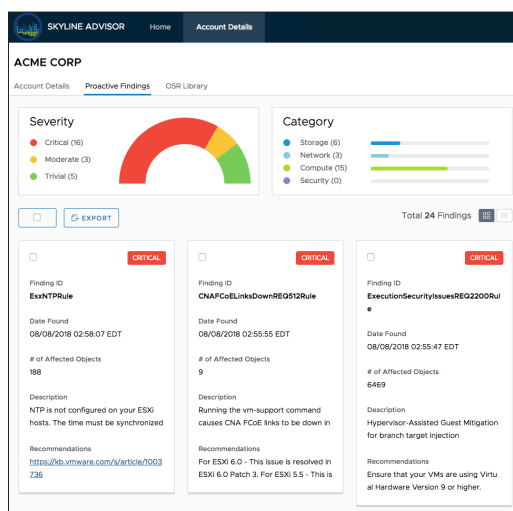


Figura 1. Risultati proattivi in VMware Skyline Advisor

Privacy e sicurezza

VMware Skyline dispone di un programma rigoroso per la privacy. La tecnologia VMware Skyline è inclusa nel programma VMware Customer Experience Improvement Program (CEIP), un’iniziativa VMware che utilizza le funzionalità di analisi per capire in che modo i clienti utilizzano le soluzioni VMware e anche per espandere e migliorare l’assistenza tecnica di VMware. Tra i dati raccolti vi sono dati sulla configurazione, dati sull’utilizzo delle funzionalità e dati sulle prestazioni. I dati dei clienti vengono inviati a VMware tramite un canale crittografato e archiviati in un repository VMware protetto ubicato negli Stati Uniti e gestito da VMware.

VMware Skyline è soggetto all’accordo di licenza con l’utente finale di VMware (www.vmware.com/download/eula).

Maggiori informazioni sul nostro programma per la privacy sono disponibili all’indirizzo www.vmware.com/it/solutions/trustvmware/ceip.html.

VMware Skyline è già disponibile

I clienti che hanno sottoscritto un contratto di assistenza VMware possono scaricare e installare Skyline Collector da My VMware già oggi. I requisiti di sistema sono: VMware vSphere 5.5 o versione successiva, VMware NSX 6.0 o versione successiva, VMware vSAN 6.7 o versione successiva.

Per ulteriori informazioni su VMware Skyline, visitare il sito: www.vmware.com/go/skyline.

