

VMWARE SKYLINE

PODSTAWOWE INFORMACJE

VMware Skyline™ to innowacyjna usługa proaktywnej pomocy technicznej zgodna z usługami VMware Global Support Services. VMware Skyline automatycznie i bezpiecznie gromadzi, agreguje i analizuje dane o użyciu produktów, które pomagają inżynierom pomocy technicznej VMware szybciej znajdować rozwiązania i aktywnie zapobiegać potencjalnym problemom. Dzięki tym funkcjom usługa przekształca reaktywne działania pomocy technicznej realizowane w trybie naprawiania awarii w proaktywną obsługę opartą na przewidywaniu i zalecaniu działań, która dodatkowo zwiększa zwrot w inwestycję w pomoc techniczną VMware.

Obecnie VMware Skyline zapewnia ulepszony wgląd w środowiska VMware vSphere®, VMware NSX® i VMware vSAN™. Wkrótce usługa Skyline będzie też obsługiwać środowiska VMware Horizon® View™ i VMware vRealize®. Stopniowo będą też dodawane kolejne produkty z oferty VMware.

Usługa VMware Skyline jest dostępna w języku angielskim na całym świecie bez dodatkowych kosztów dla wszystkich klientów firmy VMware, którzy mają aktualne umowy dotyczące pomocy technicznej dla produktu lub usług Premier.

NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

- Proaktywne identyfikowanie problemów i zapobieganie im
- Usuwanie problemów, a nie ich objawów
- Poprawa czytelności i skalowalności środowiska
- Koncentracja na działalności biznesowej: przeniesienie uwagi działu IT z rozwiązywania problemów na działania o większej wartości dla firmy
- Szybsze rozwiązywanie zgłaszanych problemów

RADYKALNIE INNOWACYJNA POMOC TECHNICZNA

Klienci przetwarzający obciążenia o znaczeniu krytycznym dla firmy w środowiskach VMware potrzebują infrastruktury, która działa bez przestoju i jest zoptymalizowana pod kątem najwyższej wydajności. Oczekują szybkich rekomendacji uwzględniających specyfikę środowiska oraz proaktywnej analizy, która pozwoli zidentyfikować problemy przed ich wystąpieniem.

W odpowiedzi na te potrzeby firma VMware przedstawia VMware Skyline: innowacyjną, proaktywną usługę pomocy technicznej zgodną z usługami VMware Global Support Services, która wykorzystuje automatyzację, by za pomocą analizy opartej na danych gromadzić informacje o konfiguracji, funkcjach i wydajności. Radykalnie zmienia ona wgląd w środowisko klienta, umożliwiając bogatsze i większym stopniu oparte na danych interakcje między klientami i rozwiązaniami VMware bez dużych nakładów czasowych ze strony administratorów pomocy technicznej. Wsparcie wymagane w reakcji na problemy jest udzielane szybko, a proaktywne rekomendacje oparte na przewidywaniu i zalecaniu działań poprawiają ogólną stabilność i niezawodność środowiska.

Technologia VMware Skyline

Rozwiązanie obejmuje ośrodek przetwarzania danych klienta i składniki chmury VMware.

- **Ośrodek klienta:** Instancja wirtualna Skyline Collector gromadzi i agreguje informacje o użyciu produktu takie jak dane o konfiguracji, funkcjach i wydajności. Zbiera również informacje o zmianach i wydarzeniach przesyłane z powrotem do rozwiązań VMware. Uprawnieni klienci pobierają instancję VMware Skyline Collector — która wkrótce będzie też zawierać nową funkcję VMware Skyline Log Assist™ (automatyzującą proces przesyłania logów) — z witryny My VMware. Po instalacji mogą przy użyciu rozwiązania VMware Skyline Advisor™ — nowego portalu samoobsługowego opartego na przeglądarce (zawierającego pulpity nawigacyjne działające w czasie rzeczywistym i automatyczne alerty) — przeglądać proaktywne zalecenia i łatwo kojarzyć odpowiednie logi (lub zatwierdzać żądania inżynierów pomocy technicznej dotyczące przesyłania logów) ze zgłoszeniami serwisowymi.
- **Ośrodek VMware:** Platforma VMware otrzymuje dane z rozwiązania Skyline Collector i przeprowadza analizy, np. określa zgodność ze sprawdzonymi metodami firmy VMware, porównuje zainstalowane produkty z historią licencji oraz ustala, czy problem jest już znany i czy można go rozwiązać przy użyciu rozwiązania do automatycznego rozwiązywania problemów. Kluczową rolę w dostarczaniu szczegółowych danych i rekomendacji odgrywa mechanizm reguł VMware Skyline. Reguły obejmują wszystkie czynności — od prostego sprawdzania danych, np. na temat konfiguracji czy poziomów poprawek, po kompleksowe kontrole obejmujące wiele produktów i chmur. Dzięki posiadanej specjalistycznej wiedzy z zakresu technologii firma VMware jako jedyna jest w stanie tworzyć i rozwijać tak kompleksowy mechanizm reguł.
- **Inżynierowie pomocy technicznej** mogą wykorzystywać te dane do przekazywania rekomendacji dotyczących zalecanych działań, które poprawiają ogólną kondycję i wydajność środowiska. Klienci korzystający z usług Premier regularnie przeglądają proaktywne rekomendacje razem z wyznaczonymi członkami zespołu pomocy technicznej.

VMware Skyline Advisor

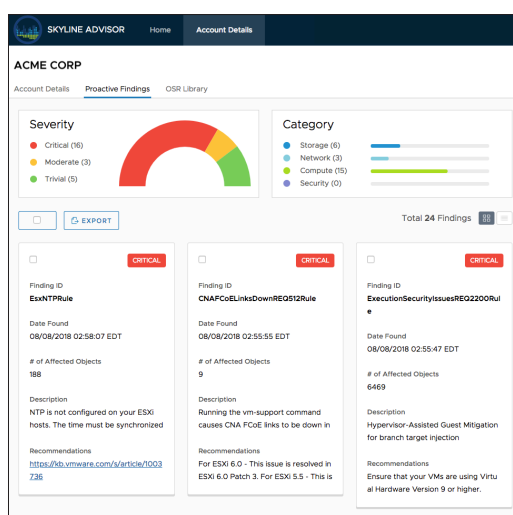
VMware Skyline Advisor to samoobsługowy portal oparty na przeglądarce dostępny dla klientów korzystających z pomocy technicznej VMware, który zapewnia dostęp do ustaleń i rekomendacji Skyline w dogodnym czasie i miejscu i pozwala zidentyfikować zmiany w środowisku, które mogły spowodować problem.

„Wdrożenie VMware Skyline i gromadzenie danych przebiegło bez problemów, a zbiorcze raporty operacyjne zawierają wiele przydatnych informacji i pokazują nam, jakie poprawki sterowników i zabezpieczeń musimy zastosować. Wgląd w potencjalne problemy, takie jak luki Spectre i Meltdown, na wczesnym etapie pomaga nam efektywnie ustalać priorytety naszych działań i minimalizować ryzyko biznesowe. Wdrażanie rekomendacji Skyline dotyczących uaktualnień vSphere poprawia niezawodność systemu”.

MATT SZEWCZYK
DYREKTOR DS. INFRASTRUKTURY INFORMATYCZNEJ
I PAMIĘCI MASOWEJ
ALLEGIS GROUP

Korzystając z portalu Skyline Advisor, klienci mogą logować się na konto Skyline i przeglądać:

- **Szczegółowe informacje o koncie** — przydatne informacje na temat wdrożenia VMware Skyline, takie jak identyfikator główny, liczba instancji Skyline Collector zarejestrowanych w firmie VMware oraz całkowita liczba instancji oprogramowania vCenter Server, hostów ESXi i maszyn wirtualnych analizowanych pod kątem potencjalnych problemów.
- **Proaktywne zalecenia** — domyślnie wyświetlane w formie karty (opcjonalnie w widoku listy), która zawiera powiązane rekomendacje z biblioteki wiedzy VMware.
- **Biblioteka zbiorczych raportów operacyjnych** — archiwum standardowych i niestandardowych zbiorczych raportów operacyjnych zawierających zalecenia zaawansowane. Ta funkcja jest dostępna tylko dla klientów usług Premier.



Rysunek 1. Proaktywne zalecenia VMware Skyline Advisor

Prywatność i zabezpieczenia

Usługa VMware Skyline podlega rygorystycznemu programowi ochrony prywatności. Technologia VMware Skyline jest objęta programem poprawy jakości obsługi klienta firmy VMware. Ta inicjatywa, w której zakres wchodzi wszystkie rozwiązania VMware, wykorzystuje analitykę, by lepiej poznać sposoby używania produktów VMware przez klientów oraz rozwijać i rozszerzać funkcje pomocy technicznej VMware. W ramach programu gromadzone są dane o konfiguracji, użyciu funkcji i wydajności. Dane klientów są przekazywane do firmy VMware zaszyfrowanym kanałem i przechowywane w bezpiecznym repozytorium należącym do firmy VMware i przez nią obsługiwany w Stanach Zjednoczonych.

Usługa VMware Skyline jest objęta umową licencyjną użytkownika końcowego VMware: www.vmware.com/pl/download/eula.

Informacje na temat programu ochrony prywatności można znaleźć pod adresem www.vmware.com/pl/solutions/trustvmware/ceip.html.

Zacznij korzystać z usługi VMware Skyline już dziś

Uprawnieni klienci korzystający z pomocy technicznej VMware mogą pobrać oprogramowanie Skyline Collector z witryny My VMware i zainstalować je już dziś. Wymagania systemowe: VMware vSphere 5.5 lub nowsza wersja, VMware NSX 6.0 lub nowsza wersja, VMware vSAN 6.7 lub nowsza wersja.

Więcej informacji na temat usługi VMware Skyline można znaleźć na stronie: www.vmware.com/go/skyline.