

VMWARE SKYLINE

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

VMware Skyline™ — это инновационная услуга упреждающей поддержки, предоставляемая в рамках услуг глобальной поддержки VMware. VMware Skyline автоматически и безопасно образом собирает, объединяет и анализирует данные об использовании продуктов, что помогает инженерам технической поддержки VMware ускорять разрешение проблем и заранее устранять возможные неполадки. Это дает возможность перейти от поддержки, осуществляемой в режиме реагирования и устранения уже возникших неполадок, к упреждающим, прогнозным и рекомендованным процессам, которые еще больше повышают окупаемость инвестиций в систему поддержки VMware.

В настоящее время VMware Skyline обеспечивает расширенную визуализацию сред VMware vSphere®, VMware NSX® и VMware vSAN™. Поддержка сред VMware Horizon® View™ и VMware vRealize® в Skyline будет реализована в ближайшем будущем. Со временем в этот список будут добавлены другие продукты VMware.

Поддержка VMware Skyline бесплатно предоставляется на английском языке по всему миру заказчикам VMware с действующим договором поддержки уровня Production или Premier.

ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

- Упреждающее выявление и предотвращение проблем
- Устранение проблем, а не их симптомов
- Повышение надежности и масштабируемости среды
- Возврат к бизнесу: вместо поиска и устранения проблем ИТ-отдел может заняться более ценными для бизнеса задачами
- Ускоренная обработка запросов на обслуживание

КАРДИНАЛЬНЫЕ ИННОВАЦИИ В СИСТЕМЕ ПОДДЕРЖКИ

Заказчикам, выполняющим важные для бизнеса рабочие нагрузки в средах VMware, необходима инфраструктура, которая непрерывно доступна и оптимизирована для обеспечения пиковой производительности. Они хотят получить быстрые рекомендации, адаптированные под конкретную среду, и упреждающие средства анализа, выявляющие проблемы до их возникновения.

Компания VMware удовлетворяет эти потребности с помощью VMware Skyline — инновационной услуги упреждающей поддержки, предоставляемой в рамках услуг глобальной поддержки VMware, которая использует средства автоматизации для сбора данных о конфигурациях, возможностях и производительности с помощью анализа. Это значительно повышает визуализацию среды заказчика и делает взаимодействие между заказчиками и VMware более эффективным и информативным без необходимости в длительном анализе со стороны администраторов службы поддержки. Возникшие проблемы решаются быстрее, и заказчики могут использовать упреждающие, прогнозные и готовые рекомендации для повышения общей стабильности и надежности своих систем.

Технология поддержки VMware Skyline

Это решение обеспечивает поддержку среды заказчика и компонентов VMware Cloud.

- **Среда заказчика.** Виртуальное устройство Skyline Collector собирает и объединяет сведения об использовании продуктов, такие как данные о конфигурациях, возможностях и производительности. Оно также следит за изменениями и событиями, которые передаются компании VMware. Имеющие на это право заказчики скачивают ПО VMware Skyline Collector (скоро в него будет добавлена новая возможность VMware Skyline Log Assist™ для автоматизации отправки журналов) на портале My VMware. После установки ПО заказчики могут использовать VMware Skyline Advisor™, новый веб-портал самообслуживания (с панелями мониторинга в режиме реального времени и автоматизированными оповещениями), для просмотра результатов анализа, а также для привязки журналов (или утверждения запросов инженеров технической поддержки на передачу журналов) к запросу на обслуживание.
- **Среда VMware.** Платформа VMware получает данные от Skyline Collector и проводит соответствующий анализ, например проверяет соответствие лучшим методикам VMware, сравнивает развернутые продукты с историей лицензирования и определяет, является ли неполадка известной проблемой, которую можно устранить автоматически.

Модуль правил VMware Skyline — это основной компонент для предоставления аналитических данных и рекомендаций. Правила могут выполнять любые задачи — от несложной проверки данных, например конфигурации и уровней исправлений, до сложных проверок различных продуктов в нескольких облаках. Только компания VMware, обладающая богатым технологическим опытом, способна создать и непрерывно развивать наиболее полный модуль правил.
- **Инженеры технической поддержки** могут использовать эти данные для предоставления рекомендаций, помогающих повысить общий уровень работоспособности и производительности среды. Заказчики услуг уровня Premier регулярно получают упреждающие рекомендации от выделенных специалистов по поддержке.

VMware Skyline Advisor

VMware Skyline Advisor — это веб-портал самообслуживания, на котором заказчики услуг поддержки VMware могут в любое время просматривать результаты анализа и рекомендации Skyline, а также выявлять любые изменения среды, которые могли стать причиной проблемы.

«Процесс установки VMware Skyline и сбора данных не вызвал никаких проблем. Сводные отчеты по эксплуатации содержат много полезной информации и помогают определить основную причину проблем и исправления системы безопасности, которые необходимо установить. Заблаговременное получение сведений о проблемах, которые могут возникнуть, например об уязвимостях Spectre и Meltdown, дает возможность более эффективно расставлять приоритеты для рабочих задач и снижает риски для бизнеса. Реализация рекомендаций Skyline для обновлений vSphere помогает повысить надежность системы».

— МЭТТ ШЕВЧИК (MATT SZEWCZYK)
 РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ
 РЕСУРСОВ И СИСТЕМ ХРАНЕНИЯ
 ALLEGIS GROUP

С помощью Skyline Advisor заказчики могут выполнить вход в учетную запись Skyline для просмотра следующих сведений.

- **Сведения об учетной записи:** полезная информация об услуге VMware Skyline, например основной идентификатор, количество устройств Skyline Collector, зарегистрированных в VMware, и общее количество серверов vCenter, узлов ESXi и виртуальных машин, которые анализируются на наличие возможных проблем.
- **Результаты упреждающего анализа:** по умолчанию отображаются как карточка (также доступно представление в виде списка) и содержат соответствующие рекомендации из библиотеки знаний VMware.
- **Библиотека сводных отчетов по эксплуатации:** архив стандартных и настраиваемых сводных отчетов по эксплуатации с расширенными данными. Эта возможность доступна только заказчикам услуг уровня Premier.

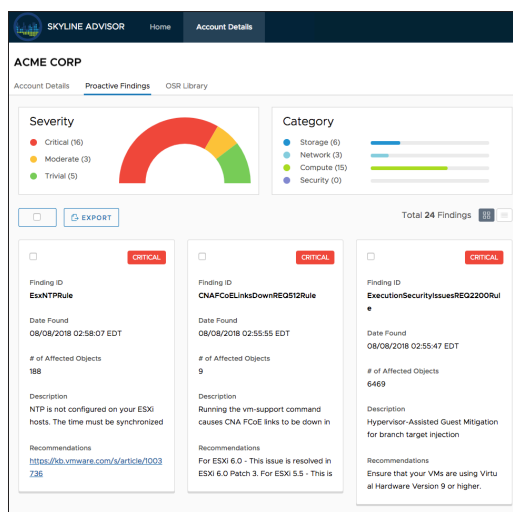


Рис. 1. Результаты упреждающего анализа VMware Skyline Advisor

Конфиденциальность и безопасность

Услуга VMware Skyline предоставляет надежную программу обеспечения конфиденциальности. Технология VMware Skyline входит в программу VMware Customer Experience Improvement Program (CEIP), глобальной инициативы компании VMware, в рамках которой проводится анализ использования продуктов VMware заказчиками, а также сбор данных для расширения и усовершенствования возможностей технической поддержки VMware. В рамках программы собираются такие сведения, как данные о конфигурациях, использовании возможностей и производительности. Данные заказчиков передаются компании VMware по зашифрованному каналу и хранятся в безопасном репозитории VMware, расположенном в США и контролируемом компанией VMware.

Услуга VMware Skyline регулируется лицензионным соглашением с конечным пользователем VMware (www.vmware.com/ru/download/eula).

Дополнительные сведения о нашей программе конфиденциальности см. на странице www.vmware.com/ru/solutions/trustvmware/ceip.html.

Начало работы с VMware Skyline

Имеющие на это право заказчики услуг поддержки VMware могут скачать Skyline Collector на портале My VMware и установить его. Системные требования: VMware vSphere 5.5 или более поздняя версия, VMware NSX 6.0 или более поздняя версия, VMware vSAN 6.7 или более поздняя версия.

Дополнительные сведения о VMware Skyline см. на странице: www.vmware.com/go/skyline.

