

VMWARE SKYLINE

概览

VMware Skyline™ 是一款创新型主动支持服务，与 VMware Global Support Services 相契合。VMware Skyline 可安全地自动收集、汇总和分析产品使用数据，从而帮助 VMware 技术支持工程师 (TSE) 缩短解决问题的时间并主动解决潜在问题。这些功能将支持运维从被动的中断/修复模式转变为主动式、预测性、规范性的体验，从而为您的 VMware 支持投资带来更大的回报。

如今，VMware Skyline 提高了 VMware vSphere®、VMware NSX® 和 VMware vSAN™ 环境的可见性。Skyline 即将支持 VMware Horizon® View™ 和 VMware vRealize® 环境。此外，随着时间的推移，还会逐渐增加 VMware 产品组合中的其他产品。

VMware Skyline 以英文版在全球范围内提供，当前拥有“生产支持服务”或“优先技术支持服务”合同的 VMware 支持服务客户无需额外付费即可享受该服务。

关键点

- 主动识别和预防问题
- 彻底解决问题，而非治标不治本
- 提高环境的可靠性和可扩展性
- 回归业务：将 IT 重心从解决问题转移到努力为业务提供更多价值
- 缩短处理服务请求的时间

颠覆性的支持创新

要在 VMware 环境中运行关键业务工作负载，客户需要一个永不停机且根据峰值性能要求进行优化的基础架构。他们需要快速获得特定于环境的修复建议，以及可在问题出现之前识别问题的主动分析。

VMware 推出 VMware Skyline 并满足了这些需求：这是一款创新型主动支持服务，与 VMware Global Support Services 相契合；它利用自动化功能以及数据驱动型分析来收集配置、功能和性能数据。这些信息可从根本上提高对客户环境的可见性，在客户和 VMware 之间实现更丰富、更明智的交互，而且技术支持管理员也无需投入大量时间。被动支持问题能够得到快速解决，而且提供的主动式、预测性、规范性建议可提高环境的整体稳定性和可靠性。

VMware Skyline 技术

该解决方案包括客户站点和 VMware 云组件。

- **客户站点：** Skyline Collector 虚拟设备收集并汇总配置、功能、性能数据等产品使用信息。它还会监听更改和事件，并将其流式传输回 VMware。符合条件的客户可以从 My VMware 下载 VMware Skyline Collector 虚拟设备，其中很快将会新增一项 VMware Skyline Log Assist™ 功能（自动执行日志上传过程）。安装后，符合条件的客户便可以使用 VMware Skyline Advisor™（新推出的基于浏览器的自服务门户，配备实时仪表盘和自动触发的警报）来查看主动式调查结果，并轻松将日志关联到服务请求（或批准 TSE 提出的日志传输请求）。
- **VMware 站点：** VMware 平台接收来自 Skyline Collector 的数据并对这些数据进行分析，例如判断是否符合 VMware 最佳实践，将已部署的产品与许可历史记录进行比较，以及判断某个问题是否可通过自动修复解决方案解决的已知问题。
VMware Skyline 规则引擎是提供丰富的见解和建议的关键。这些规则可执行一系列检查，包括从简单的数据检查（如配置和补丁程序级别）到复杂的跨产品、跨云检查。只有拥有深厚技术专业知识的 VMware 才能构建并不断发展最全面的规则引擎。
- **技术支持工程师**可以利用数据来提供规范性建议，从而提升环境的整体运行状况和性能。优先技术支持服务的客户可以定期查看指定支持团队成员提供的主动建议。

VMware Skyline Advisor

VMware Skyline Advisor 是一个基于浏览器的自服务门户，VMware 支持服务客户可通过该门户随时访问 Skyline 调查结果和建议，并查明其环境中可能导致问题的任何更改。

“我们已经能够无缝进行 VMware Skyline 部署和数据收集，而且“运维摘要报告”可以提供丰富的信息，有助于我们了解需要应用的主要驱动程序和安全补丁程序。尽早了解可能出现的问题（例如 Spectre/Meltdown 漏洞）可帮助我们更高效地确定工作的优先顺序并最大限度地降低风险，同时，实施 Skyline 提供的 vSphere 升级相关建议有助于提高系统可靠性。”

MATT SZEWCZYK
ALLEGIS GROUP 计算和存储团队主管

通过 Skyline Advisor，客户可以登录其 Skyline 帐户以查看以下信息：

- **帐户详细信息** - 关于 VMware Skyline 实施的重要信息，例如主 ID、向 VMware 注册的 Skyline Collector 数量，以及正在接受分析以确定是否存在潜在问题的 vCenter Server、ESXi 主机和虚拟机的总数。
- **主动式调查结果** - 默认情况下以卡片形式显示（也可选择列表视图），包括来自 VMware 知识库的相关建议。
- **运维摘要报告 (OSR) 库** - 包含高级调查结果的标准及自定义 OSR 的归档。此功能仅适用于优先技术支持服务的客户。

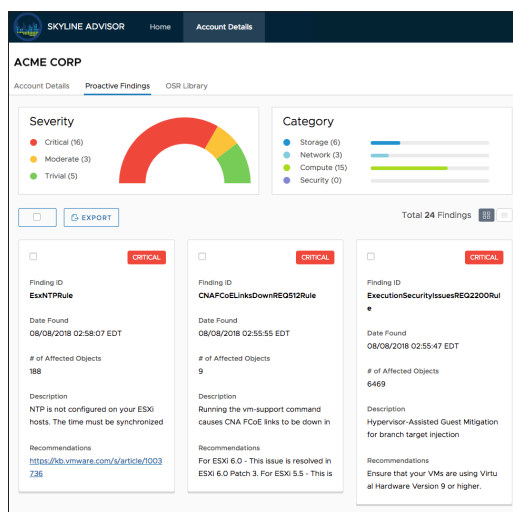


图 1. VMware Skyline Advisor 主动式调查结果

隐私和安全

VMware Skyline 具有严格的隐私计划。VMware Skyline 技术已加入 VMware 客户体验改进计划 (CEIP)，这是一项面向整个 VMware 的计划，主要使用分析功能来了解客户如何使用 VMware 产品，并扩展和增强 VMware 技术支持能力。收集的数据包括配置数据、功能使用数据和性能数据。客户数据通过加密通道传输至 VMware，并存储在美国境内一个由 VMware 运维的安全 VMware 存储库中。

VMware Skyline 的使用需遵循“VMware 最终用户许可协议”：www.vmware.com/cn/download/eula。

请访问以下网址以查看我们的隐私计划：www.vmware.com/cn/solutions/trustvmware/ceip.html。

立即启用 VMware Skyline

符合条件的 VMware 支持服务客户可以立即从 My VMware 下载并安装 Skyline Collector。注意系统要求：VMware vSphere 5.5 或更高版本；VMware NSX 6.0 或更高版本；VMware vSAN 6.7 或更高版本。

有关 VMware Skyline 的更多信息，请访问：<https://www.vmware.com/cn/support/services/skyline.html>。



VMware, Inc. 3401 Hillview Avenue Palo Alto CA 94304 USA Tel 877-486-9273 Fax 650-427-5001 www.vmware.com

威睿信息技术（中国）有限公司

中国北京办公室 北京市朝阳区新源南路 8 号启皓北京东塔 8 层 801 邮编: 100027 电话: +86-10-5976-6300

中国上海办公室 上海市淮海中路 333 号瑞安大厦 805B-809 室 邮编: 200021 电话: +86-21-8024-9200

中国广州办公室 广州市天河路 385 号太古汇一座 3502 室 邮编: 510610 电话: +86-20-87146110

中国香港办公室 香港港岛东太古城太古湾道 12 号太古城中心 4 期 4 楼 电话: 852-3696 6100 传真 852-3696 6101

www.vmware.com/cn

版权所有 © 2018 VMware, Inc. 保留所有权利。此产品受美国和国际版权法及知识产权法保护。VMware 及其子公司的产品受 <http://www.vmware.com/cn/support/patents> 网站中列出的一项或多项专利保护。VMware 及 VMware 徽标是 VMware, Inc. 及其子公司在美国和/或其他司法管辖区的注册商标或商标。此处提到的所有其他标志和名称分别是其各自公司的商标。项目编号: VMW-DS-SHT-SKYLINE-USLET-111