

VMware Skyline

概觀

VMware Skyline™ 是一項創新、主動的支援服務，與 VMware 全球支援服務搭配運用更能相得益彰。VMware Skyline 可在安全無虞的前提下，自動收集、彙總與分析產品使用資料，協助 VMware 技術支援工程師 (TSE) 縮短問題解決時間，同時主動解決潛在的問題。在這些功能的協助下，支援營運的角色可從以往被動的錯誤/修正模式，轉變為主動、預測和指導式的經驗，為您的 VMware 支援技術投資帶來更大的投資報酬率。

現今的 VMware Skyline 大幅提升了 VMware vSphere®、VMware NSX® 與 VMware vSAN™ 環境的能見度。而 VMware Horizon® View™ 與 VMware vRealize® 環境也很快會獲得 Skyline 支援。VMware 產品組合未來也將新增其他產品。

VMware Skyline 目前已在全球推出英文版，只要 VMware 支援的客戶具備有效的生產作業支援或 Premier 服務合約，不須額外付費即可使用。

關鍵焦點

- 主動找出並預防問題
- 解決問題，而不只是消除徵狀
- 提升環境的可靠性與延展性
- 讓重心回到業務本身：將 IT 的工作重點從解決問題轉為努力增加企業價值
- 縮短解決服務請求的所需時間

徹底的支援創新

當客戶在各種 VMware 環境中執行關鍵業務工作負載時，他們需要一套隨時啟用且能因應尖峰效能所需而最佳化的基礎架構。他們期待的是能夠快速為他們提供與環境相關的具體修正建議，以及各種有助於識別問題的分析結果，以收防範未然之效。

VMware 使用 VMware Skyline 來因應這些需求：這套創新的主動式支援服務能夠搭配 VMware 全球支援服務一起運用，並透過資料導向的分析技術與自動化功能，收集各項設定、功能與效能資料。此舉可徹底改善客戶環境的能見度，讓支援管理員不必投注大量的心力，就能在客戶與 VMware 之間提供更加豐富周全的互動。不但可以快速解決需要處理的支援問題，還能透過主動、預測和指導式建議來提升環境的整體穩定性和可靠性。

VMware Skyline 技術

這款解決方案包含客戶站點與 VMware 雲端元件。

- **客戶站點**：Skyline Collector 虛擬應用裝置會收集並彙整各項產品使用資訊，像是設定、功能與效能資料，並且偵聽各項回傳到 VMware 的變更與事件。符合資格的客戶可從 My VMware 下載 VMware Skyline Collector 應用裝置，此裝置即將內建全新的 VMware Skyline Log Assist™ 功能 (讓日誌記錄上傳流程自動完成)。安裝完畢後，符合資格的客戶可以接著使用全新推出的網頁型自助式入口網站 VMware Skyline Advisor™ (包含即時控制面板與自動化警示)，瀏覽各項主動分析結果並且輕鬆地將日誌記錄 (或是核准技術支援工程師對於轉移日誌記錄的請求) 與服務請求進行關聯。
- **VMware 站點**：VMware 平台從 Skyline Collector 收到資料後，會開始進行各項分析作業 (例如依據 VMware 最佳實踐方式來得出因應做法)、比較部署的產品與授權記錄，然後判斷問題是否為已知以便透過自動修正解決方案加以解決。VMware Skyline 規則引擎在交付豐富的分析與建議內容上，扮演著重要的角色。這些規則能夠執行各式各樣的工作，從檢查設定資料與修補程式層級之類的簡單作業，到跨產品、跨雲端的複雜檢查作業無所不包。擁有深入技術專業背景的 VMware，是業界唯一有能力打造規則引擎並持續發展的廠商。
- **技術支援工程師**可以運用這項資料來提供指導建議，以提升整體環境的運作狀況及績效。Premier 服務客戶則能檢閱由專屬支援團隊成員定期提供的主動式建議。

VMware Skyline Advisor

VMware 支援的客戶可以透過網頁型的 VMware Skyline Advisor 自助式入口網站，輕易地存取各項 Skyline 分析結果與建議內容，同時鎖定環境裡可能導致問題發生的各項變更。

「我們的 VMware Skyline 部署與資料收集作業能夠完美銜接，並提供資訊豐富的作業摘要報告，方便我們清楚得知各項關鍵因素，以及需要套用的安全性修補程式。早期洞悉 Spectre/Meltdown 弱點等各種可能發生的問題，能夠幫助我們更有效地排定工作優先順序，並大幅減少商業風險，而針對 vSphere 升級作業實作 Skyline 建議，則有助於提升系統可靠性。」

Allegis Group
運算與儲存小組組長
Matt Szewczyk

透過 Skyline Advisor，客戶可以登入自己的 Skyline 帳戶以便檢視：

- **帳戶詳細資料** — 這是關於您的 VMware Skyline 實作的寶貴資訊，例如您的主機 ID、向 VMware 註冊的 Skyline Collector 數量，以及 vCenter Server、ESXi 主機與接受分析以找出潛在問題的虛擬機總數。
- **主動分析結果** — 預設會以卡片方式顯示（可選擇採用清單檢視方式），並內含 VMware 知識庫的相關建議。
- **作業摘要報告 (OSR) 資料庫** — 內含標準與自訂 OSR，以及各種進階分析結果的封存檔案。本功能僅提供 Premier 服務客戶使用。

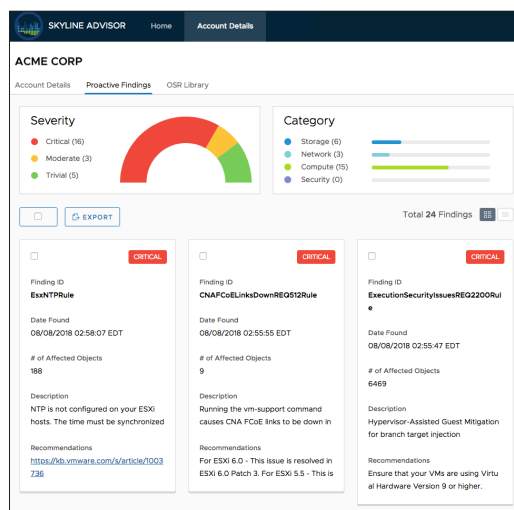


圖 1. VMware Skyline Advisor 主動分析結果

隱私權和安全性

VMware Skyline 採行嚴格的隱私權計畫規定。VMware Skyline 技術內建在 VMware 客戶經驗改進計畫 (CEIP) 中，這項由 VMware 全面推廣的計畫運用分析技術來瞭解客戶如何使用 VMware 產品，同時拓展並強化 VMware 技術支援能力。所收集的資料包括產品設定資料、功能使用資料和效能資料。客戶資料將透過加密管道傳輸至 VMware，並安全地儲存在位於美國境內、且由 VMware 管理的 VMware 存放庫中。

VMware Skyline 的使用受到 VMware 終端使用者授權合約的約束：www.vmware.com/tw/download/eula。

請參閱我們的隱私權計畫內容：www.vmware.com/tw/solutions/trustvmware/ceip.html。

立即啟用 VMware Skyline

符合資格的 VMware 支援客戶，[現在就可以從 My VMware 下載並安裝 Skyline Collector](#)。附註：系統需求：VMware vSphere 5.5 或以上版本；VMware NSX 6.0 或以上版本；VMware vSAN 6.7 或以上版本。

如需 VMware Skyline 的詳細資訊，請造訪：www.vmware.com/tw/support/services/skyline.html。