

vFORUM *2019*

OT196

VMware Skyline

- 次世代プロアクティブサポートツールのご紹介

VMware株式会社

グローバルサービス テクニカルサポート本部

プレミアムサポートマネージャ 軒原 翼

サポートアカウントマネージャ 齊藤 友和

Make
Your
Mark

Agenda

VMware Skyline とは

VMware Skyline の主な機能

- Advisor
- Log Assist

VMware Skyline の導入ステップ

VMware Skyline 最新情報

VMware Skyline とは

VMware Skyline とは

お客様の VMware 製品 環境について

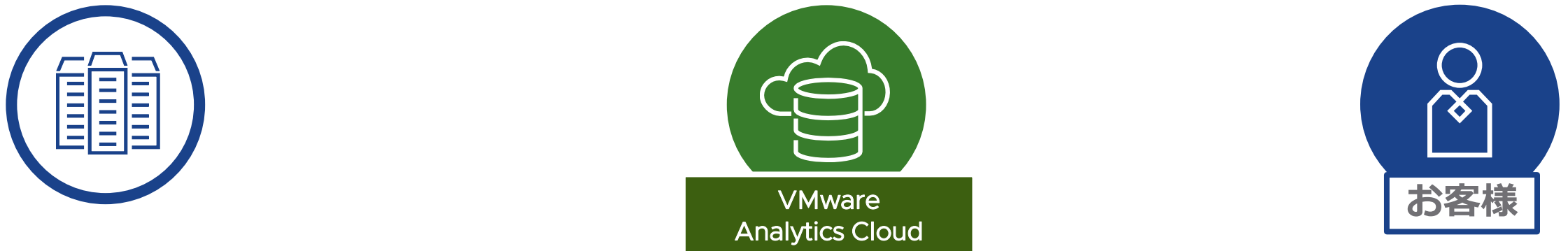
- **トラブルを未然に防ぐ**ために働きます
- **既知バグ、解決策** を教えます
- **ログバンドル取得を** 肩代わりします
- **運用の方**にとって、なくてはならないツール

Skyline 導入 Before / After

Before

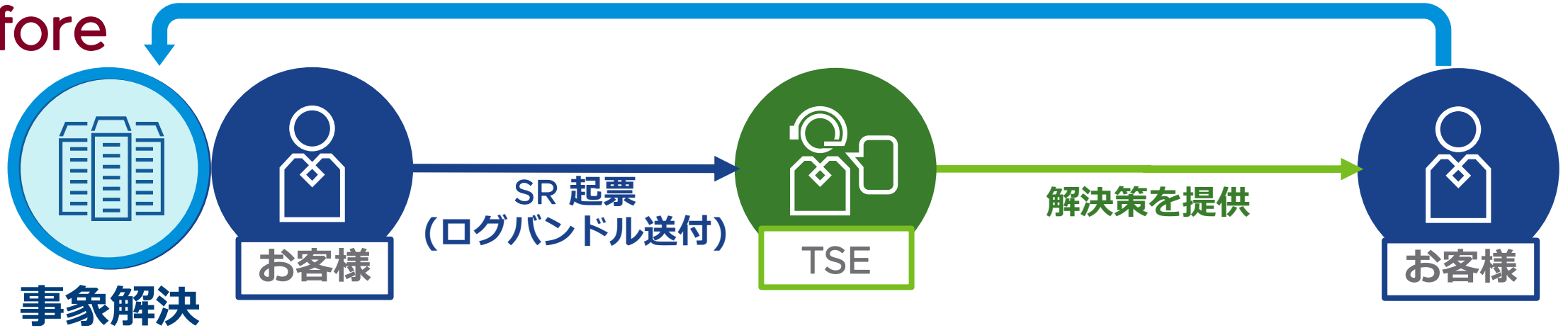


After

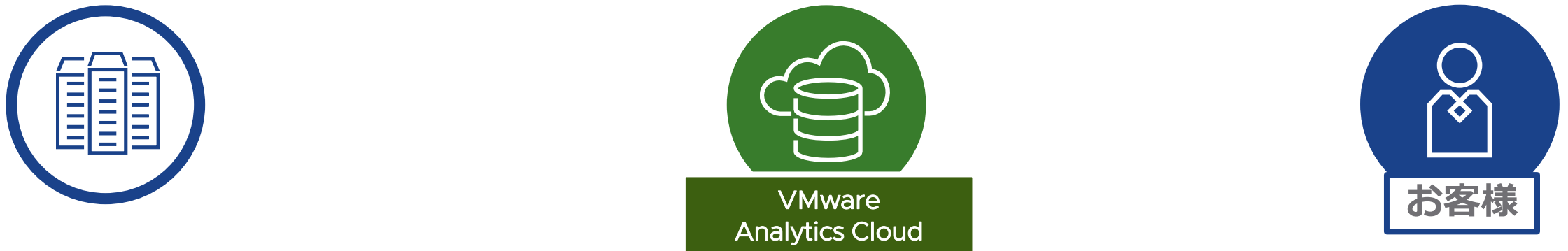


Skyline 導入 Before / After

Before



After

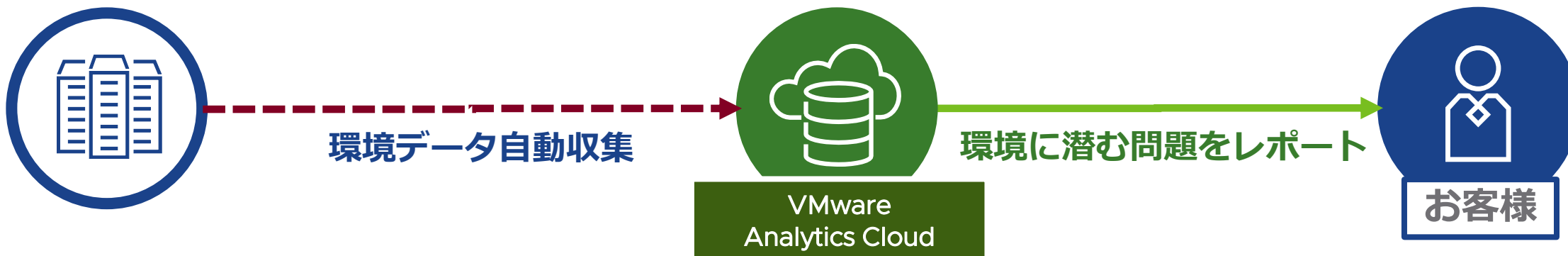


Skyline 導入 Before / After

Before



After

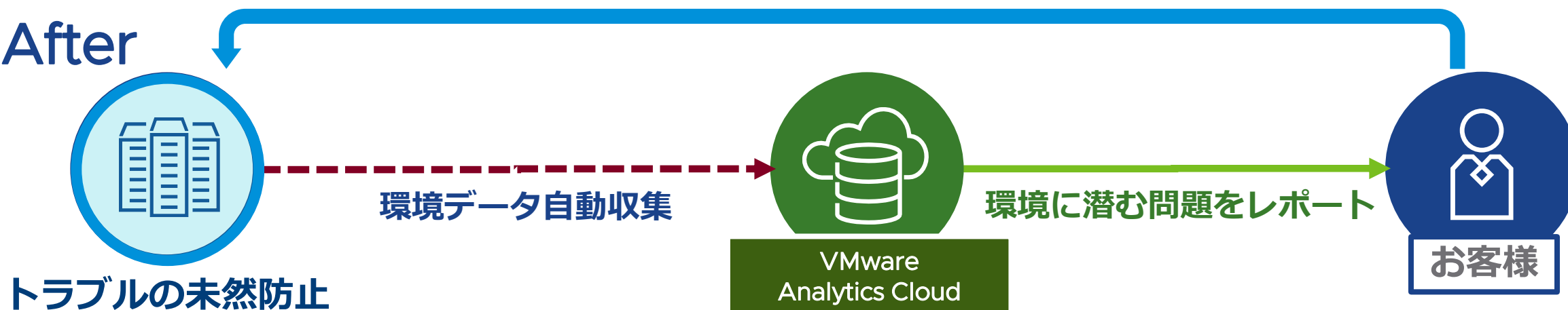


Skyline 導入 Before / After

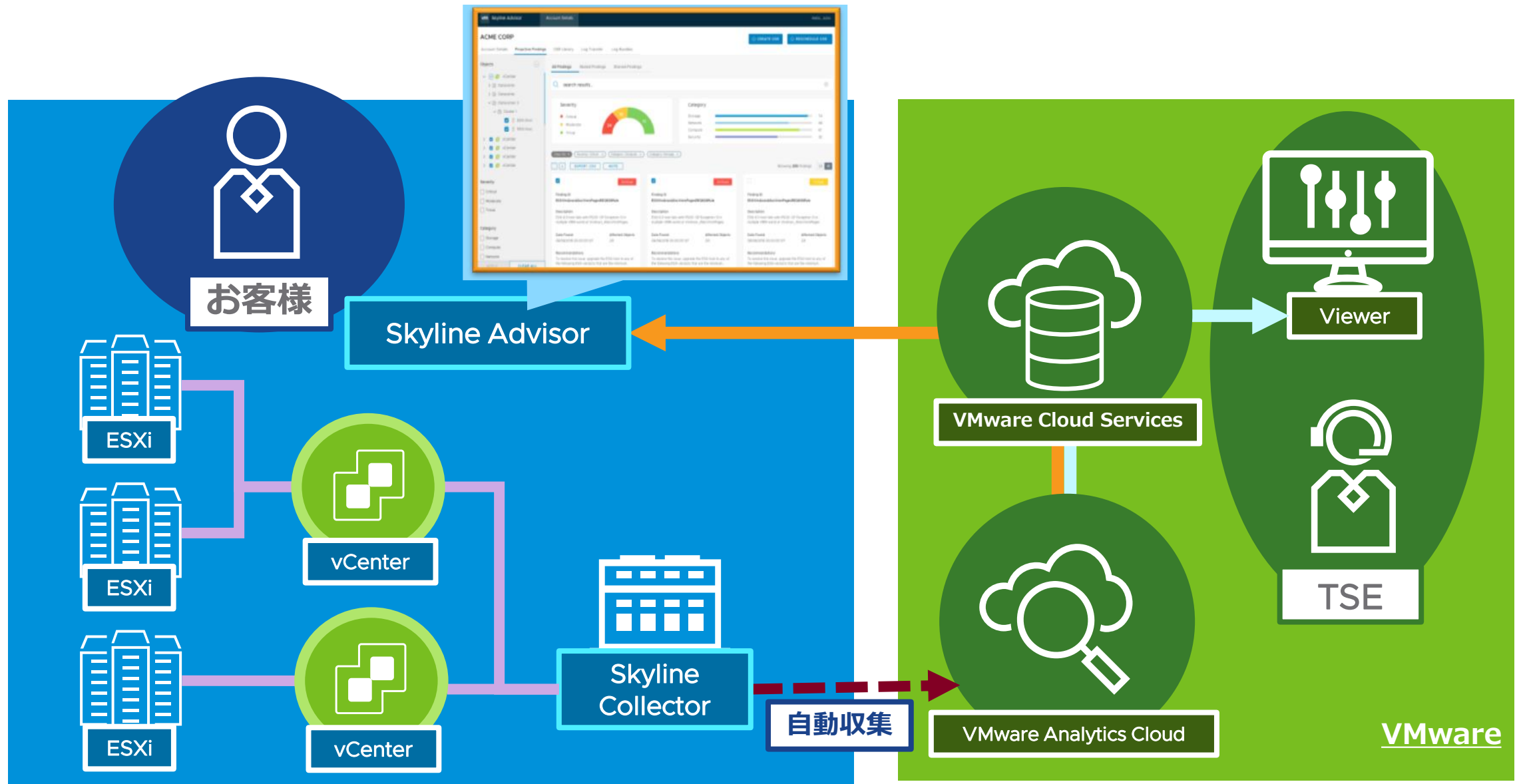
Before



After



Skyline の構成と利用イメージ



VMware Skyline の主な機能

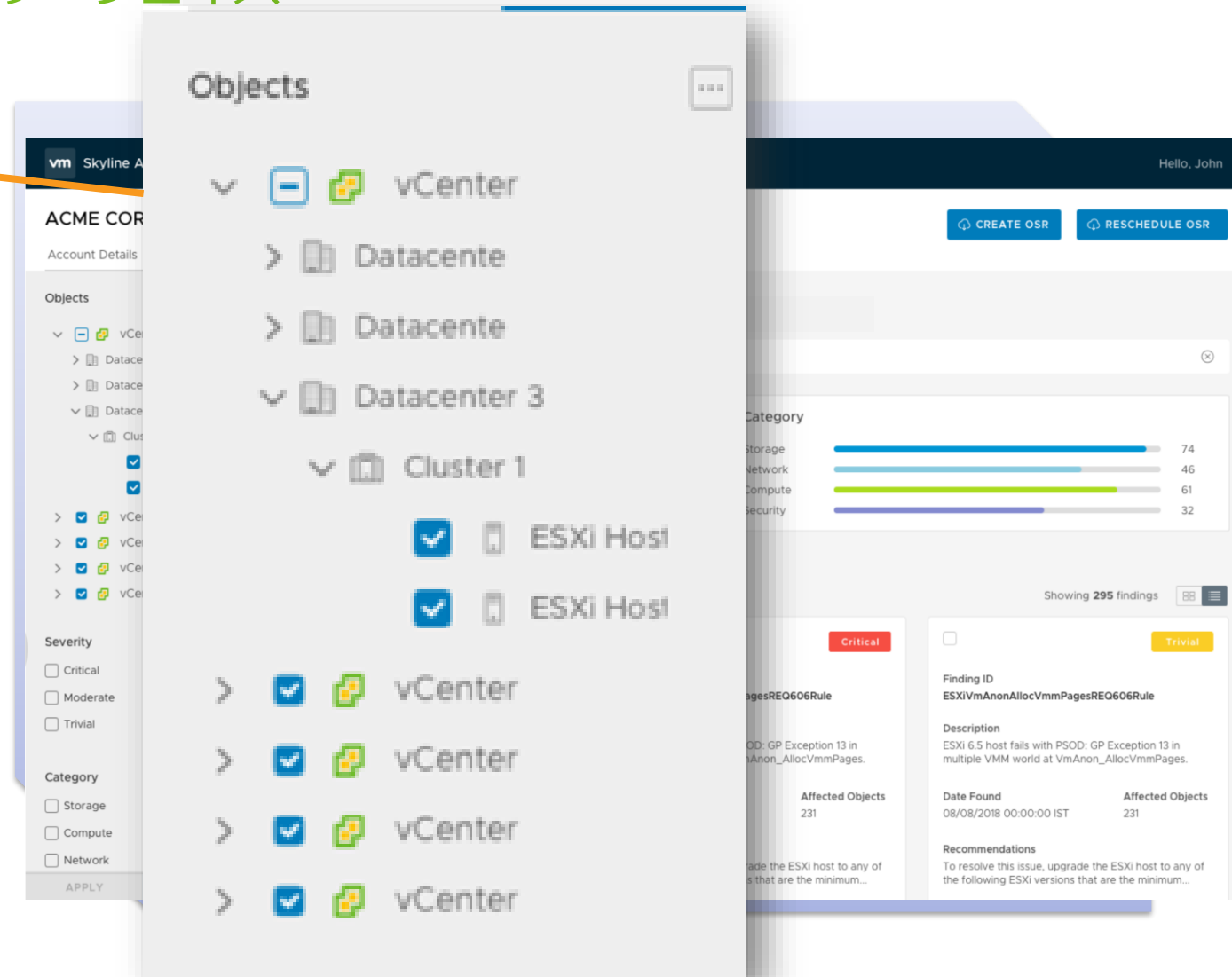
Advisor

Log Assist

Advisor

お客様が自身の環境の問題を確認するインターフェイス

- vCenter Web Client ライクな
インベントリツリー
- インベントリに該当する以下を提供
 - ✓ 既知バグ
 - ✓ 解決策、ワークアラウンド
- ログバンドル自動転送(Log Assist)



Advisor

お客様が自身の環境の問題を確認するインターフェイス

- vCenter Web Client ライクな
インベントリツリー
- インベントリに該当する以下を提供
 - ✓ 既知バグ
 - ✓ 解決策、ワークアラウンド
- ログバンドル自動転送(Log Assist)

ESXi ホストが次のエラーで失敗する : PANIC

bora/vmkernel/main/dlmalloc.c:xxxx - dlmalloc での破損 (PANIC
bora/vmkernel/main/dlmalloc.c:xxxx - Corruption in dlmalloc)
(2147888)

Last Updated: 11/30/2017 Categories: Troubleshooting

▼ Symptoms

免責事項 : これは英文の記事「ESXi host fails with the error: PANIC bora/vmkernel/main/dlmalloc.c:xxxx - Corruption in dlmalloc」の日本語訳です。記事はベストエフォートで翻訳を進めているため、ローカライズ化コンテンツは最新情報ではない可能性があります。最新情報は英語版の記事で参照してください。

▼ Purpose

- ESXi ホストが次のエラーで失敗する。

PANIC bora/vmkernel/main/dlmalloc.c:xxxx - Corruption in dlmalloc

- /var/log/vmkernel.log ファイルに、次のようなエントリが表示される。

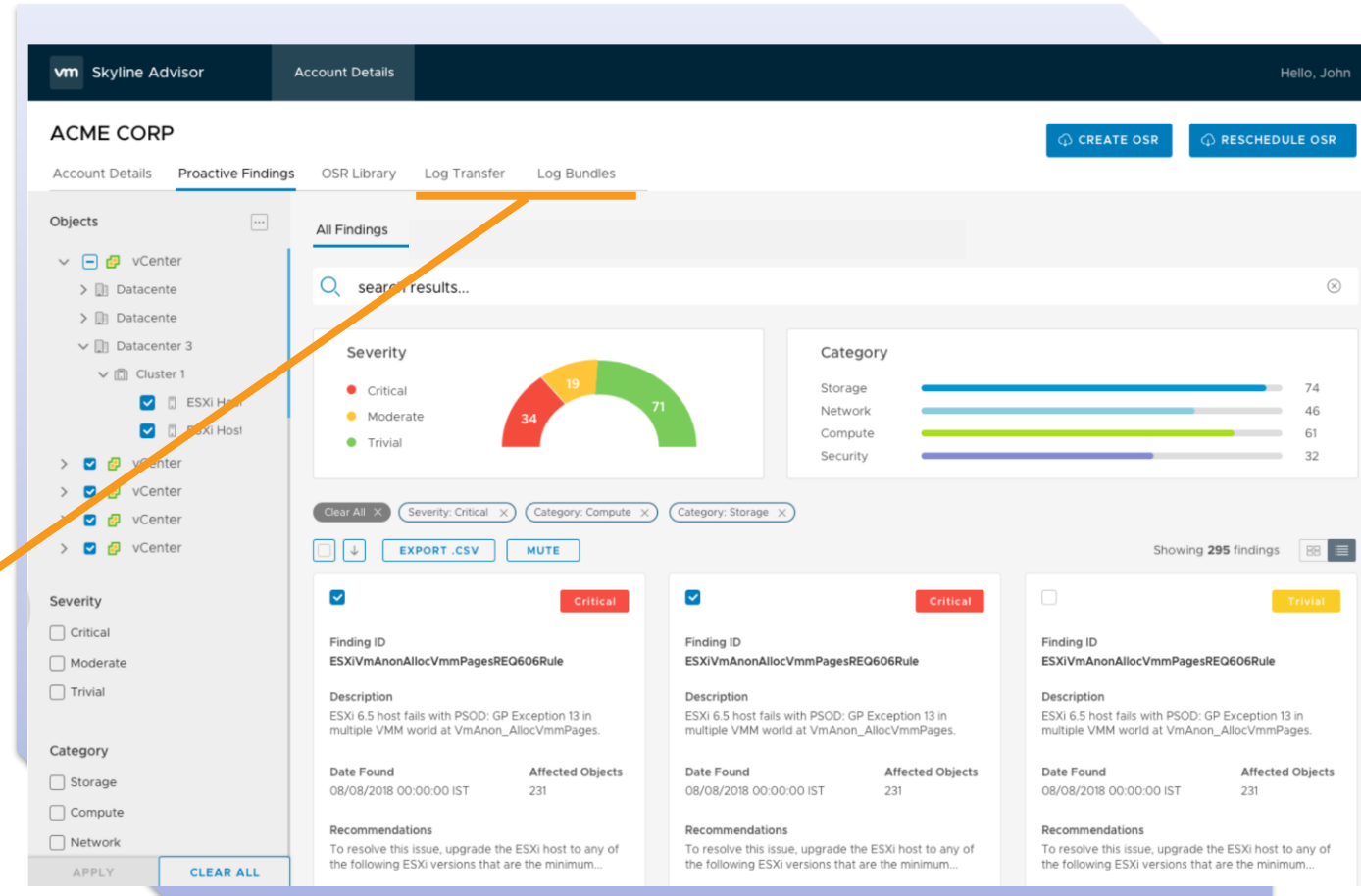
```
@BlueScreen: PANIC bora/vmkernel/main/dlmalloc.c:4907 - Corruption in dlmalloc
Code start: 0x418029600000 VMK uptime: 234:01:32:49.087
0x43949ed1b360:[0x418029677ada]PanicvPanicInt@vmkernel#nover+0x37e stack: 0x43949ed1b3f8
0x43949ed1b3f0:[0x418029677da5]Panic_NoSave@vmkernel#nover+0x4d stack: 0x43949ed1b450
0x43949ed1b450:[0x41802962cb0b]DLM_free@vmkernel#nover+0x6c7 stack: 0x8
```

• <https://kb.vmware.com/s/article/2147888>

Advisor

お客様が自身の環境の問題を確認するインターフェイス

- vCenter Web Client ライクな
インベントリツリー
- インベントリに該当する以下を提供
 - ✓ 既知バグ
 - ✓ 解決策、ワークアラウンド
- ログバンドル自動転送(Log Assist)



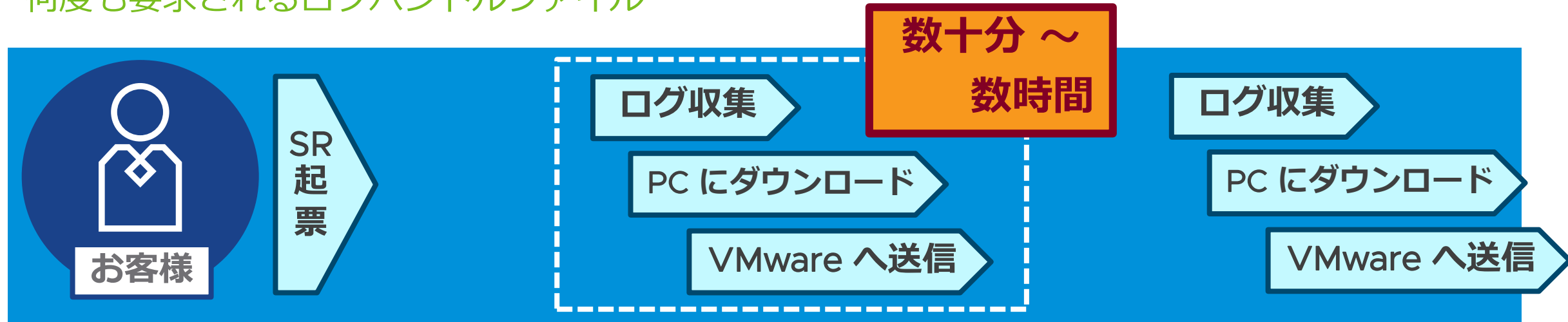
VMware Skyline の主な機能

Advisor

Log Assist

SR におけるログ送信の “わずらわしさ”

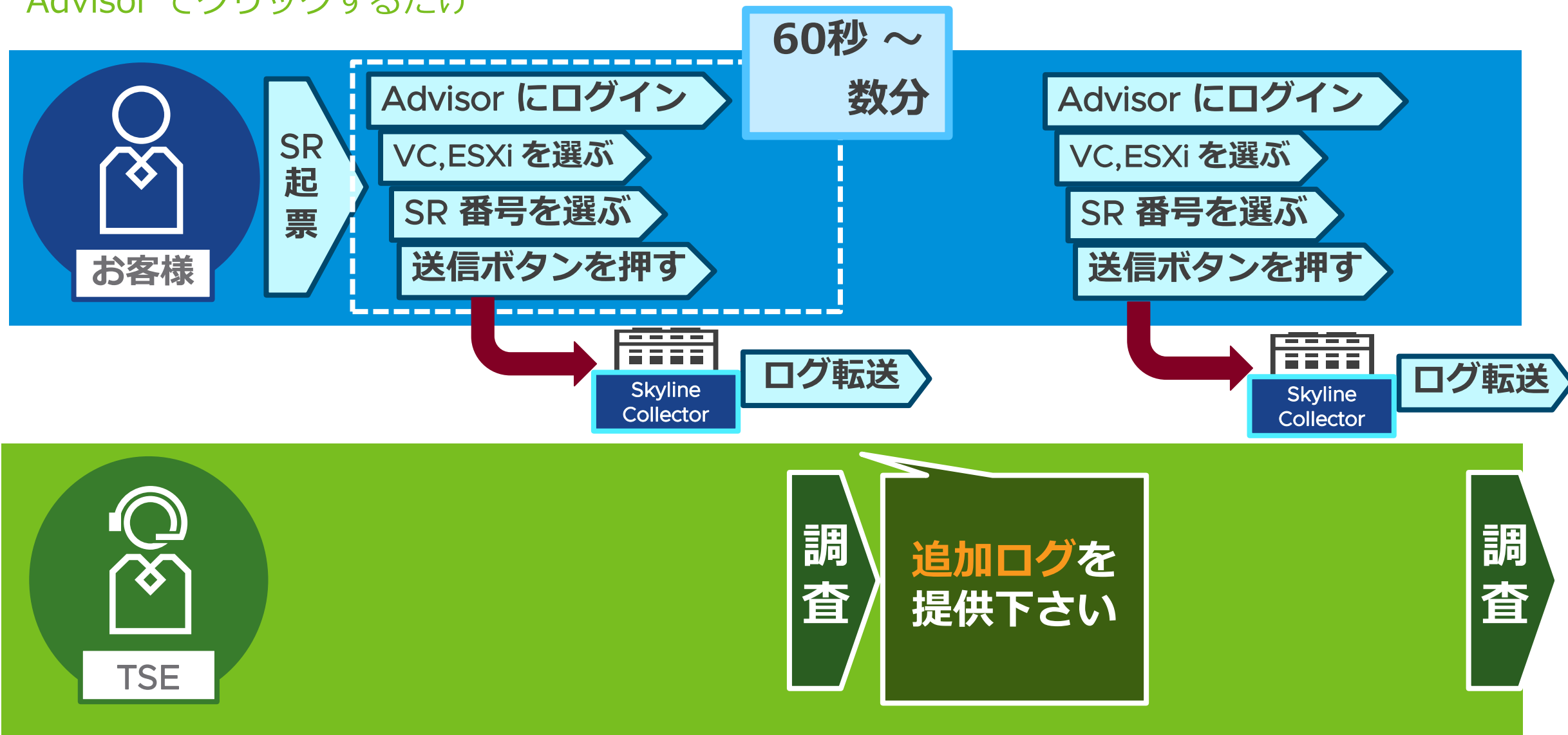
何度も要求されるログバンドルファイル



ログバンドル転送がクリック数回 方法は2つ

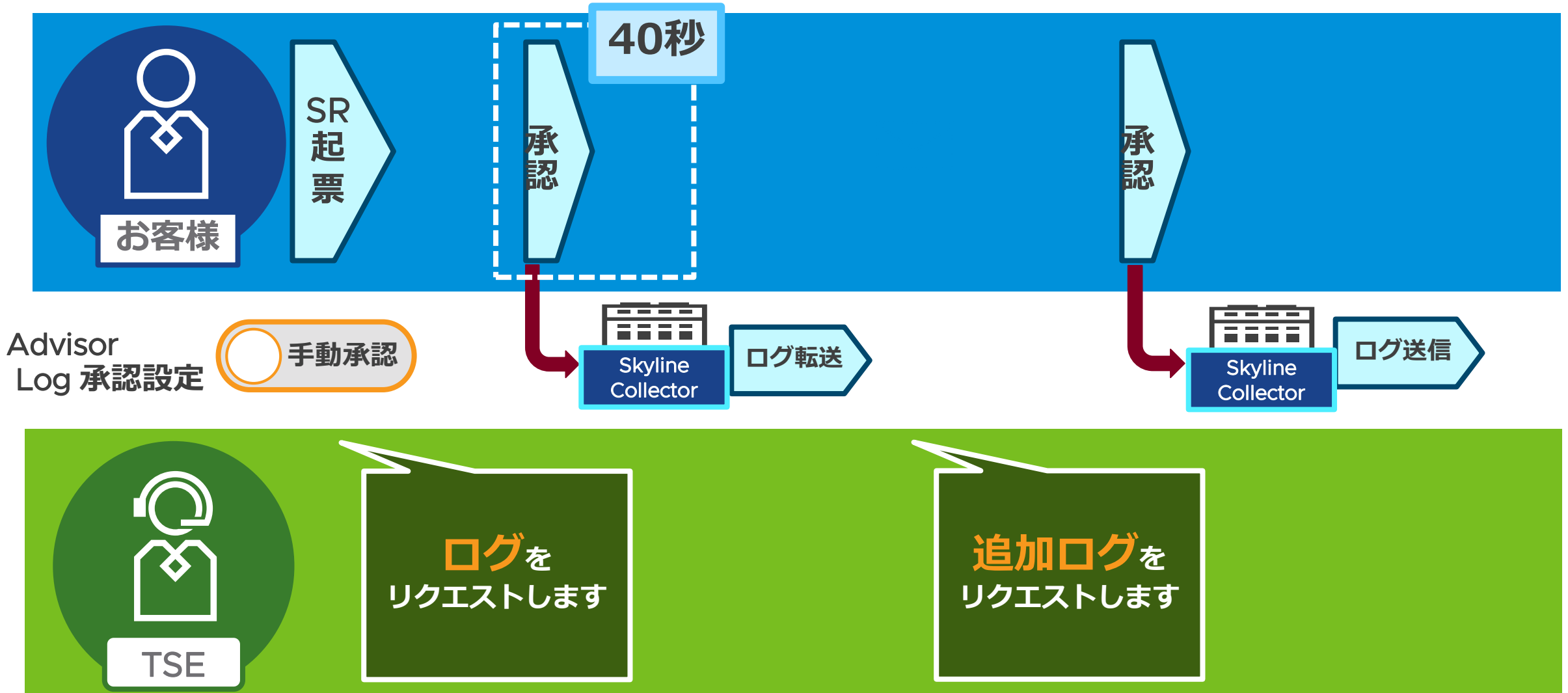
方法① お客様がログバンドル転送を行うケース

Advisor でクリックするだけ



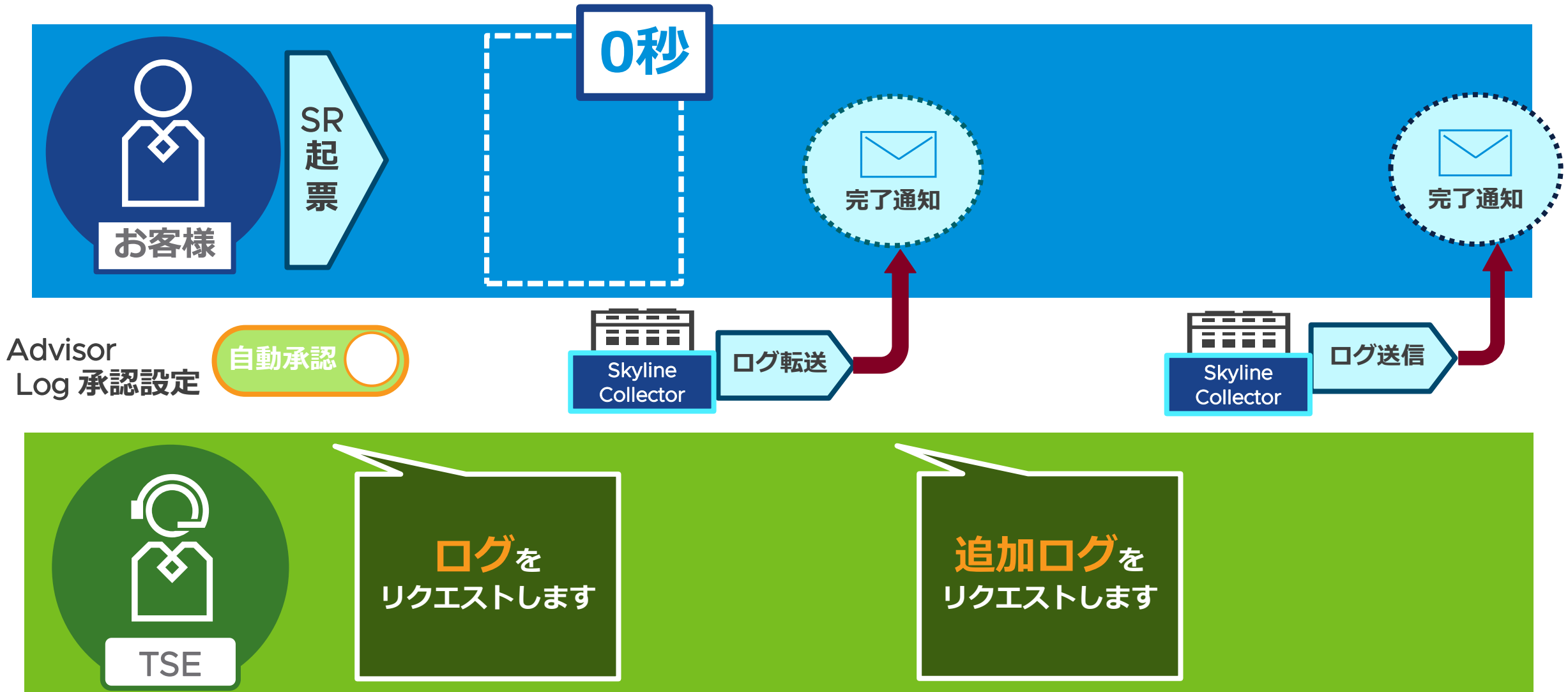
方法② TSE がログバンドルをリクエストするケース

手動承認はお客様が Advisor で承認クリックするだけ



方法② TSE がログバンドルをリクエストするケース

自動承認はお客様の操作は不要



Log Assist

画面遷移

Initiate Logs Transfer Log Transfer Requests Log Library

Step 1 of 2 - Select Inventory

Inventory

Select inventory to initiate log transfer from below topology view

Inventory	Version	Build	Add-Ons	Collector Name
▼ <input type="checkbox"/> VMware vCenter Server 6.0.0 build-3634793	6.0.0	3634793	-	skylinedemo
▼ <input type="checkbox"/> Cairo Datacenter	-	-	-	
▼ <input type="checkbox"/> CAI Cluster	-	-	-	
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> esx03-s1.core.hypervisor.com				
<input type="checkbox"/> esx01-s1.core.hypervisor.com	6.0.0		vSAN Enabled Nsx Enabled	
<input type="checkbox"/> esx02-s1.core.hypervisor.com	6.0.0		vSAN Enabled Nsx Enabled	skylinedemo
> <input type="checkbox"/> manager	6.3.2-5672532	5672532	-	skylinedemo

① VC, ESXi, NSX を選択

② [NEXT] をクリック

NEXT

Log Assist

画面遷移

Initiate Logs Transfer

Log Transfer Requests

Log Library

Step 2 of 2 - Service Request

Support Request

Select a Support request from the list

Q Search by SR number or case owner or description and hit enter

SR # ↓	Description	
<input checked="" type="radio"/> 18692035707	test	
<input type="radio"/> 18692159507	testing overriding logic in UAT	
<input type="radio"/> 18696745409	testing overriding logic in UAT	
<input type="radio"/> 18696745509	general usage issue	2018-09-19T09:41:01.000Z
<input type="radio"/> 18697079909	test	2018-09-21T04:39:37.000Z
<input type="radio"/> 18697108609	re	2018-09-21T04:42:58.000Z
<input type="radio"/> 18697108709	test	2018-10-10T13:31:58.000Z
<input type="radio"/> 18697511510	test one 114392118 - VMware	2018-05-09T18:01:16.000Z
<input type="radio"/> 18683978105	Testing	2018-05-22T09:37:31.000Z
<input type="radio"/> 18684675405		

③ SR 番号を選択

④ [INITIATE LOG TRANSFER]をクリック

4

BACK

INITIATE LOG TRANSFER

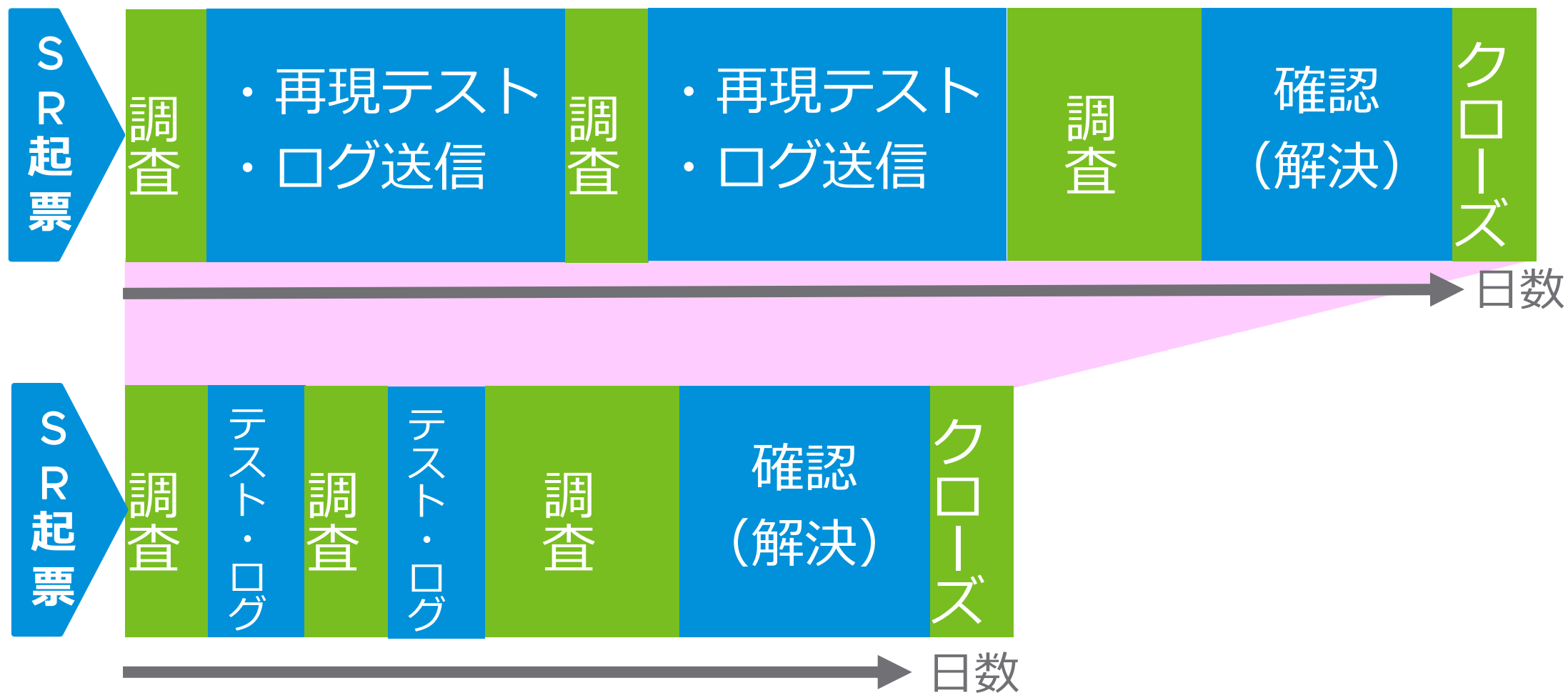
LOAD MORE

SR が解決するまでの時間が短縮



Skyline 導入の結果 . . .

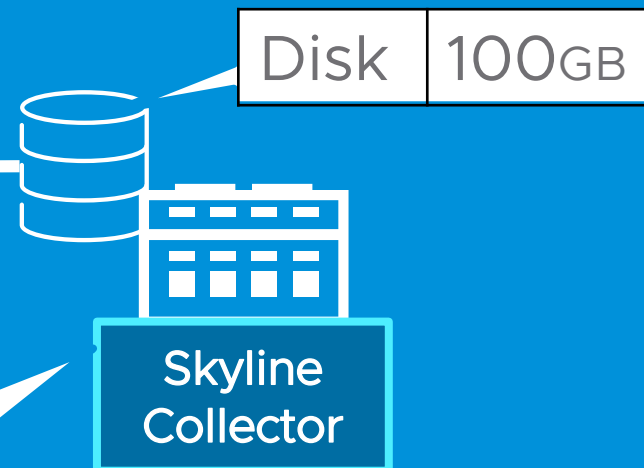
SR が解決するまでの時間が短縮



VMware Skyline の導入ステップ

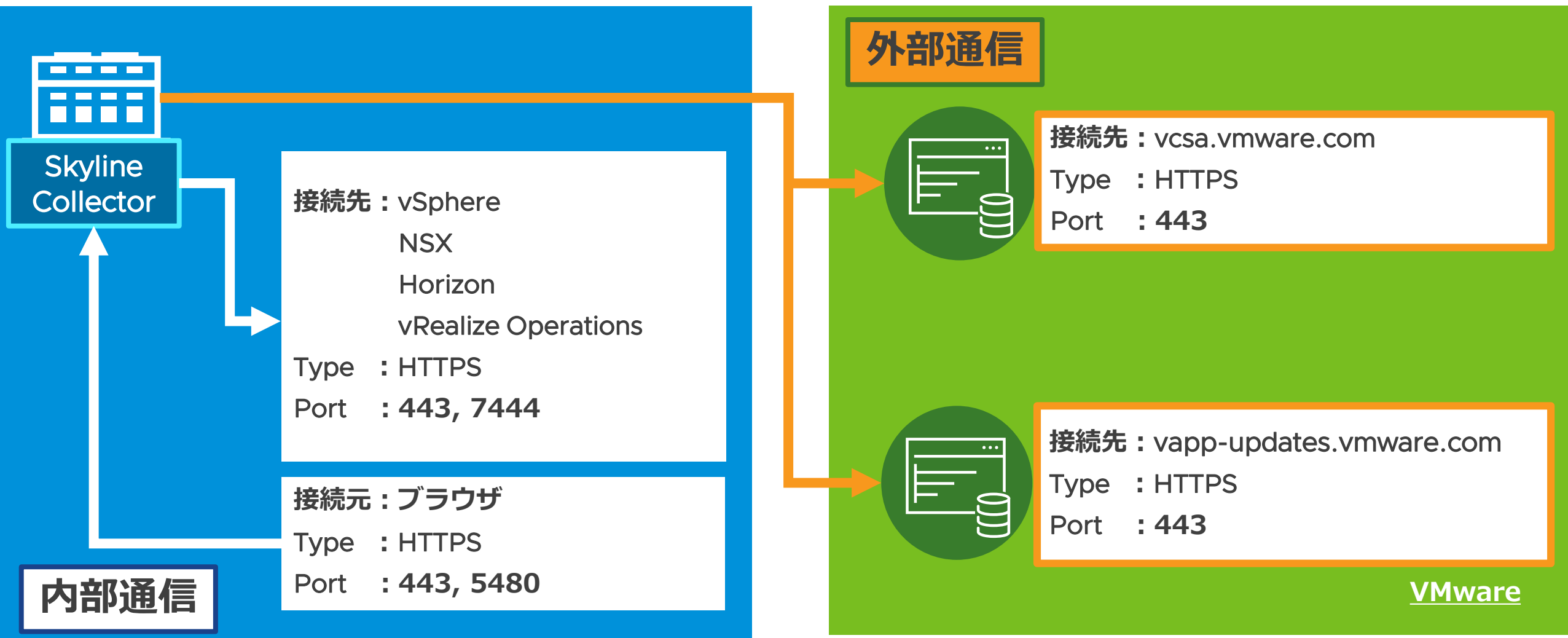
Skyline Collector インストール要件

デプロイ先は vSphere 6.x



vCPU	2
メモリ	8GB
IPアドレス	固定推奨

Skyline Collector ネットワーク要件



VMware の主要な製品をサポート(2019年 11月現在)

デプロイ先 Ver は
vSphere 6.xですが



vCenter
Ver 6.x



ESXi
Ver 6.x



Skyline
Collector

Skyline Advisor

既知バグ報告対象 Ver は vSphere 5.5 ~

VMware vCenter Server®
5.5, 6.0, 6.5, 6.7

VMware ESXi™
5.5, 6.0, 6.5, 6.7

VMware NSX® for vSphere®
6.2, 6.3, 6.4

VMware vSAN™
6.0, 6.1, 6.2, 6.5, 6.6, 6.7

Horizon View
7.0, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6, 7.7

VMware vRealize® Operations Manager™
6.6, 6.7, 7.0

Skyline 導入の流れ

Skyline Get Started にアクセス (<http://vmware.com/go/skyline/download>)

VMware Cloud Services (VCS)

① VCS にログイン



② VCS で Skyline Collector (OVF) をダウンロード



④ VCS でトークンを取得

Skyline Collector

③ vSphere 環境に OVF をデプロイ

⑤ トークンを Skyline Collector 初期設定で入力

⑥ vCenter, NSX の登録を進めて完了

⑦ Advisor にアクセスして確認（数日かかります）

Skyline を更にお勧めするポイント

- 1度インストールするだけで最新版を維持

- 自動アップグレード機能を ON にするだけ

- 追加費用なし！！

- VMware Branded サポート契約 のお客様

- プレミアサポート、プロダクションサポート のお客様

最初の質問に対する Answer

Q. サポートへの要望をお持ちでしたら教えてください

A1. 環境にマッチしたサポートをして欲しい ☒ Advisor

A2. ログバンドル取得の手間を省きたい ☒ Log Assist

A3. 問題を早く解決したい ☒ Advisor & Log Assist

vmware®

Skyline™

Skyline 新機能紹介

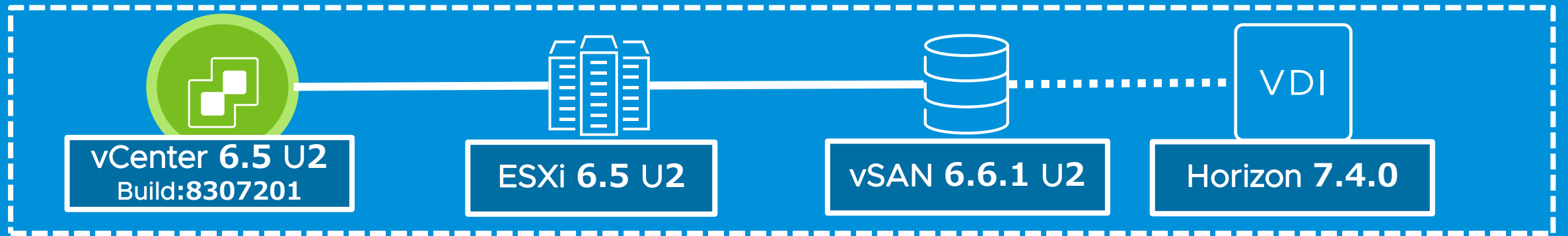
Consolidated Recommendations

- ご利用全製品バージョンとアップグレードで改善されるバグの累積数を確認
 - プロダクトの最新バージョン
 - ご利用中の全製品バージョン一覧
 - アップグレード後に改善されるバグの累積数

Product	Upgrade Version to	Current Version	Findings Addressed
V Upgrade Horizon	7.2	7.0	60/130
Upgrade Horizon	7.1	7.0	28/130
> Upgrade vCenter	6.7	6.5	46/130
> Upgrade ESXi	6.7	6.5	46/130

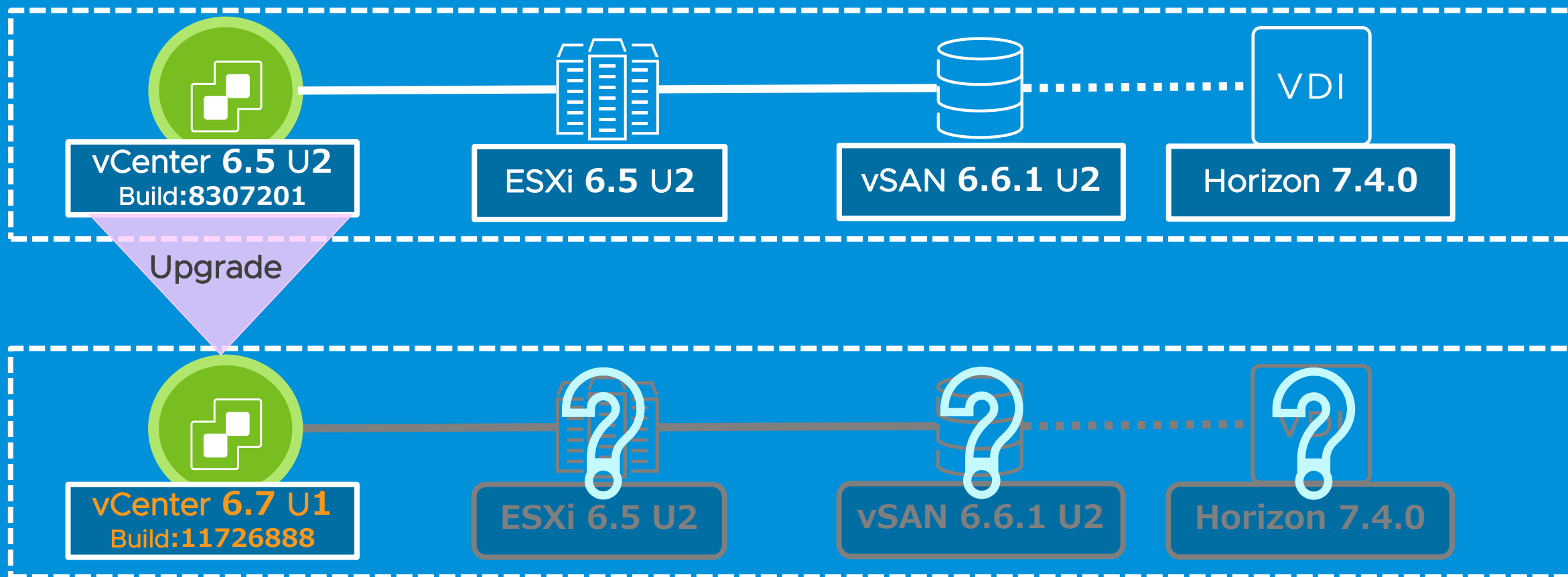
Automatic Interoperability Checks

- アップグレード時のバージョン互換性チェックが不要に



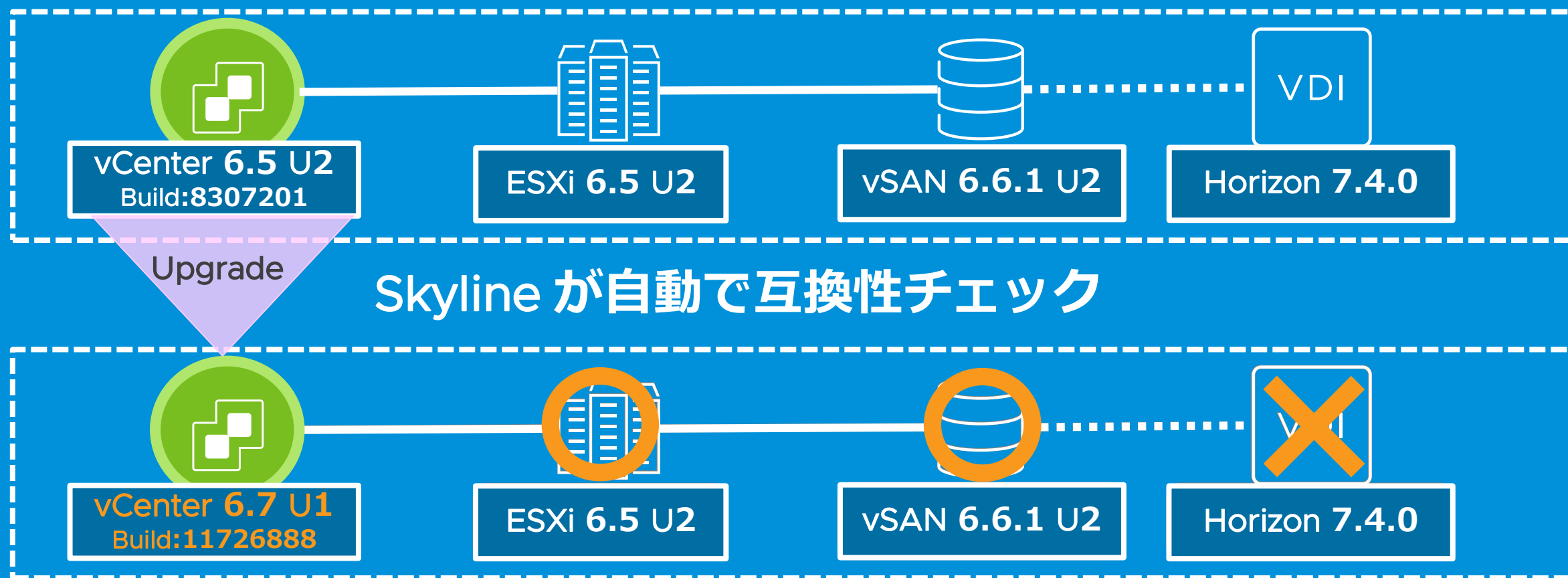
Automatic Interoperability Checks

- アップグレード時のバージョン互換性チェックが不要に



Automatic Interoperability Checks

- アップグレード時のバージョン互換性チェックが不要に



Skyline Log Assist for



vmware®


Horizon View



A woman with dark hair in a ponytail, wearing a blue blazer, is shown in profile, looking at a Dell server rack. The server rack contains several Dell servers. The text "Dell SupportAssist" is overlaid in white on the image.

Dell SupportAssist

Skyline Integration with Dell EMC SupportAssist

インベントリ画面より SupportAssist が設定されているホストの確認が可能

 Skyline Advisor

 john.doe@vmware.com 

Skyline Account Name Premier

Dashboard **Inventory** Recommendations Log Assist Integrations

Inventory:

vSphere
Hosts & Cluster
Networking
Storage


NSX













vRealize Operations Manager

Horizon

Filters:

Products Linked
☐ NSX
☐ Product 2

 Search by object name

Inventory	Version	Build	Products Linked	Solution Tags	Integrations
▼  Name	x.x	123456	-	-	-
▼  Datacenter Name	x.x	123456	-	-	-
▼  Cluster Name	x.x	123456	-	-	-
 Host Name	x.x	123456	-	-	SupportAssist 
 Host Name	x.x	123456	-	-	SupportAssist 
▼  Name	x.x	123456	-	-	-
▼  Datacenter Name	x.x	123456	-	-	-
▼  Cluster Name	x.x	123456	-	-	-
 Host Name	x.x	123456	-	-	SupportAssist 

Dell EMC SupportAssist Integration with VMware Skyline

どの vCenter で Skyline が連携しているかの確認が可能

Dell EMC

SupportAssist Enterprise

SupportAssist Community | About | Admin

Site Health

Cases

Devices

Collections

Extensions

Active Sessions

Audit

Settings

Logs

Connected to Dell EMC

Extensions > Skyline Integration

Skyline Proactive Support Integration

VMware Skyline™ is a proactive support technology aligned with VMware Global Support Services. VMware Skyline automatically and securely collects, aggregates, and analyzes product usage data that proactively identifies potential problems and helps improve the resolution time.

This enables richer, more informed interactions between customers and VMware to expedite troubleshooting by Technical Support Engineers. These capabilities transform support operations from reactive, break/fix to a proactive, predictive, and prescriptive experience that produces an even greater return on your VMware investment.

vCenter Support

Read more information about VMware Skyline and other related products on the [vCenter Support Page](#).

Detected vCenter Installations

System Name/IP Address	UUID	Status	Last Updated
11.111.1111	UUID###	Not Integrated	June 14, 2019 14:02
11.111.2222	UUID###	<div>Integrated</div>	June 14, 2019 14:02

vmware®

©2019 VMware, Inc.

38

ニュースレターの紹介

Japan GSTS NewsLetter



Japan GSTS Newsletter



最新号 2019年10月号 ESXi ➤

特集：ESXiトラブルシュート/構成確認
時に利用可能な各種コマンド



2019年8月号 vSAN ➤

特集：vSAN クラスタ シャットダウン
時にデータが利用不可になる事象の
Deep Dive



2019年6月号 vROPs ➤

特集：vRealize Operations Manager
(vROPs)

テクニカルサポート ニュースレターのご紹介

購読方法

テクニカルサポートでは隔月でニュースレターを配信しています
製品サポートに有用な情報が満載ですので、是非ともご購読ください

How to Subscribe

- VMware Japan のホームページに移動
<https://www.vmware.com/jp.html>
- 上ペインの「サポート」をクリック
- サポートリソースメニューの「テクニカルサポート ニュースレター」をクリック



- ニュースレター [購読申し込み] ページより購読申し込み



参照される KB 紹介

- vSphere
- NSX
- vSAN
- Horizon

重要バグ情報

製品ライフサイクル

製品ケーススタディ

- トラブルシューティングTips

教育コース紹介

アンケートプレゼント



Thank You