

Nutanix Insight:

IT 지원 운영 간소화

예측적 및 사전 예방적 지원 서비스를 통해 인프라 가동 시간,
성능 및 보안 극대화

주요 이점

- 예측적 문제 해결로 가동 시간 개선
Insights는 지원 케이스 건수를 33% 줄여 고객이 99.999%의 가동 시간을 확보하도록 지원합니다.
- 문제 해결 시간 단축
Insights는 지원 케이스 해결 시간을 최대 40%까지 단축합니다.
- 맞춤형/사전 예방적 지원 경험
중요한 문제에 대한 지원 케이스가 자동으로 제출되고 필요에 따라 선제적으로 로그를 수집하고 부품을 발송합니다.
- 플랫폼 보안 개선
명확한 보안 권고 알림을 통해 규정 준수 및 보안 패치를 더 효율적으로 최신 상태로 유지할 수 있습니다.

Nutanix Insights는 제품 지원을 강화하여 고객 지원 케이스 건수를 줄이고 문제 해결 시간을 단축하는 통합 서비스입니다. Pulse²는 시스템 수준 진단 데이터를 Insights 플랫폼에 안전하게 전송하는 기술로, 예측 상태 및 컨텍스트 인식 지원 자동화 워크플로우를 지원합니다.

Nutanix Insights와 Pulse 텔레메트리를 통해 고객은 99.999%³를 초과하는 평균 가동 시간을 확보할 수 있습니다.

PULSE 데이터

클러스터별로 활성화되는 Pulse는 NCC⁴의 일부로 패키징되며, 사용 중인 Nutanix AOS 버전 또는 하이퍼바이저 공급업체에 관계없이 고객이 항상 Insights의 최신 기능 개선을 활용하여 인프라 상태를 개선할 수 있도록 지원합니다.

Pulse와 Nutanix의 데이터 공유⁵는 매우 안전하고 포괄적인 암호화 REST 채널을 통해 이루어집니다. 이러한 데이터의 예는 다음과 같습니다.



알림, 로그 및 구성



Cluster 및 CVM 정보



하이퍼바이저 및 소프트웨어 세부 정보



시스템 성능 메트릭



하드웨어 플랫폼 정보

Nutanix Pulse는 게스트 VM별 데이터, 사용자 데이터, 메타데이터 또는 관리자 자격 증명과 같은 개인 식별 정보를 수집하거나 공유하지 않습니다. 또한 시스템 수준의 어떠한 고객 데이터도 제3자⁶와 공유되지 않습니다.

¹NX 노드에 해당됨

²Nutanix Pulse는 기본적으로 비활성화되어 있으며 고객이 선택해야 함

³2020년 3월부터 2021년 2월까지 12개월 동안의 Nutanix 지원 데이터 기준

⁴NCC(Nutanix Cluster Check)는 클러스터 상태 진단을 지원하는 클러스터 상주 소프트웨어임

⁵TechNote-2133 전문 - <https://download.nutanix.com/solutionsDocs/TN-2133-Nutanix-Pulse-Remote-Diagnostics.pdf>

⁶Nutanix 개인정보보호정책 - <https://www.nutanix.com/legal/privacy-statement>

맞춤형/사전 예방적 지원 경험

Nutanix Insights는 인프라를 연중무휴 모니터링하는 전담 SRE(Systems Reliability Engineer)를 두는 것과 유사한 경험을 제공합니다.

이 경험은 각 Nutanix 클러스터에서 Pulse를 활성화하는 것부터 시작하여 시스템 수준 진단 데이터를 Insights와 공유하여 고객에게 개인화된 지능형 지원 경험을 제공합니다.



잠재적 상태 문제에 관한
사전 알림



중요한 문제에 관한 케이스 및
로그 관리 자동화



교체품은 자동 발송됨¹

Nutanix Insights는 신속한 문제 분석을 통해 지원 케이스 해결 시간을 최대 40%까지 단축합니다. 중요한 문제(DIMM 또는 디스크 오류) 감지 시 자동화된 워크플로우를 통해 지원 케이스가 제출되고 적절한 기간 내 관련 로그만 수집 및 업로드됩니다. 또한 조직은 로그 업로드 전에 관리 승인을 통합하도록 선택할 수 있습니다. 케이스별로 전담 Nutanix SRE가 지정되고, 필요한 경우 고객에게 교체품이 발송됩니다.

예측적 문제 해결

Nutanix는 고객 성공을 지원한다는 신념 아래, 6년 연속 평균 90점 이상의 순 추천 고객 지수(NPS)로 업계의 인정을 받으면서 세계적 수준의 지원을 제공하고 있습니다. 예측적 Pulse 데이터 분석을 기반으로 실행 가능한 권장 사항을 제공하는 Insights 서비스를 통해 지원이 강화되었는데, 고객은 이러한 데이터를 바탕으로 인프라 상태, 가용성, 보안 및 성능 측면에서 격차를 확인할 수 있습니다. 이점은 다음과 같습니다.

- 예측적 분석을 기반으로 한 권장 사항은 인프라 상태 및 가동 시간을 개선하는 데 도움이 됩니다.
- 33%는 지원 케이스 없이 해결될 수 있는 일반적인 문제로 신속하게 처리됩니다.
- 전용 통합 대시보드에서 인프라의 상태를 확인할 수 있습니다.

일상적인 워크플로우에 Insights가 통합되기 때문에 IT 팀은 최적화를 쉽고 빠르게 처리하여 문제가 더 심각해지거나, 지원 케이스가 요구되거나, 중단이 발생하기 전에 선제적으로 해결할 수 있습니다.

Insights 통합 대시보드에서는 데이터센터에서 엣지 네트워크에 이르기까지 조직의 전체 온프레미스, 하이브리드 및 멀티 클라우드 인프라의 상태를 확인할 수 있습니다. 데이터는 클러스터, 사이트 또는 지리적 지역별로 볼 수 있습니다. 각 Insights 검색에는 문제에 대한 세부 정보와 함께 문제 해결을 위해 간단히 조치할 수 있는 하나 이상의 권장 사항이 포함됩니다. 이를 통해 IT 팀은 인프라 상태를 최적화하는 데 필요한 최우선 순위를 쉽게 지정할 수 있습니다.

현장 권장 사항 및 보안 권장 사항(FA 및 SA)에 대한 정보를 받는 것도 인프라 상태를 유지하는 데 중요합니다. IT 관리자는 Insights 대시보드에서 유용한 권장 사항을 확인하여 문제 해결에 즉각적으로 반영할 수 있으며, 결과적으로 보안 및 규정 준수 상태를 효과적으로 유지할 수 있습니다.



T. (02)6001-3246 | F. (02)6001-3003
info@nutanix.com | www.nutanix.com/kr | @nutanix

©2021 Nutanix, Inc. All rights reserved. Nutanix, Nutanix 로고 및 여기에 언급된 모든 제품 및 서비스 이름은 미국 및 기타 국가에서 Nutanix, Inc.의 등록 상표 또는 상표입니다. 여기에 언급된 기타 모든 브랜드명은 구분을 위한 목적으로만 사용되었으며 각 해당 소유주(들)의 상표일 수 있습니다.