

# Ansible Certified Content Collection für ServiceNow ITSM

## Red Hat Ansible Automation Platform

- ▶ Service-Workflows beschleunigen
- ▶ Teams in Ihrem Unternehmen vereinen
- ▶ Sich wiederholende Aufgaben schnell und präzise erledigen
- ▶ IT-Serviceverfügbarkeit optimieren

## Maximierung des Wertes Ihrer gesamten Servicekette

Automatisierung ist für moderne IT-Organisationen unverzichtbar, aber vielen Unternehmen fehlen die richtigen Tools für eine schnelle und effiziente Realisierung neuer Automatisierungsprojekte.

Mit Red Hat® Ansible® Automation Platform können Sie eine Vielzahl von IT-Prozessen über getestete, vertrauenswürdige und wiederverwendbare Red Hat Ansible Certified Content Collections automatisieren. Ansible Automation Platform bietet mehr als 125 für Red Hat Ansible zertifizierte Content Collections, die Sie bei der Automatisierung von Lösungen in Ihrem gesamten IT-Ökosystem unterstützen können, einschließlich der Automatisierung wichtiger Funktionen und sogar vollständiger Prozesse.

## Verbesserte Service- und Supportqualität

Red Hat Ansible Certified Content Collection für ServiceNow IT Service Management (ITSM) hilft Ihnen bei der Erstellung neuer Automatisierungs-Workflows auf der Basis von ServiceNow ITSM und schafft gleichzeitig eine Single Source of Truth in der ServiceNow-CMDB (Configuration Management Database).

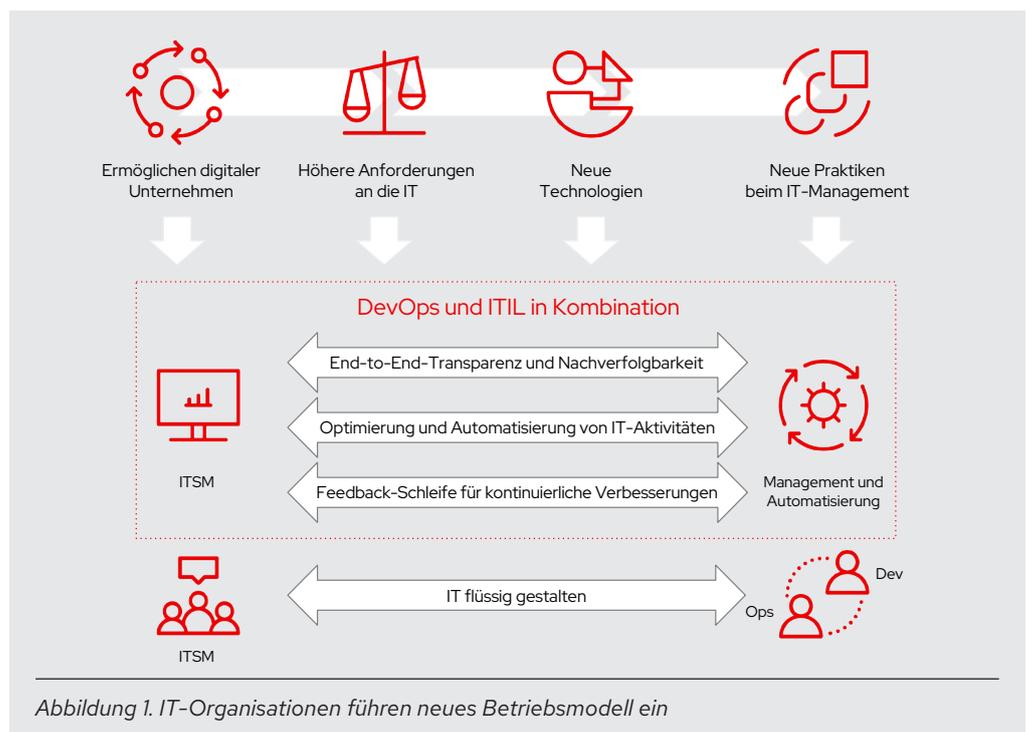


Abbildung 1. IT-Organisationen führen neues Betriebsmodell ein

Mit der Red Hat Ansible Certified Content Collection für ServiceNow ITSM können Sie:

- ▶ **Änderungsanfragen automatisieren:** Verwenden Sie Ansible Playbooks zur Automatisierung von ServiceNow ITSM-Anfragen, einschließlich der Meldung von Änderungsergebnissen und aller mit diesen Änderungen verbundenen Informationen. Ihre Servicemitarbeiter können mittels Start eines Ansible Playbooks häufige Anfragen bearbeiten und sich wiederholende Aufgaben reduzieren.
- ▶ **Reaktionen auf Vorfälle automatisieren:** Die Assets in der Red Hat Ansible Certified Content Collection für ServiceNow ITSM unterstützen automatische Updates von Vorfallickets zur Gewährleistung eines konsistenten Prüfpfads. Ihr Team kann zudem die erforderlichen Schritte zur Problembeseitigung optimieren und in großem Umfang anwenden.
- ▶ **Für vollständige Automatisierung in einem geschlossenen Kreislauf sorgen:** Vereinfachen Sie das Öffnen, Weiterleiten und Lösen von Elementen im IT-Service-Management-Workflow, und sorgen Sie dafür, dass relevante und korrekte Informationen über verschiedene Nutzende, Teams und Assets hinweg in die CMDB gelangen. Stellen Sie sicher, dass die Infrastrukturinformationen immer aktuell, umsetzbar und auditierbar sind, während die Arbeit von domainübergreifenden Teams ausgeführt wird, die Zugang zu ServiceNow haben können oder auch nicht.

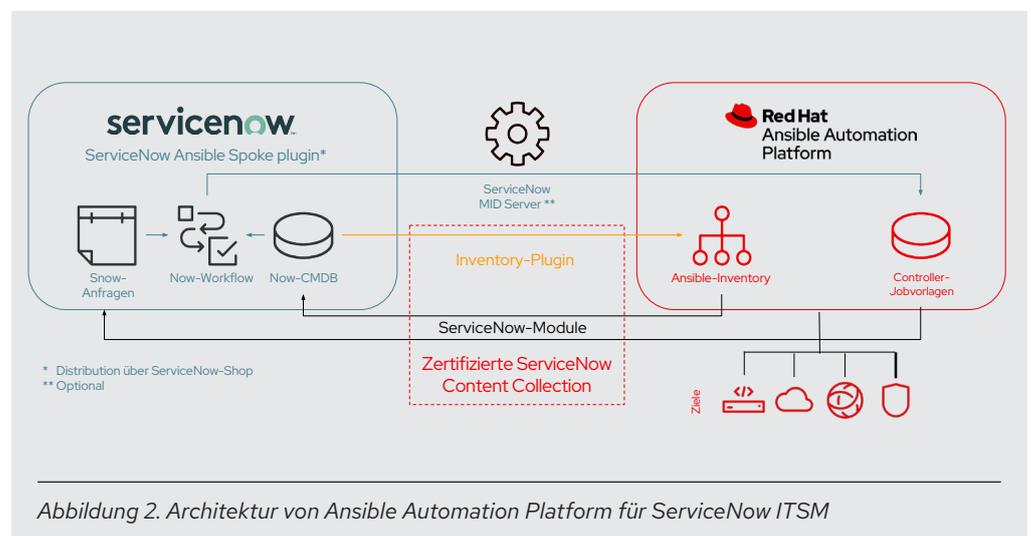
### Gleichgewicht zwischen digitaler Transformation und Agilität sowie Verantwortlichkeit und Governance

Red Hat Ansible Certified Content Collection für ServiceNow ITSM unterstützt Sie dabei, ITSM-Prozesse zu transformieren und zu modernisieren und gleichzeitig für strenge Auditierbarkeit und Kontrolle zu sorgen. Mit rollenbasiertem Zugriff und Integration in ITSM-Workflows können Sie Ihr gesamtes Unternehmen unterstützen.

Sie können Entwicklung, Tests und Produktion von Systemen und Anwendungen ohne Kontrollverlust orchestrieren.

Diese Red Hat Ansible Certified Content Collection unterstützt einen integrierten wechselseitigen Informationsfluss zwischen den beiden Systemen, um die Datenintegrität innerhalb der ServiceNow-CMDB sicherzustellen. Von ServiceNow-Teammitgliedern gestartete Prozesse verwenden das Ansible Spoke-Plugin zum Auslösen von Jobs und anderen Aktionen im Ansible Automation Controller.

Automatisierungs-Events, wie ungeplante Wartung oder Fehlerbehebung, können auch von Operations-Nutzenden ohne Zugang zu ServiceNow ITSM in Ansible verwaltet werden. Die Red Hat Ansible Certified Content Collection kann eine Jobvorlage von Ansible auslösen, um Informationen aus der ServiceNow-CMDB abzufragen, das Ansible-Inventory zu aktualisieren, die erforderlichen



### Über Red Hat

Red Hat, weltweit führender Anbieter von Open Source-Softwarelösungen für Unternehmen, folgt einem communitybasierten Ansatz, um zuverlässige und leistungsstarke Linux-, Hybrid Cloud-, Container- und Kubernetes-Technologien bereitzustellen. Red Hat unterstützt Kunden bei der Entwicklung cloudnativer Applikationen, der Integration neuer und bestehender IT-Anwendungen sowie der Automatisierung, Sicherung und Verwaltung komplexer Umgebungen. [Als bewährter Partner der Fortune 500](#)-Unternehmen stellt Red Hat [vielfach ausgezeichnete](#) Support-, Trainings- und Consulting-Services bereit, die unterschiedlichen Branchen die Vorteile der Innovation mit Open Source erschließen können. Als Mittelpunkt eines globalen Netzwerks aus Unternehmen, Partnern und Communities unterstützt Red Hat Unternehmen bei der Steigerung ihres Wachstums und auf ihrem Weg in die digitale Zukunft.



**f** [facebook.com/redhatinc](https://facebook.com/redhatinc)  
**t** [@RedHatDACH](https://twitter.com/RedHatDACH)  
**in** [linkedin.com/company/red-hat](https://linkedin.com/company/red-hat)

[de.redhat.com](https://de.redhat.com)  
#153413\_1122

Aktionen auszuführen und dann die ServiceNow-Anfrage voranzutreiben oder zu schließen. Dabei müssen Sie sich nicht auf die Pünktlichkeit und Genauigkeit Ihres Operations-Teams verlassen.

Die neuesten Funktionen von Red Hat Ansible Certified Content Collection für ServiceNow ITSM geben Nutzenden von Ansible Automation Platform die Möglichkeit, Datensatzanhänge im Modul hinzuzufügen, spezifische Filter auf Ihre Datensätze anzuwenden, mehrere CMDB-Assets auf einmal zu aktualisieren und vieles mehr. Sammeln Sie Fakten, dann erweitern und aktualisieren Sie die CMDB-Informationen bei Änderungen innerhalb Ihrer Automatisierungs-Workflows. Lassen Sie das System Vorfallickets mit detaillierten Informationen generieren und aktualisieren, damit Sie im Falle eines Automatisierungsfehlers über die nötigen Daten verfügen, um Probleme zu verfolgen, zu überprüfen und zu beheben.

Die Collection bietet einen geschlossenen Automatisierungskreislauf zwischen ServiceNow ITSM- und Ansible Automation Platform-Workflows ohne zeitaufwendige manuelle Eingriffe. Mit Red Hat Ansible Certified Content Collection für ServiceNow ITSM können Ansible Automation Platform-Workflows Serviceanfragen, Vorfälle, Probleme und Änderungsanfragen öffnen, schließen und aktualisieren.

Die Interoperabilität mit ServiceNow ITSM und Ansible Automation Platform kann das Beste aus 2 Welten bieten: ein modernes Servicemanagement-System in Kombination mit flexibler Automatisierung für erforderliche Aktionen und eine vertrauenswürdige Quelle für Konfigurationsdaten über IT-Assets ohne zeitaufwendige manuelle Eingriffe.

### Bereit für den Einstieg?

Kunden von Ansible Automation Platform können auf diese und viele weitere Collections im Ansible Automation Hub unter [console.redhat.com](https://console.redhat.com) zugreifen. Nutzende der ServiceNow ITSM-Versionen ab Rome müssen auch die [kostenlos im ServiceNow-Shop erhältliche](#) Ansible-API (Application Programming Interface) für ServiceNow ITSM installieren.

Falls Sie Ansible Automation Platform noch nicht kennen, besuchen Sie uns online und [erfahren Sie, wie Red Hat Ansible Certified Content Collection für ServiceNow](#) Ihnen bei der Optimierung Ihrer ITSM-Abläufe helfen kann, damit Sie sich auf Ihre strategischen Prioritäten konzentrieren können.

### Weitere Ressourcen

- ▶ Blog: [Introducing the Ansible API for ServiceNow ITSM](#)
- ▶ Selbstbestimmtes Lab: [Einstieg in die Automatisierung mit ServiceNow](#)
- ▶ Checkliste: [Steigerung des Mehrwerts von IT-Servicemanagement mit ServiceNow](#)

**EUROPA, NAHOST,  
UND AFRIKA (EMEA)**  
00800 7334 2835  
[de.redhat.com](https://de.redhat.com)  
[europe@redhat.com](mailto:europe@redhat.com)

**TÜRKEI**  
00800 448820640

**ISRAEL**  
1 809 449548

**VAE**  
8000-4449549