

Collection de contenus certifiés Ansible pour ServiceNow ITSM

Optimisez la valeur de votre chaîne de services

L'automatisation joue un rôle essentiel dans les services informatiques modernes, mais de nombreuses entreprises ne disposent pas des outils nécessaires pour lancer de nouveaux projets de manière rapide et efficace.

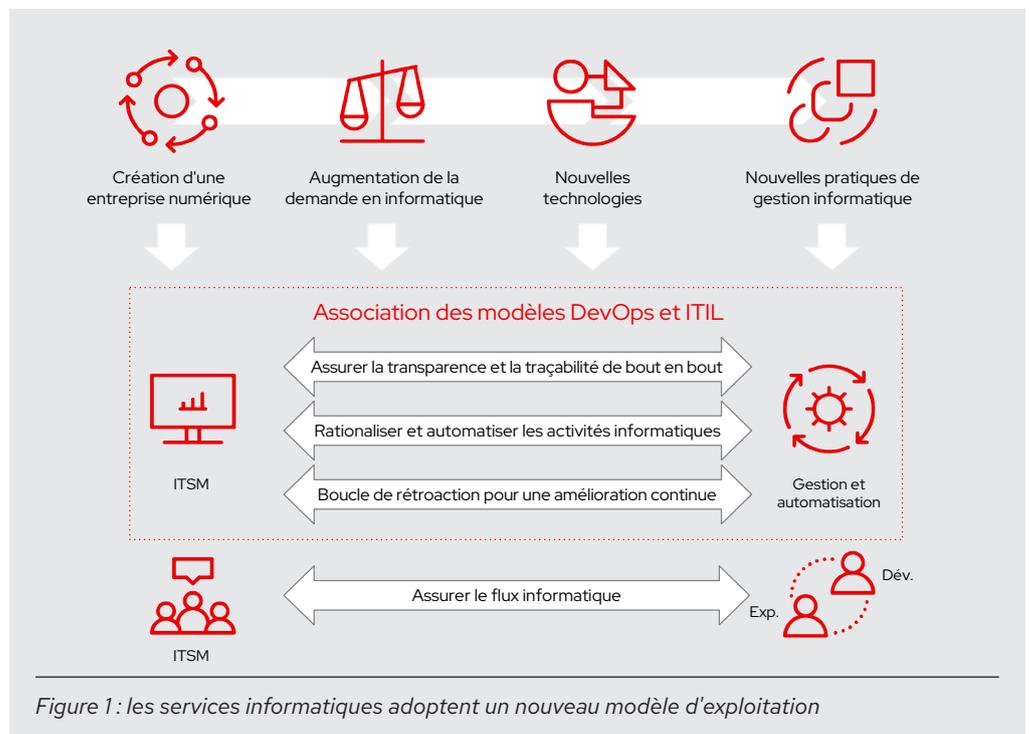
Red Hat Ansible Automation Platform

- ▶ Accélérer les workflows de services
- ▶ Réunir les équipes de toute l'entreprise
- ▶ Effectuer les tâches répétitives de manière rapide et précise
- ▶ Optimiser la disponibilité des services informatiques

La solution Red Hat® Ansible® Automation Platform permet d'automatiser une grande variété de processus informatiques à l'aide de collections de contenus certifiés Red Hat Ansible fiables, testées et réutilisables. Elle offre plus de 125 collections de contenus certifiés qui vous aident à automatiser les solutions de tout votre écosystème, notamment des fonctions clés ou des processus entiers.

Proposez un service et une assistance améliorés

La collection de contenus certifiés Red Hat Ansible pour la solution ServiceNow IT Service Management (ITSM) permet de créer des workflows d'automatisation, tout en utilisant la base de données de gestion des configurations ServiceNow comme source unique de vérité.



Avec cette collection de contenus certifiés Ansible pour ServiceNow ITSM, vous pouvez :

- ▶ **Automatiser les demandes de modification.** Utilisez des playbooks Ansible pour automatiser les requêtes ServiceNow ITSM, notamment la transmission des résultats des modifications ainsi que de toutes les informations qui les concernent. Les représentants de votre service peuvent simplement lancer un playbook Ansible pour résoudre les requêtes courantes et réduire le nombre de tâches répétitives.
- ▶ **Automatiser la résolution des incidents.** La collection de contenus certifiés Red Hat Ansible pour ServiceNow ITSM contient des ressources qui prennent en charge la mise à jour automatique des tickets d'incident afin de fournir une piste d'audit cohérente. Votre équipe peut également rationaliser les étapes de correction des problèmes et leur application à grande échelle.
- ▶ **Fournir des processus automatisés en boucle fermée.** Simplifiez l'ouverture, la progression et la résolution du workflow ITSM, tout en assurant un flux d'informations précises et pertinentes vers la base de données de gestion des configurations (CMDB) pour différents utilisateurs, équipes et ressources. Vous pouvez garantir que les informations concernant l'infrastructure sont toujours à jour, exploitables et vérifiables alors que les tâches sont effectuées par des équipes pluridisciplinaires n'ayant pas nécessairement accès à ServiceNow.

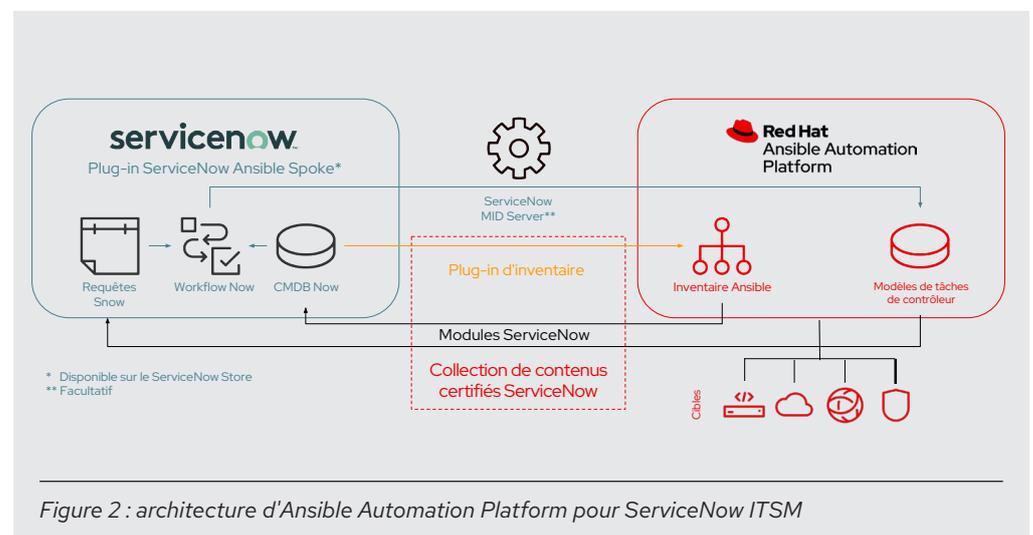
Trouvez le juste équilibre entre transformation numérique/agilité et responsabilité/gouvernance

Avec la collection de contenus certifiés Red Hat Ansible pour ServiceNow ITSM, vous pouvez transformer et moderniser les processus de gestion des services informatiques, tout en préservant la rigueur des vérifications et des contrôles. L'accès basé sur les rôles et l'intégration aux workflows ITSM bénéficiera à toute l'entreprise.

Il est possible d'orchestrer le développement, les tests et la production des systèmes et applications sans sacrifier le contrôle.

Cette collection de contenus certifiés Red Hat Ansible intègre un flux bidirectionnel d'informations entre les deux systèmes afin d'assurer l'intégrité des données dans la CMDB ServiceNow. Les processus démarrés par l'équipe ServiceNow s'appuient sur le plug-in Ansible Spoke pour déclencher des tâches et d'autres actions dans Ansible Automation Controller.

Les membres de l'équipe d'exploitation qui n'ont pas accès à ServiceNow ITSM peuvent également gérer les événements d'automatisation, tels que les maintenances ou corrections non planifiées, dans Ansible. La collection de contenus certifiés Red Hat Ansible peut déclencher un modèle de tâche



depuis Ansible afin de demander des informations à la CMDB ServiceNow, de mettre à jour l'inventaire Ansible, d'exécuter les actions requises, et de faire avancer ou d'interrompre une requête ServiceNow, le tout, sans intervention de l'équipe d'exploitation pour assurer les délais et la précision.

Les dernières fonctions de la collection de contenus certifiés Red Hat Ansible pour ServiceNow ITSM permettent notamment aux utilisateurs d'Ansible Automation Platform de joindre des fichiers au module, d'appliquer des filtres spécifiques aux fichiers et de mettre à jour plusieurs ressources de CMDB en même temps. Collectez des faits, puis enrichissez la CMDB et mettez à jour les informations à mesure que vos workflows d'automatisation évoluent. Le système génère et met à jour tout seul les tickets d'incident avec des informations détaillées. Ainsi, en cas d'échec de vos processus automatisés, vous disposez des données nécessaires pour suivre, examiner et corriger les problèmes.

La collection fournit des processus automatisés en boucle fermée entre les workflows de ServiceNow ITSM et d'Ansible Automation Platform, sans intervention manuelle chronophage. Grâce aux contenus certifiés Red Hat Ansible pour ServiceNow ITSM, les workflows d'Ansible Automation Platform peuvent ouvrir, fermer et mettre à jour les demandes d'intervention, incidents, problèmes et demandes de modification.

L'interopérabilité entre ServiceNow ITSM et Ansible Automation Platform offre le meilleur des deux mondes : un système moderne de gestion des services aux processus automatisés flexibles pour les actions requises, et une source fiable d'informations de configuration sur les ressources informatiques qui évite de passer beaucoup de temps sur des tâches manuelles.

À propos de Red Hat

Premier éditeur mondial de solutions Open Source, Red Hat s'appuie sur une approche communautaire pour fournir des technologies Linux, de cloud hybride, de conteneurs et Kubernetes fiables et performantes. Red Hat aide ses clients à développer des applications cloud-native, à intégrer des applications nouvelles et existantes ainsi qu'à gérer et à automatiser des environnements complexes. [Conseiller de confiance auprès des entreprises du Fortune 500](#). Red Hat propose des services d'assistance, de formation et de consulting [reconnus](#) qui apportent à tout secteur les avantages de l'innovation ouverte. Situé au cœur d'un réseau mondial d'entreprises, de partenaires et de communautés, Red Hat participe à la croissance et à la transformation des entreprises et les aide à se préparer à un avenir toujours plus numérique.

Vous souhaitez vous lancer ?

Les clients qui utilisent Ansible Automation Platform peuvent accéder à cette collection ainsi qu'à beaucoup d'autres via Ansible Automation Hub, sur console.redhat.com. Les utilisateurs des versions ServiceNow ITSM à partir de Rome doivent également installer l'interface de programmation d'application (API) Ansible pour ServiceNow ITSM, [disponible gratuitement sur le ServiceNow Store](#).

Si vous débutez avec Ansible Automation Platform, consultez le site web de Red Hat pour [découvrir comment la collection de contenus certifiés Red Hat Ansible pour ServiceNow](#) peut vous aider à optimiser votre exploitation ITSM afin de libérer du temps à consacrer à vos priorités stratégiques.

Ressources supplémentaires

- ▶ Article de blog : [Présentation de l'API Ansible pour ServiceNow ITSM](#)
- ▶ Atelier en autonomie : [Commencer à automatiser avec ServiceNow](#)
- ▶ Liste de contrôle : [Générer plus de valeur en gérant les services informatiques avec ServiceNow](#)



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

fr.redhat.com
#153413_1122

**EUROPE, MOYEN-ORIENT
ET AFRIQUE (EMEA)**
00800 7334 2835
europe@redhat.com

FRANCE
00 33 1 41 91 23 23
fr.redhat.com