

Ansible Certified Content Collection per l'ITSM di ServiceNow

Ottimizza il valore dell'intera catena dei servizi

L'automazione è essenziale per le moderne organizzazioni IT, ma molte aziende spesso non dispongono dei giusti strumenti per avviare i nuovi progetti di automazione in modo rapido ed efficiente.

Red Hat® Ansible® Automation Platform ti consente di automatizzare un'ampia gamma di processi IT tramite Red Hat Ansible Certified Content Collection, ovvero raccolte di contenuti certificati testate, affidabili e riutilizzabili. Ansible Automation Platform offre oltre 125 Red Hat Ansible Certified Content Collection, che possono aiutarti ad automatizzare le soluzioni all'interno del tuo ecosistema, anche per le funzioni chiave e i processi completi.

Offri un servizio e un'assistenza migliori

Red Hat Ansible Certified Content Collection per l'ITSM di ServiceNow aiuta a creare nuovi flussi di lavoro di automazione sulla base dell'ITSM di ServiceNow e definisce una singola fonte di attendibilità nel database di gestione delle configurazioni (CMDB) di ServiceNow.

Red Hat Ansible Automation Platform

- ▶ Velocizza i flussi di lavoro per i servizi
- ▶ Coordina i team aziendali
- ▶ Completa le attività ripetitive in modo rapido e preciso
- ▶ Ottimizza la disponibilità dei servizi

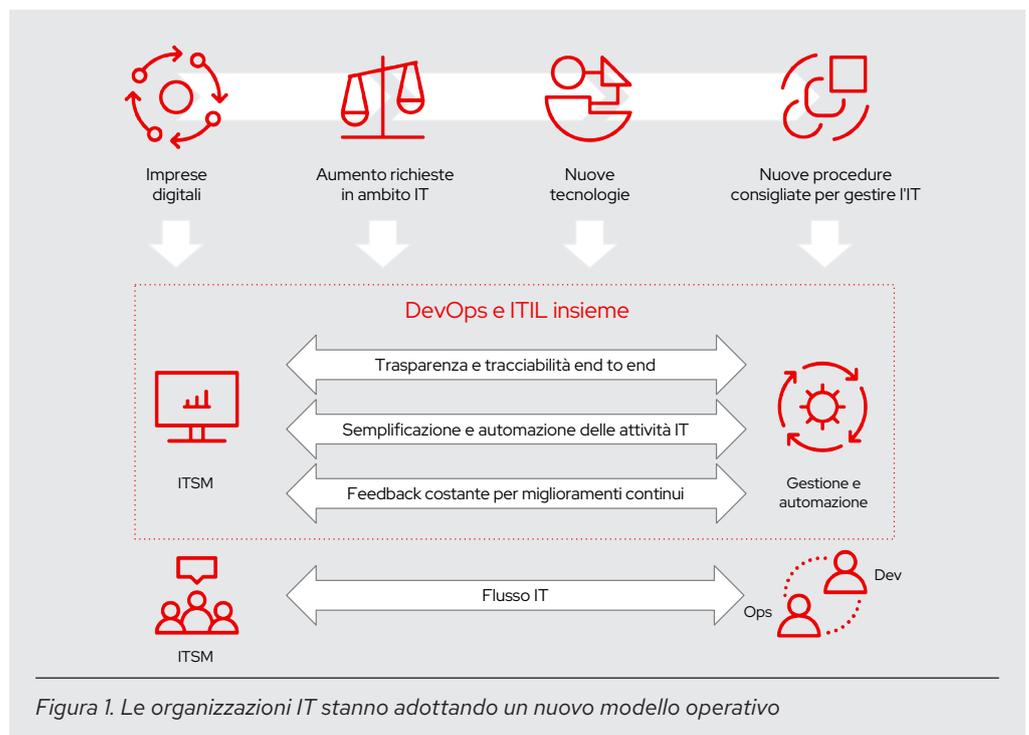


Figura 1. Le organizzazioni IT stanno adottando un nuovo modello operativo

Red Hat Ansible Certified Content Collection per l'ITSM di ServiceNow ti permette di eseguire svariate attività:

- ▶ **Automazione delle richieste di modifica.** Utilizza gli Ansible Playbook per automatizzare le richieste dell'ITSM di ServiceNow, inclusa la documentazione dei risultati delle modifiche e tutte le informazioni relative. I tuoi rappresentanti possono semplicemente avviare un Ansible Playbook per risolvere richieste comuni e ridurre le attività ripetitive.
- ▶ **Automazione della risposta agli incidenti.** Con le risorse di Red Hat Ansible Certified Content Collection per l'ITSM di ServiceNow puoi automatizzare gli aggiornamenti dei ticket sugli incidenti per fornire un audit trail coerente. Il tuo team può anche semplificare i passaggi necessari per la correzione dei problemi e applicarli in maniera scalabile.
- ▶ **Automazione completa a circuito chiuso.** Semplifica l'apertura, il progresso e la risoluzione dei flussi di lavoro della gestione dei servizi IT e, al tempo stesso, continua a immettere informazioni precise e pertinenti nel CMDB rispetto a team, risorse e utenti diversi. Garantisci che le informazioni sull'infrastruttura siano sempre aggiornate, utili e verificabili quando il lavoro viene svolto da team multidominio che potrebbero non avere accesso a ServiceNow.

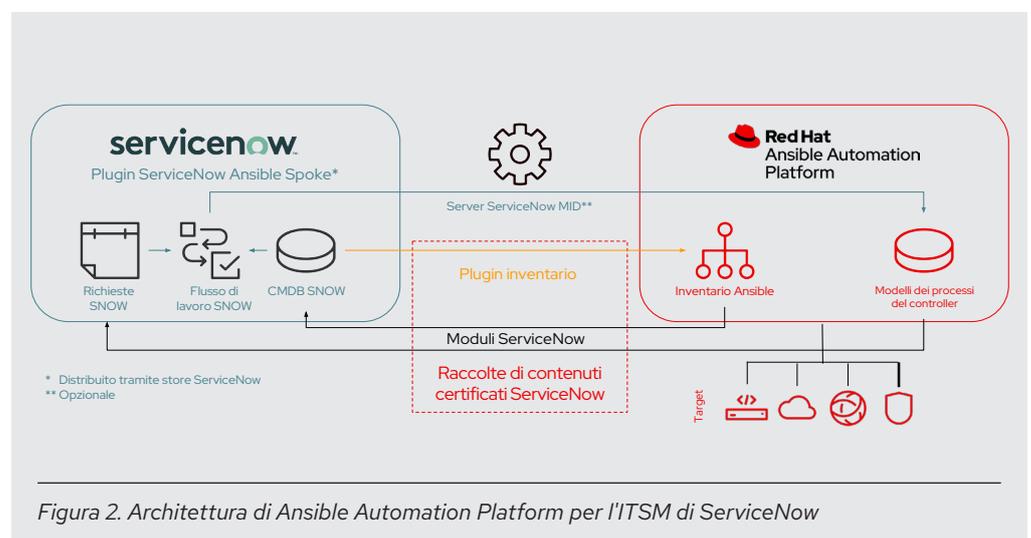
Implementa l'agilità e la trasformazione digitale senza rinunciare a responsabilità e governance

Grazie a Red Hat Ansible Certified Content Collection per l'ITSM di ServiceNow puoi trasformare e innovare i processi di gestione dei servizi IT senza rinunciare a rigorose capacità di verifica e controllo. In questo modo offrirai all'intera organizzazione l'accesso basato sui ruoli e l'integrazione con i flussi di lavoro dell'ITSM.

Puoi orchestrare lo sviluppo, i test e la produzione di sistemi e applicazioni senza rinunciare al controllo.

Red Hat Ansible Certified Content Collection consente di comunicare le informazioni da un sistema all'altro in modo bidirezionale, per garantire l'integrità dei dati all'interno del CMDB di ServiceNow. I processi avviati dai membri del team ServiceNow si servono del plugin Ansible Spoke, in modo da avviare varie attività e azioni in Ansible Automation Controller.

Gli eventi di automazione, come la manutenzione non pianificata o la correzione, possono anche essere gestiti all'interno di Ansible dagli utenti che non hanno accesso all'ITSM di ServiceNow. Red Hat Ansible Certified Content Collection può avviare un modello di processo da Ansible per eseguire query su informazioni dal CMDB di ServiceNow, aggiornare l'inventario Ansible, eseguire le



azioni richieste e far progredire o chiudere la richiesta di ServiceNow in modo preciso e tempestivo, senza coinvolgere il team operativo.

Queste funzionalità più recenti di Red Hat Ansible Certified Content Collection per l'ITSM di ServiceNow consentono agli utenti di Ansible Automation Platform di aggiungere allegati di registrazioni al modulo, applicare filtri specifici alle registrazioni, aggiungere contemporaneamente più elementi del CMDB e molto altro. Raccogli i fact, quindi integra e aggiorna le informazioni sul CMDB man mano che le modifiche vengono apportate ai tuoi workflow di automazione. Sarà il sistema a generare e aggiornare i ticket sugli incidenti con le informazioni dettagliate. In questo modo, se l'automazione non dovesse funzionare, avrai i dati necessari per monitorare, analizzare e correggere i problemi.

La raccolta offre l'automazione a circuito chiuso tra i workflow dell'ITSM di ServiceNow e quelli di Ansible Automation Platform, senza che siano necessari lunghi interventi manuali. Con Red Hat Ansible Certified Content Collection per l'ITSM di ServiceNow, i flussi di lavoro di Ansible Automation Platform possono aprire, chiudere e aggiornare le richieste di servizio e modifica, oltre a gestire problemi e incidenti.

L'utilizzo congiunto dell'ITSM di ServiceNow e Ansible Automation Platform consente di sfruttare i vantaggi di queste due soluzioni: da un lato un sistema moderno di gestione dei servizi, con opzioni di automazione flessibili per le azioni richieste; dall'altro una fonte affidabile di informazioni sulla configurazione delle risorse IT, che non richiede lunghi interventi manuali.

Informazioni su Red Hat

Red Hat è leader mondiale nella fornitura di soluzioni software open source. Con un approccio che si avvale della collaborazione delle community, distribuisce tecnologie come Kubernetes, container, Linux e cloud ibrido caratterizzate da affidabilità e prestazioni elevate. Red Hat consente di sviluppare applicazioni cloud native, integrare applicazioni IT nuove ed esistenti, e automatizzare e gestire ambienti complessi. [Considerata un partner affidabile dalle aziende della classifica Fortune 500](#), Red Hat fornisce [pluripremiati](#) servizi di consulenza, formazione e assistenza, che portano i vantaggi dell'innovazione open source in qualsiasi settore. Red Hat è l'elemento catalizzatore in una rete globale di aziende, partner e community, e permette alle organizzazioni di crescere, evolversi e prepararsi a un futuro digitale.

Inizia il tuo percorso

I clienti di Ansible Automation Platform possono accedere a questa e a molte altre raccolte in Ansible Automation Hub su console.redhat.com. Gli utenti dei rilasci dell'ITSM di ServiceNow, Rome e versioni successive, devono installare anche l'API di Ansible apposita, [disponibile gratuitamente nello store di ServiceNow](#).

Se è la prima volta che utilizzi Ansible Automation Platform, visita la nostra pagina online per scoprire come [Red Hat Ansible Certified Content Collection per ServiceNow](#) ti consente di ottimizzare le operazioni del tuo ITSM, e quindi di concentrarti su attività di maggiore valore strategico.

Ulteriori risorse

- ▶ Blog: [Introducing the Ansible API for ServiceNow ITSM](#)
- ▶ Laboratorio on demand: [Getting started with ServiceNow automation](#)
- ▶ Checklist: [Deliver more value from IT service management with ServiceNow](#)



f facebook.com/RedHatItaly
t twitter.com/RedHatItaly
in linkedin.com/company/red-hat

ITALIA
it.redhat.com
italy@redhat.com

EUROPA, MEDIO ORIENTE,
E AFRICA (EMEA)
00800 7334 2835
it.redhat.com
europa@redhat.com