

Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM

Red Hat Ansible Automation Platform

- ▶ Acelere os fluxos de trabalho dos serviços
- ▶ Conecte as equipes na organização
- ▶ Realize tarefas repetitivas com rapidez e precisão
- ▶ Otimize a disponibilidade dos serviços de TI

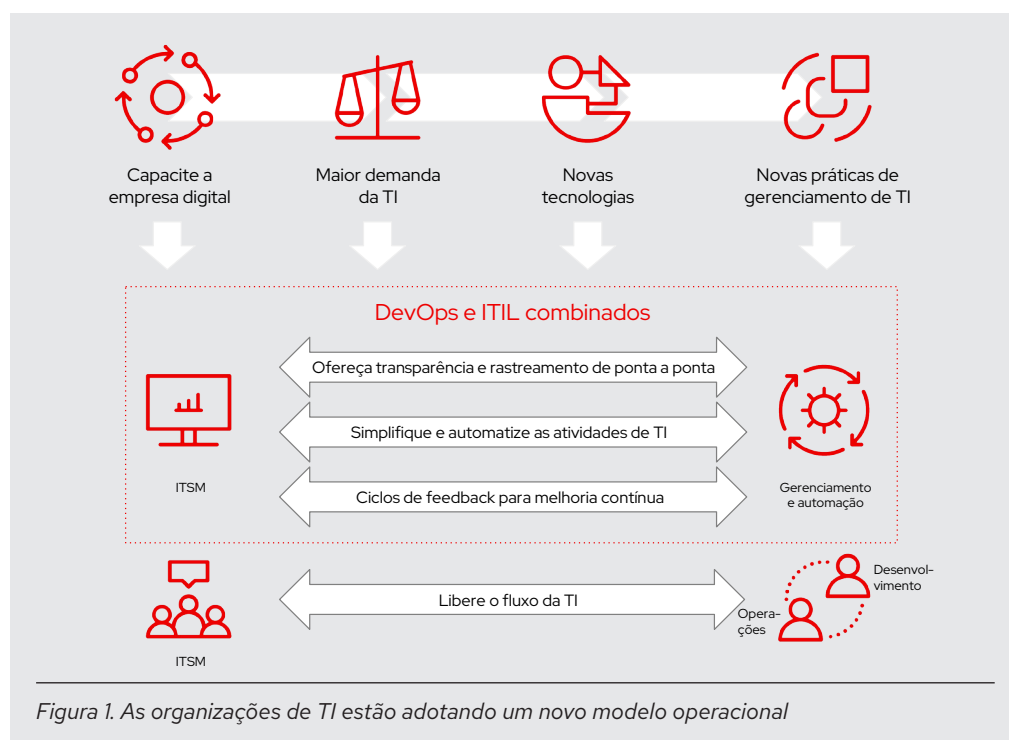
Maximize o valor de toda sua cadeia de serviços

A automação é essencial para a organização de TI moderna. No entanto, muitas empresas não têm as ferramentas certas para lançar novos projetos de automação de forma dinâmica e eficiente.

O Red Hat® Ansible® Automation Platform permite que você automatize diversos processos de TI usando Red Hat Ansible Certified Content Collections, coleções testadas e confiáveis que podem ser reutilizadas. O Ansible Automation Platform oferece mais de 125 Red Hat Ansible Certified Content Collections que ajudam a automatizar as soluções em todo o seu ecossistema, incluindo as funções principais e processos completos.

Ofereça uma experiência avançada de serviço e suporte

O Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow IT Service Management ajuda a criar fluxos de trabalho de automação, ao mesmo tempo que estabelece uma single source of truth no banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB) da ServiceNow.



Com o Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM, você pode:

- ▶ **Automatizar as solicitações de mudança.** Use playbooks do Ansible para automatizar as solicitações do ServiceNow ITSM, incluindo a geração de relatório dos resultados das mudanças e todas as informações relacionadas a elas. Basta que os representantes de serviço iniciem um playbook do Ansible para resolver solicitações comuns e reduzir as tarefas repetitivas e mecânicas.
- ▶ **Automatizar a resposta a incidentes.** Os ativos no Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM permitem atualizações automáticas dos tickets de incidentes, oferecendo uma trilha de auditoria consistente. Sua equipe também pode otimizar as etapas necessárias para a correção de problemas e aplicá-las em escala.
- ▶ **Fornecer automação completa em "circuito fechado".** Simplifique a abertura, o avanço e a resolução dos itens no fluxo de trabalho de gestão de serviços de TI, além de alimentar o CMDB com informações relevantes e precisas de diferentes usuários, equipes e ativos. Garanta que as informações da infraestrutura estejam sempre atualizadas, acionáveis e auditáveis, enquanto o trabalho é concluído por equipes multidisciplinares que podem ou não ter acesso ao ServiceNow.

Equilibre a transformação digital e a agilidade com responsabilidade e governança

Com o Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM, você pode transformar e modernizar os processos de gestão de serviços de TI mantendo auditabilidade e controle rigorosos. Você equipará toda sua organização com acesso baseado em funções e integração com os fluxos de trabalho do ITSM.

É possível orquestrar o desenvolvimento, teste e produção de sistemas e aplicações sem abrir mão do controle.

Esse Red Hat Ansible Certified Content Collection oferece um fluxo integrado e bidirecional de informações entre dois sistemas, garantindo a integridade dos dados no ServiceNow CMDB. Os processos iniciados pela equipe do ServiceNow usam o plug-in de spoke do Ansible para acionar tarefas e outras ações no controlador de automação do Ansible.

Os eventos de automação, como manutenção ou correção não planejadas, também podem ser gerenciados no Ansible por usuários de operações que não têm acesso ao ServiceNow ITSM. O Red Hat Ansible Certified Content Collection pode acionar um modelo de tarefa do Ansible para

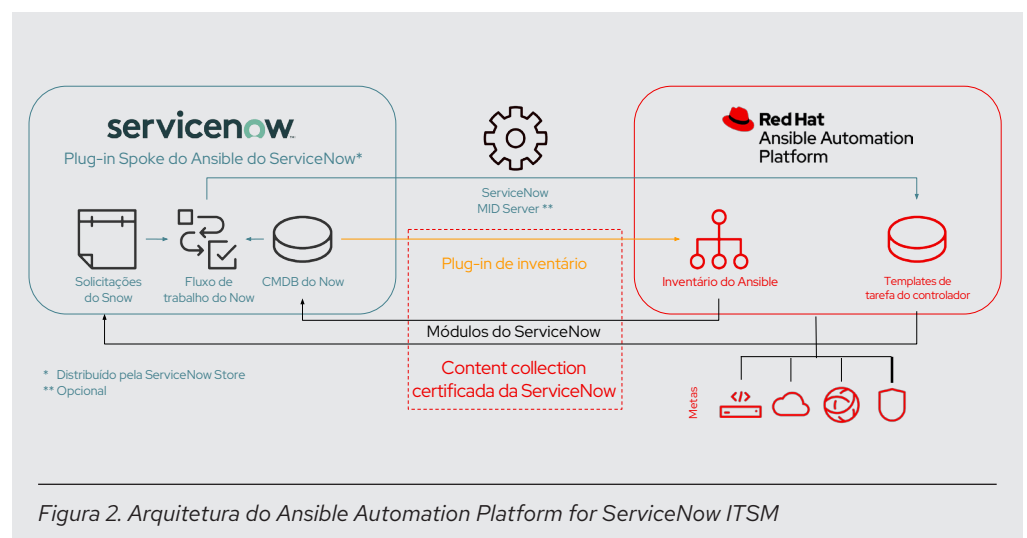


Figura 2. Arquitetura do Ansible Automation Platform for ServiceNow ITSM

Sobre a Red Hat

A Red Hat é a líder mundial em soluções de software open source empresariais e utiliza uma abordagem impulsionada pela comunidade para oferecer tecnologias confiáveis e de alto desempenho em Linux, nuvem híbrida, containers e Kubernetes. A Red Hat ajuda os clientes a desenvolver aplicações nativas em nuvem, integrar aplicações de TI novas e existentes e automatizar e gerenciar ambientes complexos. [Parceira de confiança das empresas da Fortune 500](#), a Red Hat oferece serviços de consultoria, treinamento e suporte [premiados](#), compartilhando os benefícios da inovação open source com todos os setores. A Red Hat é um hub que conecta uma rede global de empresas, parceiros e comunidades, ajudando organizações a crescer, se transformar e se preparar para o futuro digital.



consultar informações do ServiceNow CMDB, atualizar o inventário do Ansible, executar as ações necessárias e encerrar a solicitação do ServiceNow com rapidez e precisão, sem depender da sua equipe de operações.

Com as funcionalidades mais recentes do Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM, os usuários do Ansible Automation Platform podem adicionar anexos aos registros no módulo, aplicar filtros específicos aos registros, atualizar vários itens de ativos do CMDB de uma vez e muito mais. Reúna dados para enriquecer e atualizar as informações do CMDB à medida que ocorrem mudanças nos fluxos de trabalho de automação. Permita que o sistema gere e atualize tickets de incidentes com informações detalhadas. Assim, caso a automação falhe, você terá os dados necessários para rastrear, revisar e corrigir os problemas.

A coleção oferece um circuito fechado de automação entre os fluxos de trabalho do ServiceNow ITSM e do Ansible Automation Platform, sem a necessidade de uma intervenção manual demorada. Usando o Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM, os fluxos de trabalho do Ansible Automation Platform podem abrir, encerrar e atualizar solicitações de serviço, incidentes, problemas e solicitações de mudança.

Com a interoperabilidade entre o ServiceNow ITSM e o Ansible Automation Platform, você tem o melhor dos dois mundos: um sistema de gestão de serviços moderno com automação flexível para as ações necessárias e uma fonte confiável de informações de configuração de ativos de TI que não exige intervenção manual demorada.

Vamos começar?

Os clientes do Ansible Automation Platform podem acessar essa coleção e muitas outras no Ansible automation hub, disponível em console.redhat.com. Os usuários do ServiceNow ITSM a partir da versão Rome também devem instalar a interface de programação de aplicações (API) do Ansible para ServiceNow ITSM, [disponível sem custos na loja da ServiceNow](#).

Se você ainda não conhece bem o Ansible Automation Platform, acesse nosso site para [descobrir como o Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow](#) ajuda a refinar as operações de ITSM para você se concentrar nas suas prioridades estratégicas.

Recursos adicionais

- ▶ Blog: [Introdução à API do Ansible para ServiceNow ITSM](#)
- ▶ Laboratório individual: [Getting started with ServiceNow automation](#)
- ▶ Checklist: [Ofereça mais valor com a gestão de serviços de TI do ServiceNow](#)