

OpenManage-Integration in ServiceNow

Moderne IT-Infrastrukturen sind häufig komplex und schwierig zu verwalten. Viele IT-Teams arbeiten in Organisationssilos und mit mehreren zusammenhanglosen Tools und Prozessen. Die Teams sind zu fast 70 % der Zeit mit der Wartung vorhandener IT-Umgebungen beschäftigt¹. Sie arbeiten mit zusammenhanglosen Daten aus mehreren Managementtools und haben Schwierigkeiten bei der Erkennung, Diagnose und Behebung von Problemen. 75 % der Ausfallzeit werden durch manuelle und zusammenhanglose IT-Prozesse verursacht². Infolgedessen werden Unternehmen durch zeitaufwendige, manuelle Prozesse benachteiligt, die das Risiko von Fehlern erhöhen.

Durch die OpenManage-Integration in ServiceNow können Sie die IT-Serviceverwaltung rationalisieren und Risiken in Ihrem Rechenzentrum reduzieren. Durch die Integration können Sie Ihre PowerEdge-Serverinfrastruktur ganz einfach über die ServiceNow-Konsole überwachen und verwalten.

Rationalisierung der IT-Serviceverwaltung

Dank der OpenManage-Integration in ServiceNow werden zeitaufwendige, manuelle Prozesse durch Automatisierung reduziert. Mit der intelligenten Automatisierung können Sie verschiedene IT-Prozesse und Daten von mehreren Konsolen in einer verbinden.

Die Integration begünstigt außerdem Transparenz und Verantwortlichkeit für die IT-Serviceverwaltung, wodurch Ihr IT-Verwaltungsaufwand noch mehr rationalisiert wird. Hauptmerkmale der OpenManage-Integration in ServiceNow, die zur Rationalisierung der IT-Serviceverwaltung beitragen:

Ereignismanagement und Incident-Management

- Automatische Incident-Erstellung für Warnmeldungen, die von OpenManage Enterprise aufgenommen wurden
- Automatische Erkennung von Hardwarefehlern und Erstellung von Fällen
- Anhängen von Ereignissen an den ursprünglichen Incident
- Anpassung von Workflows, Zuweisung von Ereignissen für Korrekturen und Verwaltung von Ereignissen

Integration von Dell EMC SupportAssist Enterprise

- Überwachung offener Service-Requests für PowerEdge-Server
- Automatischer Import offener Fälle aus SupportAssist Enterprise als Incidents in ServiceNow

Reduzierung des Risikos

Oft werden Sie über Probleme im Rechenzentrum zu spät benachrichtigt und müssen diese schnellstmöglich beheben, bevor diese größer werden. Die OpenManage-Integration in ServiceNow ermöglicht es Ihnen, potenzielle Probleme auf Ihren PowerEdge-Servern früher zu erkennen und so das Risiko in Ihrem Rechenzentrum zu minimieren. Wenn ein Problem erkannt wird, können Sie es schnell diagnostizieren und mit der Problembehebung beginnen. Darüber hinaus wird durch die Integration das Risiko menschlicher Fehler erheblich reduziert, indem die manuelle Eingabe abgeschafft wird. Hauptmerkmale der OpenManage-Integration in ServiceNow, mit denen Sie Risiken reduzieren können:

Integration von CMDB (Configuration Management Database)

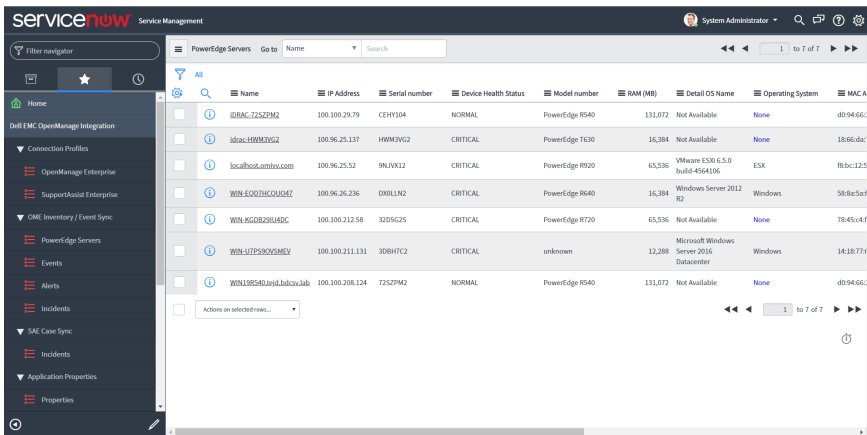
- Sicherstellung der Genauigkeit der CIs in CMDB und Beibehaltung einer aktuellen Ansicht der Server in Ihrem Rechenzentrum
- Import und Übermittlung von Warnmeldungen von OpenManage Enterprise in ServiceNow nahezu in Echtzeit

Hardwareüberwachung

- Überwachen der gesamten PowerEdge-Serverinfrastruktur über die ServiceNow-Konsole
- Beschleunigen der Antwortzeit, kritische Ereignisse, die sofortiges Eingreifen erfordern, werden als Incidents erstellt
- Zugreifen auf den Serviceverlauf, um einen Plan zur Minimierung von Bedrohungen zu analysieren und proaktiv zu erstellen

¹ Quelle: Die Ursachen und Kosten für Ausfallzeiten des Rechenzentrums – Fragen und Antworten des Beirats, Tech Target

² Quelle: Forrester Research, Inc., Foresights Budgets & Priorities Tracker Survey



Vorteile:

- Verwaltung der PowerEdge-Serverinfrastruktur in der ServiceNow-Konsole
- Automatische Erkennung von Hardwarefehlern, Erstellung von Fällen und Warnmeldungen an SupportAssist Enterprise für Service oder Ersatzteile
- Automatischer Import offener Fälle aus SupportAssist Enterprise als Incidents in ServiceNow

OpenManage-Integration in ServiceNow – Funktionen

Zweck	Vorteil	Ihr Nutzen
Native ServiceNow-Anwendung	<ul style="list-style-type: none"> • OpenManage-Integration in ServiceNow ist eine native Anwendung, die in Ihrer ServiceNow-Instanz bereitgestellt werden kann 	<ul style="list-style-type: none"> • Verwaltung einer vertrauten und intuitiven Oberfläche
Konfigurationsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige und On-Demand-Synchronisation von PowerEdge-Servern aus OpenManage Enterprise in ServiceNow • Erstellung von Server-Devices als CIs in ServiceNow CMDB • Automatische Erstellung von CI-Beziehungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Reduzierung von Risiken durch verbesserte Transparenz bei Service und Infrastruktur • Einfache Anzeige Ihrer gesamten PowerEdge-Serverinfrastruktur
Ereignismanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige und On-Demand-Synchronisation von Warnmeldungen aus OpenManage Enterprise in ServiceNow • Automatische Erstellung von Incidents für kritische Ereignisse • Benutzerdefinierte Konfigurationseinstellung zum Erstellen von Incidents für weniger kritische Ereignisse • Schnelle Erkennung und Diagnose von Warnmeldungen, die den Service beeinträchtigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Schnelle Behebung von Incidents • Rationalisierung der IT-Serviceverwaltung • Reduzierung von Risiken, Verbesserung des Incident-Managements und der -Behebung
Verwaltung von Service-Requests mit der Integration von Support Assist Enterprise	<ul style="list-style-type: none"> • Import offener Service-Requests und -Fälle aus SupportAssist Enterprise in ServiceNow • Erstellung offener Service-Requests und -Fälle als Incidents 	<ul style="list-style-type: none"> • Zugriff auf Ihre offenen Service-Requests und -Fälle an einem Ort • Einfache Überwachung von Service-Requests



Weitere Informationen über Dell EMC OpenManage Enterprise



Kontakt zu einem Dell EMC Experten



Weitere Ressourcen

