

OpenManage Integration with ServiceNow

Las infraestructuras de TI modernas suelen ser complejas y difíciles de administrar. Muchos equipos de TI operan en silos organizacionales y deben lidiar con múltiples herramientas y procesos inconexos. Casi el 70 % del tiempo del equipo se dedica al mantenimiento de los entornos de TI existentes¹. Trabajan con datos inconexos de múltiples herramientas de administración y tienen dificultades para detectar, diagnosticar y resolver problemas rápidamente. El 75 % del tiempo de inactividad es causado por procesos de TI manuales e inconexos². Como consecuencia, las organizaciones se ven afectadas por procesos manuales que demandan mucho tiempo y aumentan el riesgo de errores.

OpenManage Integration with ServiceNow le permite optimizar la administración de servicios de TI y reducir el riesgo en su centro de datos. La integración le permite monitorear y administrar fácilmente su infraestructura de servidores PowerEdge en la consola de ServiceNow.

Optimización de la administración de servicios de TI

Por medio de la automatización, OpenManage Integration with ServiceNow reduce los procesos manuales que requieren mucho tiempo. La automatización inteligente le permite conectar procesos de TI y datos distintos de varias consolas en una sola.

La integración también promueve la transparencia y responsabilidad de la administración de servicios de TI, lo que optimiza aún más sus iniciativas de administración de TI. Funciones clave de OpenManage Integration with ServiceNow que optimizan la administración de servicios de TI:

Administración de eventos e incidentes

- Creación automática de incidentes para alertas recopiladas desde OpenManage Enterprise
- Identificación automática de fallas de hardware y creación de casos
- Adición de eventos al incidente original
- Personalización de los flujos de trabajo, asignación de eventos para corrección y administración de eventos

Integración de Dell EMC SupportAssist Enterprise

- Monitoreo de las solicitudes de servicio abiertas para servidores PowerEdge
- Importación automática de casos abiertos desde SupportAssist Enterprise como incidentes en ServiceNow

Reducción de los riesgos

A menudo, se le notifican los problemas en el centro de datos demasiado tarde y debe encargarse de ellos rápidamente antes de que se tornen más graves. OpenManage Integration with ServiceNow le permite detectar posibles problemas en sus servidores PowerEdge con anterioridad, lo que minimiza el riesgo en su centro de datos. Si se detecta un problema, podrá diagnosticarlo rápidamente y comenzar a trabajar en su resolución. Además, con la integración se disminuirá considerablemente el riesgo de errores humanos, ya que no se realizan ingresos manuales. Funciones clave de OpenManage Integration with ServiceNow que le permiten reducir el riesgo:

Integración de base de datos de administración de la configuración (CMDB)

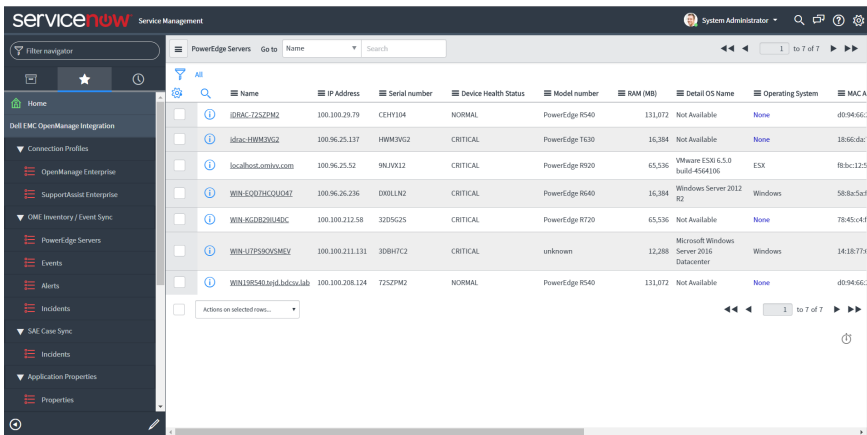
- Aseguramiento de la precisión de las infraestructuras convergentes en CMDB y mantenimiento de una vista actual de los servidores en su centro de datos
- Importación y propagación de alertas de OpenManage Enterprise en ServiceNow casi en tiempo real

Monitoreo de hardware

- Monitoreo de toda su infraestructura de servidores PowerEdge en la consola de ServiceNow
- Aceleración de su tiempo de respuesta, ya que los eventos críticos que requieren atención inmediata se crean como incidentes
- Acceso al historial de servicios para analizar y crear proactivamente un plan para mitigar las amenazas

¹ Fuente: Las causas y los costos del tiempo de inactividad del sistema del centro de datos, preguntas y respuestas de la junta de asesores, Tech Target

² Fuente: Forrester Research, Inc., Encuesta sobre seguimiento de prioridades y presupuesto de Forrsights



Ventajas:

- Administración de su infraestructura de servidores PowerEdge en la consola de ServiceNow
- Identificación automática de fallas de hardware, creación de casos y alertas de SupportAssist Enterprise para piezas o servicio
- Importación automática de casos abiertos desde SupportAssist Enterprise como incidentes en ServiceNow

Funciones de OpenManage Integration with ServiceNow

Propósito	Beneficio	Cómo lo ayuda
Aplicación de ServiceNow nativa	<ul style="list-style-type: none"> • OpenManage Integration with ServiceNow es una aplicación nativa que se puede implementar en su instancia de ServiceNow 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de una interfaz familiar e intuitiva
Administración de la configuración	<ul style="list-style-type: none"> • Sincronización periódica y según demanda de los servidores PowerEdge desde OpenManage Enterprise en ServiceNow • Los dispositivos de servidor se crean como infraestructuras convergentes en ServiceNow CMDB • Creación automática de relaciones de infraestructura convergente 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción del riesgo con una mejor visibilidad de los servicios y de la infraestructura • Visualización fácil de toda la infraestructura de servidores PowerEdge
Administración de eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Sincronización periódica y según demanda de alertas desde OpenManage Enterprise en ServiceNow • Creación automática de incidentes para eventos críticos • Ajustes de configuración personalizados para crear incidentes para eventos menos críticos • Detección y diagnóstico rápidos de las alertas que afectan el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Rápida resolución de incidentes • Optimización de la administración de servicios de TI • Reducción del riesgo y mejora de la administración y la resolución de incidentes
Administración de solicitudes de servicio con la integración de SupportAssist Enterprise	<ul style="list-style-type: none"> • Importación de solicitudes de servicio y casos abiertos desde SupportAssist Enterprise en ServiceNow • Los casos y solicitudes de servicio abiertos se crean como incidentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a solicitudes de servicio y casos abiertos desde un solo lugar • Monitoreo sencillo del progreso de las solicitudes de servicio



Obtenga más información acerca de las soluciones de Dell EMC OpenManage Enterprise



Comuníquese con un experto de Dell EMC



Ver más recursos

