

## OpenManage Integration avec ServiceNow

Les infrastructures IT modernes sont souvent complexes et difficiles à gérer. De nombreuses équipes IT travaillent dans des silos organisationnels et doivent composer avec plusieurs outils et processus déconnectés. Les équipes consacrent près de 70 % de leur temps au maintien en conditions opérationnelles des environnements IT existants<sup>1</sup>. Elles travaillent avec des données déconnectées issues de plusieurs outils de gestion et peinent à détecter, à diagnostiquer et à résoudre les problèmes rapidement. 75 % des arrêts de service sont causés par des processus IT manuels et déconnectés<sup>2</sup>. Ainsi, les organisations subissent ces processus manuels fastidieux qui augmentent les risques d'erreur.

OpenManage Integration avec ServiceNow vous permet de rationaliser l'administration des services IT et de réduire les risques dans votre datacenter. L'intégration vous permet de surveiller et de gérer facilement votre infrastructure de serveurs PowerEdge à l'aide de la console ServiceNow.

### Rationalisation de l'administration des services IT

OpenManage Integration avec ServiceNow automatise les processus manuels chronophages.

L'automatisation intelligente vous permet de regrouper dans une seule console les processus et les données IT disparates provenant de plusieurs consoles.

L'intégration favorise également la transparence et la responsabilité de l'administration des services IT, tout en rationalisant les efforts d'administration IT. Fonctionnalités clés d'OpenManage Integration avec ServiceNow pour la rationalisation de l'administration des services IT :

#### Gestion des événements et des incidents

- Création automatique d'incidents pour les alertes issues d'OpenManage Enterprise
- Identification automatique des pannes matérielles et création d'incidents
- Ajout d'événements à l'incident d'origine
- Personnalisation des flux de travail, attribution des événements pour les mesures correctives et gestion des événements

#### Intégration à Dell EMC SupportAssist Enterprise

- Surveillance de vos demandes de service ouvertes pour les serveurs PowerEdge
- Importation automatique des incidents ouverts à partir de SupportAssist Enterprise en tant qu'incidents dans ServiceNow

### Réduction des risques

Vous êtes souvent informé trop tard des problèmes survenant dans le datacenter et vous devez les prendre en charge rapidement avant qu'ils ne s'aggravent. OpenManage Integration avec ServiceNow vous permet de détecter plus tôt les problèmes potentiels sur vos serveurs PowerEdge, réduisant ainsi les risques dans votre datacenter. Si un problème est détecté, vous êtes en mesure de le diagnostiquer rapidement et de commencer à travailler à sa résolution. En outre, l'intégration réduit considérablement le risque d'erreur humaine en éliminant la saisie manuelle. Fonctionnalités clés d'OpenManage Integration avec ServiceNow pour la réduction des risques :

#### Intégration à une base de données de gestion de configuration (CMDB)

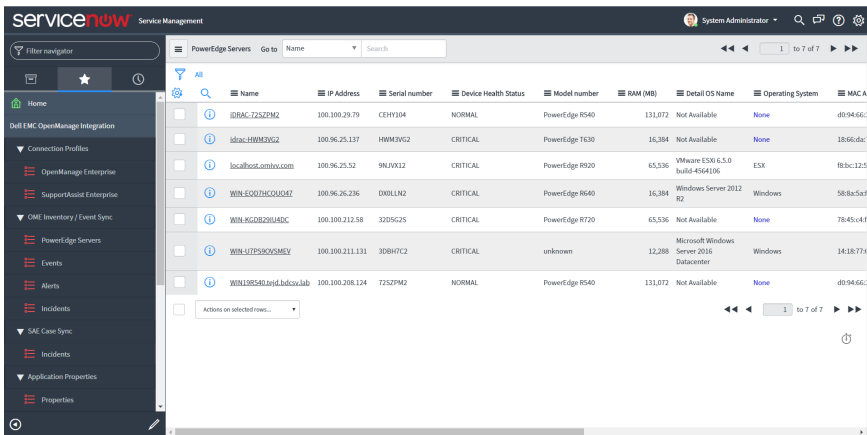
- Permet de garantir la précision des infrastructures convergées dans la CMDB et de conserver une vue actuelle des serveurs de votre datacenter
- Importation et propagation des alertes d'OpenManage Enterprise dans ServiceNow quasiment en temps réel

#### Surveillance du matériel

- Surveillance de l'ensemble de votre infrastructure de serveurs PowerEdge dans la console ServiceNow
- Accélération de votre temps de réponse, les événements critiques nécessitant une attention immédiate sont créés en tant qu'incidents
- Accès à l'historique des services pour l'analyse des menaces et création proactive d'un plan d'action afin de les atténuer

<sup>1</sup> Source : Causes et coûts liés aux arrêts de service du système de datacenter, questions-réponses du conseil consultatif, Tech Target

<sup>2</sup> Source : Forrester Research, Inc., Sondage sur le suivi des budgets préliminaires et des priorités

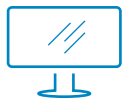


## Avantages :

- Gestion de votre infrastructure de serveurs PowerEdge dans la console ServiceNow
- Identification automatique des pannes matérielles, création d'incidents et signalement à SupportAssist Enterprise pour obtenir des pièces ou de la maintenance
- Importation automatique des incidents ouverts à partir de SupportAssist Enterprise en tant qu'incidents dans ServiceNow

## Fonctionnalités d'OpenManage Integration avec ServiceNow

Objectif	Avantages	Ce que cela vous apporte
Application ServiceNow native	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OpenManage Integration avec ServiceNow est une application native qui peut être déployée dans votre instance ServiceNow</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion d'une interface familière et intuitive</li> </ul>
Gestion de la configuration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synchronisation périodique et à la demande des serveurs PowerEdge d'OpenManage Enterprise vers ServiceNow</li> <li>• Les périphériques du serveur sont créés en tant qu'infrastructures convergées dans la CMDB ServiceNow</li> <li>• Création automatique de relations d'infrastructure convergée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction des risques grâce à une meilleure visibilité sur les services et sur l'infrastructure</li> <li>• Visualisation facile de l'ensemble de votre infrastructure de serveurs PowerEdge</li> </ul>
Gestion des événements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synchronisation périodique et à la demande des alertes d'OpenManage Enterprise vers ServiceNow</li> <li>• Création automatique d'incidents pour les événements critiques</li> <li>• Paramètre de configuration personnalisé afin de créer des incidents pour des événements moins critiques</li> <li>• Détection et diagnostic rapide des alertes ayant un impact sur le service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résolution rapide des incidents</li> <li>• Rationalisation de l'administration des services IT</li> <li>• Réduction des risques, amélioration de la gestion et de la résolution des incidents</li> </ul>
Gestion des demandes de service grâce à l'intégration avec SupportAssist Enterprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importation des demandes de service et des incidents ouverts de SupportAssist Enterprise dans ServiceNow</li> <li>• Les demandes de service et les incidents ouverts sont créés en tant qu'incidents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès à vos demandes de service et à vos incidents ouverts dans un seul endroit</li> <li>• Surveillance facile de la progression des demandes de service</li> </ul>



En savoir plus sur Dell EMC OpenManage Enterprise



Contactez un expert Dell EMC



Afficher d'autres ressources

