

## OpenManage Integration with ServiceNow

모던 IT 인프라스트럭처는 복잡하고 관리하기 어려울 때가 많습니다. 많은 IT 팀들은 조직 내에서 서로 고립되어 운영되고 있으며, 톨과 프로세스의 단절 문제로 어려움을 겪고 있습니다. IT 팀이 소비하는 시간 중 거의 70%가 기존 IT 환경을 유지 관리하는 데 사용됩니다<sup>1</sup>. IT 팀은 여러 관리 톨에서 제공되는 단절된 데이터를 사용하고 있기 때문에 문제를 빠르게 감지하고 진단하며 해결하는 것이 쉽지 않습니다. 다운타임의 75%는 단절된 수작업 IT 프로세스 때문에 발생합니다<sup>2</sup>. 결과적으로 조직은 많은 시간이 소모되고 오류 위험을 높이는 수작업 프로세스 때문에 어려움을 겪고 있습니다.

OpenManage Integration with ServiceNow를 사용하면 데이터센터에서 IT 서비스 관리를 간소화하고 위험을 줄일 수 있습니다. 이 통합 솔루션을 통해 ServiceNow 콘솔에서 PowerEdge 서버 인프라스트럭처를 쉽게 모니터링하고 관리할 수 있습니다.

### IT 서비스 관리 간소화

OpenManage Integration with ServiceNow는 자동화를 구현하여 많은 시간이 소모되는 수작업 프로세스를 줄여 줍니다. 지능적인 자동화를 통해 개별 IT 프로세스와 여러 콘솔의 데이터를 하나로 연결할 수 있습니다.

또한 이 통합 솔루션은 IT 서비스 관리의 투명성을 증진하고 책임 소재를 밝혀 IT 관리 작업의 효율성을 높입니다. IT 서비스 관리를 간소화하는 OpenManage Integration with ServiceNow의 주요 기능:

#### 이벤트 및 인시던트 관리

- OpenManage Enterprise에서 수집된 알림에 대한 자동 인시던트 생성
- 자동으로 하드웨어 오류 식별 후 케이스 생성
- 원래 인시던트에 이벤트 추가
- 워크플로 맞춤 구성, 문제 해결을 위한 이벤트 할당, 이벤트 관리

#### Dell EMC SupportAssist Enterprise 통합

- PowerEdge 서버에 대해 개설된 서비스 요청 모니터링
- SupportAssist Enterprise의 개설된 케이스를 인시던트로 ServiceNow에 자동으로 가져오기

### 위험 최소화

데이터센터의 문제는 너무 늦게 알게 되는 경우가 많은데, 문제가 커지기 전에 신속하게 처리해야 합니다.

OpenManage Integration with ServiceNow는 PowerEdge 서버에서 잠재적 문제를 조기에 감지함으로써 데이터센터의 위험을 최소화할 수 있습니다. 문제가 발견되면 신속하게 문제를 진단하고 문제 해결 작업을 시작할 수 있습니다. 또한 이 통합 솔루션을 사용하면 수동으로 입력할 필요가 없어 인적 오류의 위험을 크게 줄일 수 있습니다. 위험 요소를 줄여 주는 OpenManage Integration with ServiceNow의 주요 기능:

#### CMDB(Configuration Management Database) 통합

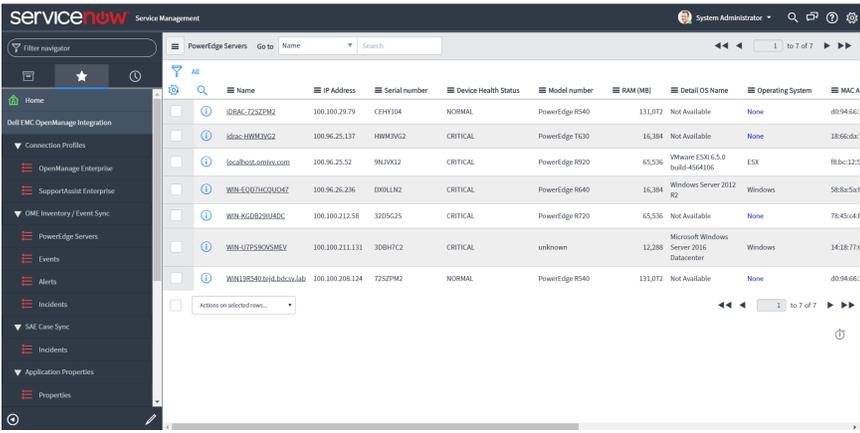
- CMDB에서 CI의 정확성 보장 그리고 데이터센터에서 현재의 서버 보기 유지
- 거의 실시간으로 알림을 OpenManage Enterprise에서 ServiceNow로 가져오고 전파

#### 하드웨어 모니터링

- ServiceNow 콘솔에서 전체 PowerEdge 서버 인프라스트럭처 모니터링
- 응답 시간이 단축되며 즉각적인 주의가 필요한 중요한 이벤트가 인시던트로 생성됨
- 서비스 기록에 액세스하여 위험 요소를 분석하고 이를 완화하기 위한 계획을 사전에 수립

<sup>1</sup> 출처: The causes & costs of data center system downtime – Advisory Board Q&A, Tech Target

<sup>2</sup> 출처: Forrester Research, Inc., Forrsights Budgets & Priorities Tracker Survey

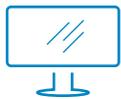


**장점:**

- ServiceNow 콘솔에서 PowerEdge 서버 인프라스트럭처 관리
- 자동으로 하드웨어 오류 식별, 케이스 생성, SupportAssist Enterprise에 서비스 또는 부품 알림
- SupportAssist Enterprise의 개설된 케이스를 인시던트로 ServiceNow에 자동으로 가져오기

**OpenManage Integration with ServiceNow의 기능**

목적	이점	지원 방법
네이티브 ServiceNow 애플리케이션	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ServiceNow 인스턴스에 배포할 수 있는 네이티브 애플리케이션인 OpenManage Integration with ServiceNow</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 친숙하고 직관적인 인터페이스 관리</li> </ul>
구성 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OpenManage Enterprise에서 ServiceNow로의 주기적 및 필요 시 PowerEdge 서버 동기화</li> <li>• 서버 디바이스가 ServiceNow CMDB에 CI로 생성됨</li> <li>• CI 관계의 자동 생성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 향상된 서비스 및 인프라스트럭처 가시성으로 위험 감소</li> <li>• 전체 PowerEdge 서버 인프라스트럭처 쉽게 확인</li> </ul>
이벤트 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OpenManage Enterprise에서 ServiceNow로의 주기적 및 필요 시 알림 동기화</li> <li>• 중요한 이벤트에 대한 자동 인시던트 생성</li> <li>• 중요도가 상대적으로 낮은 이벤트에 대한 인시던트를 생성할 수 있는 맞춤 구성 설정</li> <li>• 서비스에 영향을 미치는 알림을 신속하게 감지 및 진단</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신속한 인시던트 해결</li> <li>• IT 서비스 관리 간소화</li> <li>• 위험 감소, 인시던트 관리 및 해결 개선</li> </ul>
SupportAssist Enterprise 통합을 통한 서비스 요청 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개설된 서비스 요청 및 케이스를 SupportAssist Enterprise에서 ServiceNow로 가져오기</li> <li>• 개설된 서비스 요청 및 케이스가 인시던트로 생성됨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개설된 서비스 요청 및 케이스를 한 곳에서 액세스</li> <li>• 서비스 요청 진행 상황을 쉽게 모니터링</li> </ul>



자세히 알아보기: Dell EMC OpenManage Enterprise



문의 Dell EMC 전문가에게 문의



추가 정보: 리소스

