

OpenManage Integration with ServiceNow

Muitas vezes, as infraestruturas de TI modernas são complexas e difíceis de gerenciar. Muitas equipes de TI operam em silos organizacionais e enfrentam vários processos e ferramentas desconectados. Cerca de 70% do tempo da equipe é gasto para manter os ambientes existentes de TI¹. Elas trabalham com dados desconectados de várias ferramentas de gerenciamento e têm dificuldades para detectar, diagnosticar e resolver problemas rapidamente. 75% do tempo de inatividade é causado por processos de TI manuais e desconectados². Como resultado, as organizações sofrem com processos manuais e demorados que aumentam o risco de erros.

O OpenManage Integration with ServiceNow permite simplificar a administração de serviços de TI e reduzir os riscos de seu data center. A integração permite que você monitore e gerencie com facilidade sua infraestrutura de servidores PowerEdge no console do ServiceNow.

Simplifique a administração de serviços de TI

O OpenManage Integration with ServiceNow reduz os processos manuais e demorados por meio de automatização. A automatização inteligente permite que você conecte diferentes processos de TI e dados de vários consoles em um só.

A integração também promove a transparência e a responsabilidade da administração dos serviços de TI, simplificando ainda mais suas iniciativas de administração de TI. Principais recursos do OpenManage Integration with ServiceNow que simplificam a administração de serviços de TI:

Gerenciamento de incidentes e eventos

- Criação automática de incidentes para alertas incluídos a partir do OpenManage Enterprise
- Identifique as falhas de hardware e crie casos automaticamente
- Acrescente eventos ao incidente original
- Personalize fluxos de trabalho, atribua eventos de correção e gerencie eventos

Integração ao Dell EMC SupportAssist Enterprise

- Monitore seus chamados abertos dos servidores PowerEdge
- Importe automaticamente os casos abertos do SupportAssist Enterprise como incidentes no ServiceNow

Reduza os riscos

Muitas vezes, você é notificado muito tarde sobre os problemas do data center e precisa solucioná-los rapidamente antes que eles cresçam mais. O OpenManage Integration with ServiceNow permite que você detecte precocemente possíveis problemas em seus servidores PowerEdge, minimizando os riscos em seu data center. Se um problema for detectado, você poderá diagnosticar o problema rapidamente e começar a trabalhar em uma resolução. Além disso, a integração diminuirá significativamente o risco de erros humanos, eliminando as entradas manuais. Principais recursos do OpenManage Integration with ServiceNow que permitem que você reduza os riscos:

Integração à Base de dados de gerenciamento de computação (CMDB)

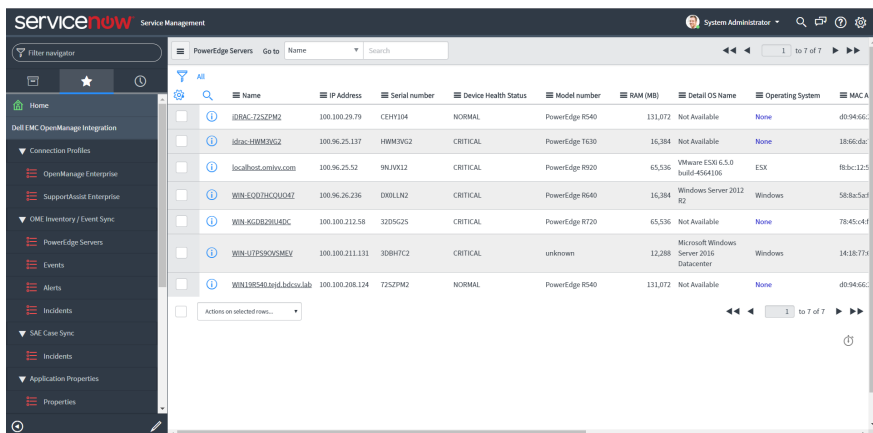
- Garanta a precisão dos CIs da CMDB e mantenha uma visão atual dos servidores de seu data center
- Importe e propague alertas do OpenManage Enterprise ao ServiceNow quase em tempo real

Monitoramento do hardware

- Monitore toda a sua infraestrutura de servidores PowerEdge no console do ServiceNow
- Acelere o tempo de resposta, e os eventos críticos que exigem atenção imediata são criados como incidentes
- Acesso ao histórico de serviços para analisar e criar proativamente um plano para reduzir as ameaças

¹ Fonte: The causes & costs of data center system downtime – Advisory Board Q&A, Tech Target

² Fonte: Forrester Research, Inc., Forrsights Budgets & Priorities Tracker Survey



Vantagens:

- Gerencie sua infraestrutura de servidores PowerEdge no console do ServiceNow
- Identifique falhas de hardware, crie casos e gere alertas automaticamente no SupportAssist Enterprise para serviços ou peças
- Importe automaticamente os casos abertos do SupportAssist Enterprise como incidentes no ServiceNow

Recursos do OpenManage Integration with ServiceNow

Objetivo	Benefício	Como ele ajuda você
Aplicativo nativo ServiceNow	<ul style="list-style-type: none"> • O OpenManage Integration with ServiceNow é um aplicativo nativo que pode ser implementado em sua instância do ServiceNow 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencie uma interface intuitiva e familiar
Gerenciamento de computação	<ul style="list-style-type: none"> • Sincronização periódica e sob demanda de servidores PowerEdge do OpenManage Enterprise ao ServiceNow • Os dispositivos de servidor são criados como CIs na CMDB do ServiceNow • Criação automática de relações de CI 	<ul style="list-style-type: none"> • Reduza os riscos com visibilidade aprimorada sobre serviços e infraestrutura • Visualize com facilidade toda a sua infraestrutura de servidores PowerEdge
Gerenciamento de eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Sincronização periódica e sob demanda de alertas do OpenManage Enterprise ao ServiceNow • Criação automática de incidentes para eventos críticos • Definição de configurações personalizadas para criar incidentes para eventos menos críticos • Faça a rápida detecção e diagnóstico dos alertas que estão afetando o serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolva incidentes rapidamente • Simplifique a administração de serviços de TI • Reduza os riscos e aprimore a resolução e o gerenciamento de incidentes
Gerencie chamados com a integração ao Support Assist Enterprise	<ul style="list-style-type: none"> • Importe os chamados e casos abertos do SupportAssist Enterprise ao ServiceNow • Os chamados e casos abertos são criados como incidentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Acesse os casos e chamados abertos em um só lugar • Monitore facilmente o progresso dos chamados



Saiba mais sobre o Dell EMC OpenManage Enterprise



Entre em contato com um especialista da Dell EMC



Ver mais recursos

