

Интеграция OpenManage с ServiceNow

Современные ИТ-инфраструктуры часто отличаются высокой сложностью и непросты в управлении. Во многих случаях ИТ-службы оформлены как изолированные подразделения и вынуждены работать с разрозненными инструментами и процессами. Почти 70% рабочего времени ИТ-специалистов тратится на поддержание существующих ИТ-сред¹. Они получают фрагментарные данные из разных инструментов управления и прилагают огромные усилия, чтобы быстро обнаружить, диагностировать и устранить проблемы. 75% времени простоев вызвано использованием ручных и разрозненных ИТ-процессов². Таким образом, организации страдают от трудоемких ручных процессов, которые повышают риск ошибок.

Интеграция OpenManage с ServiceNow позволяет оптимизировать администрирование ИТ-услуг и снизить риски ошибок в ЦОД. Эта интеграция позволяет легко выполнять задачи мониторинга и администрирования инфраструктуры серверов PowerEdge в консоли ServiceNow.

Оптимизация управления ИТ-услугами

Интеграция OpenManage с ServiceNow сокращает долю трудоемких ручных процессов за счет автоматизации.

Интеллектуальная автоматизация позволяет объединить на одной консоли разрозненные ИТ-процессы и данные из нескольких консолей.

Такая интеграция также повышает прозрачность и подотчетность при управлении ИТ-услугами, дополнительно оптимизируя административные ИТ-задачи. Управление ИТ-услугами упрощается благодаря ключевым возможностям интеграции OpenManage с ServiceNow:

Управление событиями и инцидентами

- Автоматическое создание инцидентов для оповещений, полученных из OpenManage Enterprise
- Автоматическое определение сбоев оборудования и создание заявок
- Связывание событий с исходным инцидентом
- Настройка рабочих процессов, назначение событий для устранения ошибок и управление событиями

Интеграция с Dell EMC SupportAssist Enterprise

- Мониторинг ваших открытых сервисных заявок для серверов PowerEdge
- Открытые заявки автоматически импортируются из SupportAssist Enterprise как инциденты в ServiceNow

Снижение рисков

Часто информация о проблемах в ЦОД поступает слишком поздно, и специалисты ИТ-службы должны срочно реагировать, чтобы предотвратить их разрастание. Интеграция OpenManage с ServiceNow позволяет выявлять потенциальные проблемы серверов PowerEdge на ранних этапах, что намного снижает риски для ЦОД. Если обнаруживается проблема, можно быстро определить причину и приступить к ее устранению. Кроме того, при такой интеграции не требуется ручной ввод данных, что значительно снижает риск человеческой ошибки. Снижение риска обеспечивают ключевые функции интеграции OpenManage с ServiceNow:

Интеграция с базой данных управления конфигурациями (CMDB)

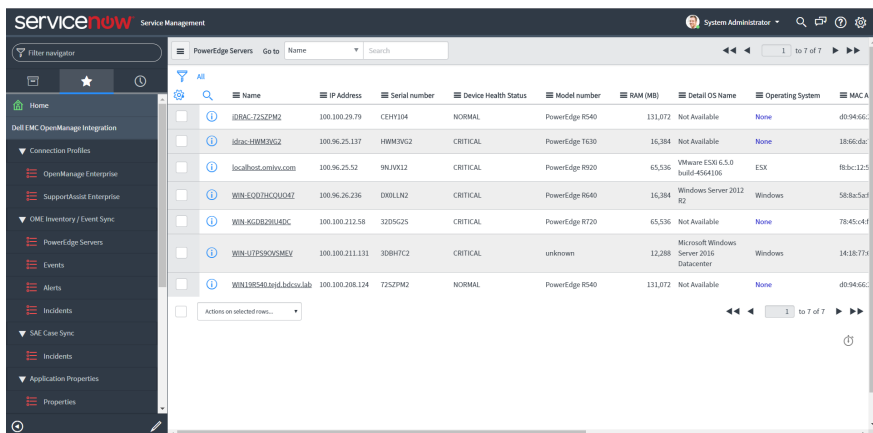
- Обеспечение точности элементов конфигураций (CI), хранящихся в CMDB, и поддержание актуального представления серверов в ЦОД
- Импорт и распространение оповещений из OpenManage Enterprise в ServiceNow в режиме, близком к реальному времени

Мониторинг оборудования

- Мониторинг всей инфраструктуры серверов PowerEdge на консоли ServiceNow
- Снижение времени отклика: критические события, требующие немедленного внимания, создаются как инциденты
- Доступ к истории обслуживания для анализа и заблаговременного создания плана по предотвращению угроз

¹ Источник: обзор экспертного совета TechTarget «The causes & costs of data center system downtime» (Причины и стоимость простоев центров обработки данных), публикация на сайте SearchDataCenter.com.

² Источник: исследование Forrester Research, Inc. «Forrsights Budgets & Priorities Tracker Survey» (Исследование Forrsights для определения бюджетов и приоритетов ИТ-служб).



Преимущества

- Управление инфраструктурой серверов PowerEdge на консоли ServiceNow
- Автоматическое выявление сбоев оборудования, создание заявок и оповещение SupportAssist Enterprise о необходимости обслуживания или замены компонентов
- Открытые заявки автоматически импортируются из SupportAssist Enterprise как инциденты в ServiceNow

Элементы интеграции OpenManage с ServiceNow

Элемент	Преимущество	Польза для вас
Встроенное приложение ServiceNow	<ul style="list-style-type: none"> • Интеграция OpenManage с ServiceNow — это встроенное приложение, которое можно развернуть в вашем экземпляре ServiceNow 	<ul style="list-style-type: none"> • Работа со знакомым и удобным интерфейсом
Управление конфигурациями	<ul style="list-style-type: none"> • Выполняемая регулярно и по запросу синхронизация серверов PowerEdge между OpenManage Enterprise и ServiceNow • Серверные устройства создаются как элементы конфигурации (CI) в CMDB ServiceNow • Автоматическое создание взаимосвязей между элементами конфигурации (CI) 	<ul style="list-style-type: none"> • Снижение риска благодаря улучшению визуализации обслуживания и инфраструктуры • Удобный просмотр всей инфраструктуры серверов PowerEdge
Управление событиями	<ul style="list-style-type: none"> • Выполняемая регулярно и по запросу синхронизация оповещений между OpenManage Enterprise и ServiceNow • Автоматическое создание инцидентов для критических событий • Настраиваемый параметр конфигурации для создания инцидентов для менее критических событий • Быстрое определение и диагностика оповещений, влияющие на обслуживание 	<ul style="list-style-type: none"> • Быстрое разрешение инцидентов • Оптимизация управления ИТ-услугами • Снижение риска благодаря улучшению администрирования и разрешения инцидентов
Управление сервисными заявками за счет интеграции с SupportAssist Enterprise	<ul style="list-style-type: none"> • Импорт открытых сервисных заявок и запросов из SupportAssist Enterprise в ServiceNow • Открываемые сервисные заявки и запросы создаются как инциденты 	<ul style="list-style-type: none"> • Единый ресурс для доступа к вашим открытым сервисным заявкам и запросам • Удобное отслеживание выполнения сервисных заявок



Подробнее о решениях Dell EMC OpenManage Enterprise



Свяжитесь с экспертом Dell EMC



Дополнительные ресурсы

