

# Ansible Certified Content Collection para ServiceNow ITSM

## Aproveche al máximo los beneficios de toda su cadena de servicios

La automatización es fundamental para las empresas de TI modernas; sin embargo, a menudo, muchas de ellas no tienen las herramientas adecuadas para lanzar proyectos de este proceso de manera eficiente y rápida.

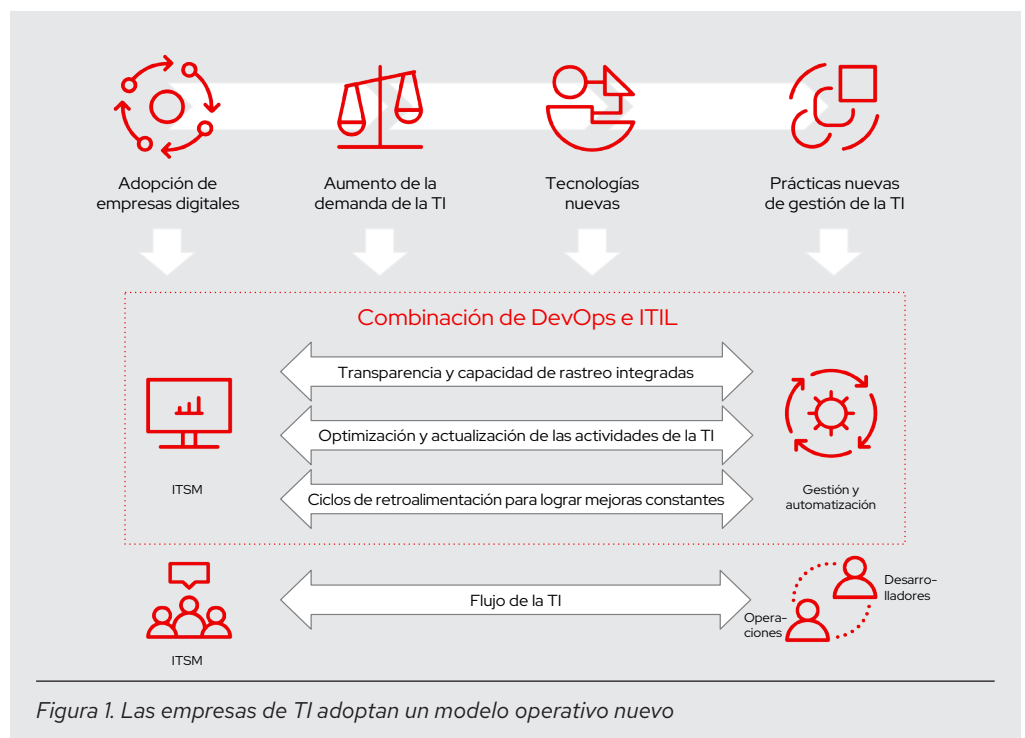
### Red Hat Ansible Automation Platform

- ▶ Agilice los flujos de trabajo del servicio
- ▶ Unifique los equipos de toda la empresa
- ▶ Complete las tareas repetitivas con velocidad y precisión
- ▶ Optimice la disponibilidad de los servicios de TI

Red Hat® Ansible® Automation Platform permite automatizar una gran variedad de procesos de TI con los conjuntos certificados Red Hat Ansible Content Collections, los cuales están probados, son confiables y se pueden reutilizar. Esta plataforma ofrece más de 125 conjuntos que permiten automatizar soluciones en todo el ecosistema, incluidas las funciones más importantes e incluso procesos completos.

## Ofrezca una experiencia de soporte y servicios optimizada

Con Red Hat Ansible Certified Content Collection para ServiceNow IT Service Management (ITSM), podrá crear flujos de trabajo de automatización a partir de ServiceNow ITSM y establecer una fuente de información única en la base de datos de gestión de la configuración (CMDB) de ServiceNow.



Red Hat Ansible Certified Content Collection para ServiceNow ITSM permite:

- ▶ **Automatizar las solicitudes de cambios:** utilice playbooks de Ansible para automatizar las solicitudes de ServiceNow ITSM, lo cual incluye informar los resultados de los cambios y todos los datos relacionados con ellos. Los representantes del servicio solo deben iniciar un playbook para resolver las solicitudes comunes y disminuir las tareas rutinarias y repetitivas.
- ▶ **Automatizar la respuesta a los incidentes:** los recursos de Red Hat Ansible Certified Content Collection para ServiceNow ITSM respaldan las actualizaciones automáticas del proceso de seguimiento de incidentes para proporcionar un registro de auditoría uniforme. El equipo podrá optimizar los pasos que se requieren para solucionar los problemas y aplicarlos según sea necesario.
- ▶ **Ofrecer automatización de circuito cerrado completa:** simplifique el inicio, el avance y la solución de los elementos del flujo de trabajo de la gestión de servicios de TI mientras ingresa información importante y precisa en la CMDB de los distintos usuarios, equipos y recursos. Garantice que la información de la infraestructura esté siempre actualizada, sea procesable y se pueda auditar, mientras los equipos interdisciplinarios, que pueden tener acceso a ServiceNow o no, llevan a cabo las tareas.

### Equilibre la transformación y la agilidad digital con la responsabilidad y el control

Con Red Hat Ansible Certified Content Collection para ServiceNow ITSM, podrá transformar y modernizar los procesos de gestión del servicio de TI y mantener los controles y las auditorías estrictas. Impulsará a toda su empresa con el acceso basado en funciones y la integración con los flujos de trabajo de ITSM.

Además, podrá organizar el desarrollo, las pruebas y la producción de los sistemas y las aplicaciones sin dejar de lado el control.

Este conjunto certificado Red Hat Ansible Certified Content Collection respalda el flujo bidireccional integrado de información entre dos sistemas que asegura la integridad de los datos dentro de la CMDB de ServiceNow. Para iniciar los procesos, los integrantes del equipo de dicha empresa utilizan el plugin Ansible Spoke para activar tareas y otras acciones en el controlador de automatización de Ansible.

Los eventos de este proceso, como la corrección y el mantenimiento no planificados, se pueden gestionar dentro de Ansible con los usuarios de operaciones que no tienen acceso a ServiceNow ITSM. El conjunto Red Hat Ansible Certified Content Collection activa una plantilla de tarea desde Ansible para consultar la información de la CMDB de ServiceNow, actualizar el

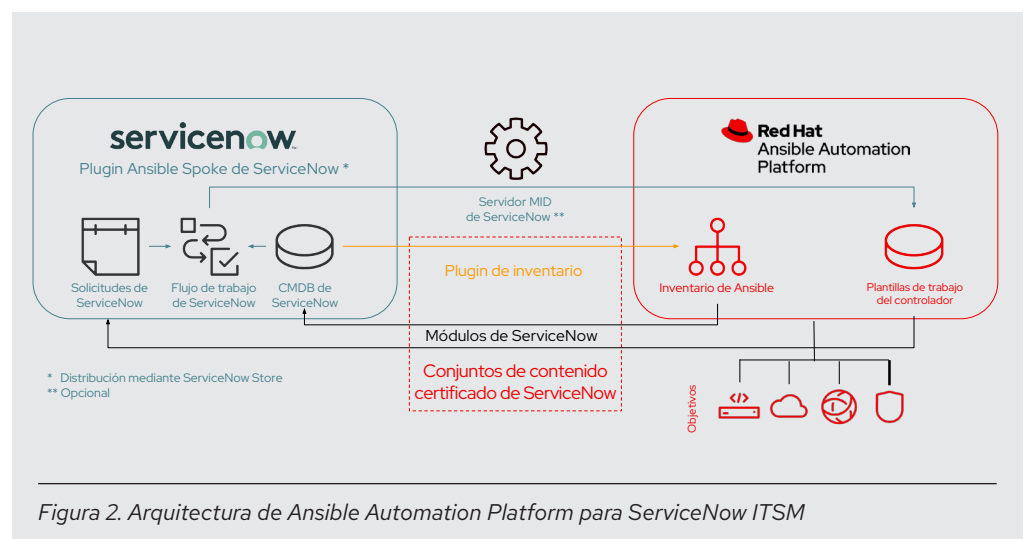


Figura 2. Arquitectura de Ansible Automation Platform para ServiceNow ITSM

inventario de Ansible, ejecutar las acciones necesarias y avanzar con las solicitudes de ServiceNow o finalizarlas sin depender del equipo de operaciones para garantizar su puntualidad y precisión.

Las funciones más recientes de Red Hat Ansible Certified Content Collection para ServiceNow ITSM les brinda a los usuarios de Ansible Automation Platform la capacidad de agregar registros adjuntos en el módulo, aplicar filtros específicos para esos registros y actualizar varios elementos de los recursos de la CMDB a la vez, entre otras tareas. Recopile datos y luego incorpórelos a la CMDB para actualizar la información mientras se producen cambios dentro de los flujos de trabajo de automatización. Permita que el sistema genere solicitudes de seguimiento de incidentes y los actualice con detalles para que sepa qué es lo que se debe revisar, seguir y corregir en caso de que ocurra un error en la automatización.

El conjunto ofrece automatización de circuito cerrado entre los flujos de trabajo de ServiceNow ITSM y Ansible Automation Platform sin la necesidad de llevar a cabo tareas manuales, lo cual llevaría mucho tiempo. Con Red Hat Ansible Certified Content Collection para ServiceNow ITSM, los flujos de trabajo de Ansible Automation Platform inician, finalizan y actualizan las solicitudes de servicio, problemas, incidentes y cambios.

Al permitir la interoperabilidad entre ServiceNow ITSM y Ansible Automation Platform, se ofrece lo mejor de ambos: un sistema de gestión de servicios moderno que se combina con automatización flexible para las acciones necesarias, y la fuente de confianza de la información de las configuraciones sobre los recursos de TI que no requieren tareas manuales que llevan mucho tiempo.

#### Acerca de Red Hat

Red Hat es el proveedor líder mundial de soluciones de software open source para empresas, que ha adoptado un enfoque impulsado por la comunidad para ofrecer tecnologías confiables y de alto rendimiento de Linux, nube híbrida, contenedores y Kubernetes. Red Hat ayuda a que los clientes desarrollen aplicaciones en la nube, integren las aplicaciones de TI nuevas y actuales, y automaticen y gestionen los entornos complejos. Es un [asesor de confianza de las empresas de la lista Fortune 500](#) y brinda servicios [galardonados](#) de soporte, capacitación y consultoría para que obtenga los beneficios de la innovación abierta en todos los sectores. Es un centro de conexión en una red internacional de empresas, partners y comunidades, a los que ayuda a crecer, transformarse y prepararse para el futuro digital.

#### ¿Todo listo para comenzar?

Los clientes de Ansible Automation Platform pueden acceder a este conjunto y muchos más en Ansible Automation Hub en [console.redhat.com](https://console.redhat.com). Los usuarios de las versiones de ServiceNow ITSM, de Rome en adelante, también deben instalar la interfaz de programación de aplicaciones (API) de ServiceNow ITSM, [la cual está disponible en la tienda sin costo](#).

Si nunca ha utilizado Ansible Automation Platform, visite nuestra página web para [conocer la forma en la que Red Hat Ansible Certified Content Collection para ServiceNow](#) ayuda a perfeccionar las operaciones de ITSM para que pueda seguir centrándose en sus prioridades estratégicas.

#### Recursos adicionales

- ▶ Blog: [Introducing the Ansible API for ServiceNow ITSM](#)
- ▶ Laboratorio autorregulado: [Get started with ServiceNow automation](#)
- ▶ Lista de verificación: [Deliver more value from IT service management with ServiceNow](#)



**f** [facebook.com/redhatinc](https://facebook.com/redhatinc)  
**t** [@RedHatLA](https://twitter.com/RedHatLA)  
[@RedHatIberia](https://twitter.com/RedHatIberia)  
**in** [linkedin.com/company/red-hat](https://linkedin.com/company/red-hat)

[es.redhat.com](https://es.redhat.com)  
#153413\_1122

**ARGENTINA**  
+54 11 4329 7300

**CHILE**  
+562 2597 7000

**COLOMBIA**  
+571 508 8631  
+52 55 8851 6400

**MÉXICO**  
+52 55 8851 6400

**ESPAÑA**  
+34 914 148 800