

Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM

Red Hat Ansible Automation Platform

- ▶ サービスワークフローを迅速化する
- ▶ 組織内のチームを統合する
- ▶ 反復タスクをすばやく正確に完了させる
- ▶ IT サービスの可用性を最適化する

サービスチェーン全体の価値を最大化

自動化は先進的な IT 組織にとって不可欠ですが、多くの企業には、新しい自動化プロジェクトを迅速かつ効率的に開始するための適切なツールがないことがほとんどです。

Red Hat® Ansible® Automation Platform を導入すると、テスト済みで信頼できる再利用可能な Red Hat Ansible Certified Content Collections を通じて、さまざまな IT プロセスを自動化できます。Ansible Automation Platform には 125 以上の Red Hat Ansible Certified Content Collections が備わっており、主要機能の自動化からプロセス全体まで、エコシステム上でソリューションの自動化を支援します。

強化されたサービスおよびサポート体験を提供

Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow IT Service Management (ITSM) は、ServiceNow ITSM に基づく新しい自動化ワークフローの作成に役立ち、ServiceNow 構成管理データベース (CMDB) に信頼できる唯一の情報源を確立します。

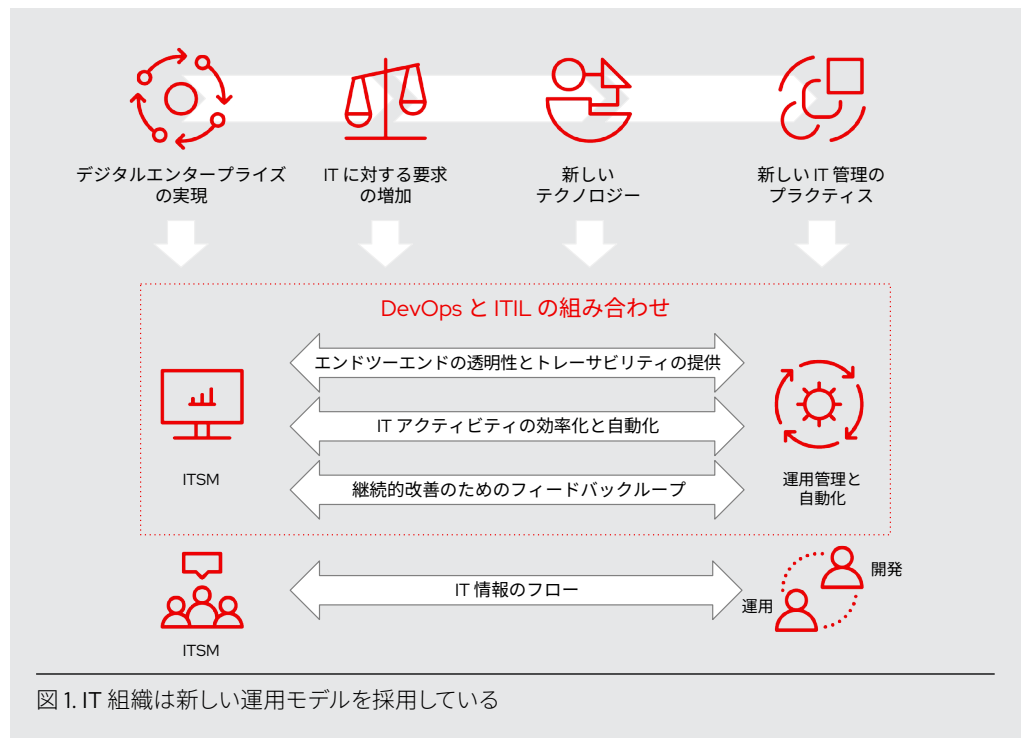


図 1. IT 組織は新しい運用モデルを採用している

Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM を使用して、次のことができます。

- ▶ **変更要求の自動化:** Ansible Playbook を使用して、変更結果やその変更に関連するすべての情報のレポートなど、ServiceNow ITSM 要求を自動化します。サービス担当者は Ansible Playbook を起動するだけで、共通する要求を解決し、単調な反復タスクを削減できます。
- ▶ **インシデント対応の自動化:** Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM のアセットはインシデントチケットへの自動更新をサポートし、一貫した監査証跡を提供します。チームは問題修復に必要なステップを効率化でき、このステップを広範にわたって適用できます。
- ▶ **完全な「クローズドループ」の自動化の提供:** IT サービス管理ワークフロー項目のオープン、進行、解決を単純化し、統合されていないユーザー、チーム、アセットに対して CMDB に関連する正確な情報が常に入力されるようにします。インフラストラクチャ情報を常に最新で実行可能かつ監査可能な状態に維持し、ServiceNow へのアクセス権の有無にかかわらず、クロスドメインのチームが作業を完了できるようにします。

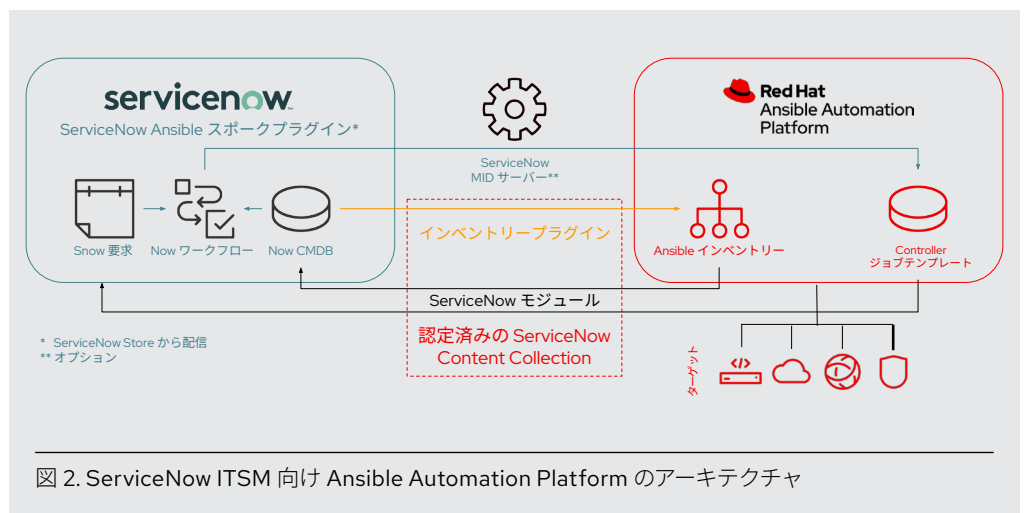
デジタル・トランスフォーメーションとアジリティおよび説明責任とガバナンスのバランスを取る

Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM により、厳格な監査可能性と制御を維持しながら、IT サービス管理プロセスを変革してモダナイズできます。ITSM ワークフローによるロールベースのアクセスと統合で、組織全体の機能が強化されます。

システムとアプリケーションの開発、テスト、プロダクションを、制御を損なうことなくオーケストレーションできます。

この Red Hat Ansible Certified Content Collection は、2 つのシステム間の双方向の情報の統合された流れをサポートし、ServiceNow CMDB 内のデータの整合性を維持します。ServiceNow チームメンバーが開始したプロセスは Ansible スポークプラグインを使用して、ジョブやその他のアクションを Ansible automation controller でトリガーします。

計画外のメンテナンスや修復などの自動化イベントも、ServiceNow ITSM へのアクセス権を持たない運用ユーザーが Ansible 内で管理できます。Red Hat Ansible Certified Content Collection は Ansible からジョブテンプレートをトリガーして、ServiceNow CMDB からの情報の照会、Ansible インベントリーの更新、必要なアクションの実行、ServiceNow 要求の進行またはクローズを、運用チームに頼らなくてもタイムリーかつ正確に実施できます。



Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM の最新機能として、Ansible Automation Platform ユーザーは、モジュールへのレコード添付の追加、レコードへの特定のフィルターの適用、複数の CMDB アセット項目の同時更新などを利用できます。ファクトを収集して、自動化ワークフロー内に変化が起きたら CMDB に情報を追加して更新します。詳細な情報を基にシステムがインシデントチケットを生成して更新するので、自動化が失敗しても、問題の追跡、確認、修正に必要なデータは手元にあります。

コレクションにより、時間がかかる手作業を行うことなく、ServiceNow ITSM と Ansible Automation Platform ワークフローの間にクローズドループの自動化が実現します。Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow ITSM を使用すると、Ansible Automation Platform ワークフローでサービス要求、インシデント、問題、変更要求をオープン、クローズ、更新できます。

ServiceNow ITSM と Ansible Automation Platform との相互運用性を実現すると、2 つの分野における最適な成果がもたらされます。つまり、先進的なサービス管理システムと、必要なアクションと IT アセットの信頼できる構成情報源の柔軟な自動化が組み合わせられ、時間がかかる手作業が不要になります。

利用を開始する

Ansible Automation Platform のお客様は、console.redhat.com の Ansible Automation Hub で、このコレクションをはじめとする多数のコレクションにアクセスできます。ServiceNow ITSM Rome 以降のリリースのユーザーは、ServiceNow ITSM 向けの Ansible アプリケーション・プログラミング・インタフェース (API) もインストールする必要がありますが、これは [ServiceNow Store で無料で提供されています](#)。

Ansible Automation Platform を初めて使用する場合は、当社の Web サイトをご覧ください。Red Hat Ansible Certified Content Collection for ServiceNow が ITSM 運用の向上に役立ち、戦略上の最優先事項に集中できることをご確認ください。

その他の資料

- ▶ ブログ: [Introducing the Ansible API for ServiceNow ITSM](#)
- ▶ 自習型ラボ: [ServiceNow の自動化を始める](#)
- ▶ チェックリスト: [ServiceNow を活用して IT サービス管理からより多くの価値を提供する](#)



Red Hat について

エンタープライズ・オープンソース・ソフトウェア・ソリューションのプロバイダーとして世界をリードする Red Hat は、コミュニティとの協業により高い信頼性と性能を備える Linux、ハイブリッドクラウド、コンテナ、および Kubernetes テクノロジーを提供しています。Red Hat は、クラウドネイティブ・アプリケーションの開発、既存および新規 IT アプリケーションの統合、複雑な環境の自動化および運用管理を支援します。受賞歴のあるサポート、トレーニング、コンサルティングサービスを提供する Red Hat は、[フォーチュン 500 企業に信頼されるアドバイザー](#)であり、オープンな技術革新によるメリットをあらゆる業界に提供します。Red Hat は企業、パートナー、およびコミュニティのグローバルネットワークの中核として、企業の成長と変革を支え、デジタル化が進む将来に備える支援を提供しています。

アジア太平洋 +65 6490 4200 apac@redhat.com	インドネシア 001 803 440 224	マレーシア 1800 812 678	中国 800 810 2100
オーストラリア 1800 733 428	日本 03 4590 7472	ニュージーランド 0800 450 503	香港 800 901 222
インド +91 22 3987 8888	韓国 080 708 0880	シンガポール 800 448 1430	台湾 0800 666 052