

面向 ServiceNow ITSM 的 Ansible 认证内容集

红帽 Ansible 自动化平台

- ▶ 加速服务 workflows
- ▶ 联合整个企业的团队
- ▶ 快速、准确地完成重复性任务
- ▶ 优化 IT 服务可用性

实现整个服务链的价值最大化

自动化对现代 IT 团队而言至关重要，但许多公司常常缺乏适合的工具来帮助他们快速、有效地启动新的自动化项目。

借助红帽® Ansible® 自动化平台，您可以利用红帽 Ansible 认证内容集自动执行各种不同的 IT 流程，这些内容集已经过测试、值得信赖且可重复使用。Ansible 自动化平台提供超过 125 个红帽 Ansible 认证内容集，可以帮助您在整个生态系统中自动执行各种解决方案，实现关键功能乃至整个流程的自动化。

提供更优的服务和支持体验

红帽面向 ServiceNow IT 服务管理 (ITSM) 的 Ansible 认证内容集能够帮助您基于 ServiceNow ITSM 创建新的自动化 workflows，并在 ServiceNow 配置管理数据库 (CMDB) 中建立单一事实来源。



红帽官方微博



红帽官方微信

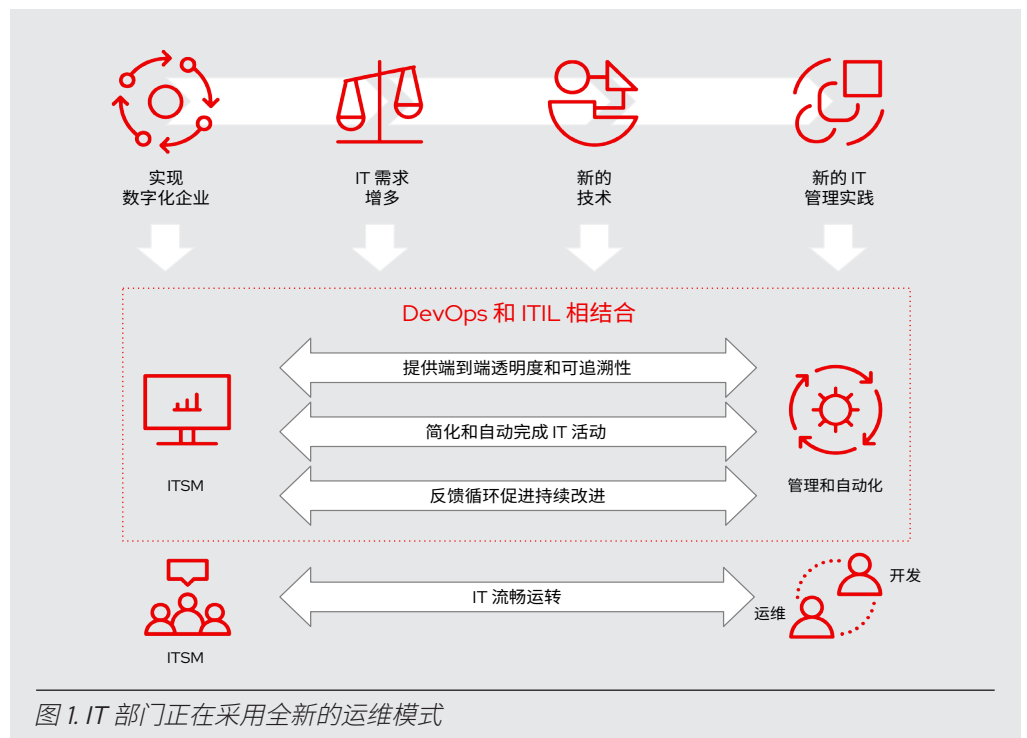


图 1. IT 部门正在采用全新的运维模式

使用红帽面向 ServiceNow ITSM 的 Ansible 认证内容集后，您可以：

- ▶ **自动处理变更请求。** 利用 Ansible Playbook 自动处理 ServiceNow ITSM 请求，包括报告变更结果以及与这些变更相关的所有信息。服务代表只需简单地启动 Ansible Playbook，就能解决常见的请求，并减少重复单调的任务。
- ▶ **自动化事件响应。** 红帽面向 ServiceNow ITSM 的 Ansible 认证内容集中的资源支持自动更新事件工单，以提供一致的审计追踪。您的团队也可简化问题修复所需的步骤，并且批量实施。
- ▶ **提供完整的“闭环”自动化。** 简化 IT 服务管理工作流项的创建、推进和解决，同时确保相关且准确的信息在不同的用户、团队和资产之间流入 CMDB 中。确保基础架构信息始终保持最新、具有实际可行性且可审查，无论其中涉及到的跨领域团队是否具备 ServiceNow 访问权限。

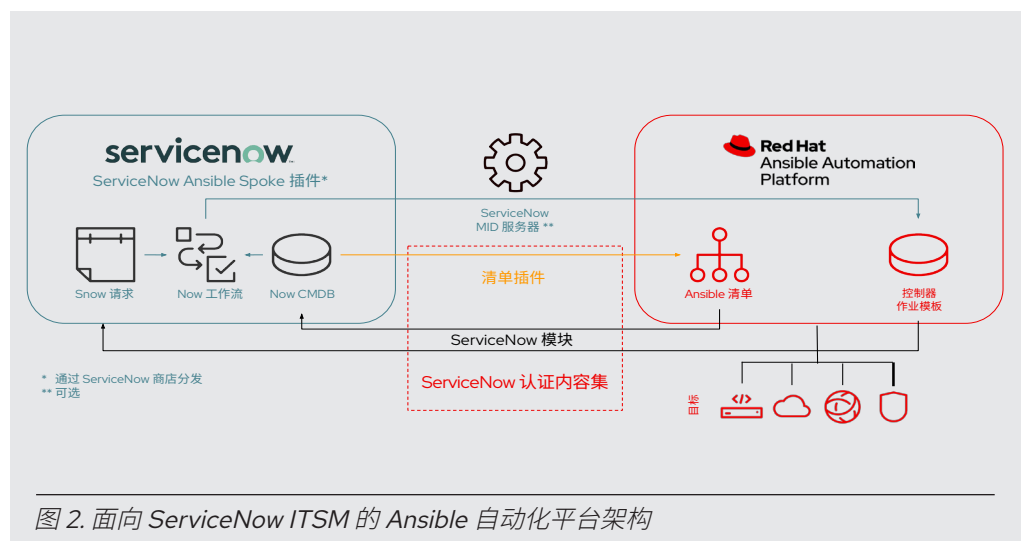
借助问责制和治理来平衡数字化转型与敏捷性

使用红帽面向 ServiceNow ITSM 的 Ansible 认证内容集后，您可以实现 IT 服务管理流程的转型和现代化改造，同时保持严格的可审计性和控制力度。整个企业都能实现基于角色的访问控制，以及与 ITSM 工作流的集成。

您可以保持控制的同时编排各种系统和应用的开发、测试和生产。

此红帽 Ansible 认证内容集支持两个系统之间集成双向信息流，以确保 ServiceNow CMDB 中的数据完整性。ServiceNow 团队成员启动的流程可使用 Ansible Spoke 插件来触发 Ansible 自动化控制器中的作业和其他操作。

即使运维用户不具备 ServiceNow ITSM 的访问权限，也可在 Ansible 内管理计划外维护或修复等自动化事件。红帽 Ansible 认证内容集可以触发 Ansible 作业模板，以查询 ServiceNow CMDB 中的信息，更新 Ansible 清单并执行所需的操作，然后推进或关闭 ServiceNow 请求，无需依赖运维团队来确保及时性和准确性。



关于红帽

红帽是世界领先的企业开源软件解决方案供应商，依托强大的社区支持，为客户提供稳定可靠且高性能的 Linux、混合云、容器和 Kubernetes 技术。红帽致力于帮助客户开发云原生应用，集成现有和新的 IT 应用，并实现复杂环境的自动化和管理。作为深受《财富》500 强公司信赖的技术顾问，红帽旨在提供一流的支持、培训和咨询服务，努力将开放创新的优势赋能于各行各业。红帽作为全球企业、合作伙伴和社区网络的互连枢纽，致力于帮助企业发展、转型，并拥抱数字化未来。

借助红帽面向 ServiceNow ITSM 的 Ansible 认证内容集的最新功能，Ansible 自动化平台用户能够完成许多任务，例如在模块中添加记录附件、对记录应用特定的筛选器，以及一次性更新多个 CMDB 资源项等。收集事实，然后在自动化工作流程中发生变化时丰富和更新 CMDB 信息。让系统生成并更新包含详细信息的事件工单，这样，当自动化操作失败时，您就拥有必要的跟踪、审查和纠正问题的数据。

该内容集提供了 ServiceNow ITSM 和 Ansible 自动化平台工作流程之间的闭环自动化，无需耗时的人工干预。借助红帽面向 ServiceNow ITSM 的 Ansible 认证内容集，Ansible 自动化平台工作流程可以创建、关闭和更新服务请求、事件、问题及变更请求。

ServiceNow ITSM 与 Ansible 自动化平台实现互操作性后，二者的优势将强强联合：一个现代化的服务管理系统加上对所需操作的灵活自动化处理，同时提供值得信赖的 IT 资产配置信息来源，摆脱耗时的人工干预。

准备好开始体验了吗？

Ansible 自动化平台客户只需前往 console.redhat.com 上的 Ansible 自动化中心，即可访问这一内容集和众多其他内容集。ServiceNow ITSM 发行版（Rome 及更新版本）用户还必须安装适用于 ServiceNow ITSM 的 Ansible 应用编程接口（API），该 API [可以从 ServiceNow 商店免费获得](#)。

如果您是 Ansible 自动化平台的新手，欢迎您访问我们的网站，[探索红帽面向 ServiceNow ITSM 的 Ansible 认证内容集](#)如何助您优化 ITSM 运维流程，让您能够专注于首要的战略任务。

其他资源

- ▶ 博客：[Ansible API for ServiceNow ITSM 简介](#)
- ▶ 自定进度实训学习：[ServiceNow 自动化入门](#)
- ▶ 检查清单：[使用 ServiceNow 从 IT 服务管理实现更多价值](#)



红帽官方微博



红帽官方微信

cn.redhat.com
#153413_1122

销售及技术支持

800 810 2100
400 890 2100

红帽北京办公地址

北京市朝阳区东大桥路 9 号侨福芳草地大厦 A 座 8 层 邮编:100020
8610 6533 9300