

# Alluvio change la donne en matière de réponse aux incidents ServiceNow avec la génération intelligente de tickets

La fourniture ciblée d'informations rapides et contextualisées aux équipes des opérations IT fait la différence entre le triage et l'optimisation de l'entreprise.

Grâce aux informations haute fidélité du portefeuille Alluvio, les workflows de génération de tickets complexes deviennent des processus hautement automatisés et très pointus. L'automatisation des runbooks de triage, de diagnostic et de correction d'Alluvio rationalise la création et la remontée des tickets ServiceNow.

L'intégration entre ServiceNow et les produits Alluvio™ reproduit des processus d'investigation avancés et fournit aux agents du service d'assistance et aux centres d'opérations réseau des informations contextualisées sur le réseau et l'expérience utilisateur, directement dans leur interface utilisateur ServiceNow, ce qui leur permet de résoudre les problèmes de manière proactive sans remontée des incidents.

## Les équipes chargées des opérations IT sont de plus en plus dépassées par la complexité de la gestion des incidents.

Face à la complexité croissante des environnements multicloud et du télétravail, les équipes du service d'assistance et des opérations réseau sont dépassées par la complexité de la gestion des incidents :

- Les outils de surveillance cloisonnés et spécifiques à un domaine inondent les équipes IT de volumes massifs de données, d'alertes et de tickets ServiceNow, mais ne fournissent pas de contexte ni d'informations exploitables.

- Bien que certains types d'incidents soient correctement détectés par une règle ou une politique, l'utilisation excessive de cette méthode d'intégration a entraîné d'importantes inefficacités.
- Les limites de la collecte d'informations de diagnostic et les étapes fastidieuses de la documentation des tickets ont une incidence négative sur la satisfaction des clients, le temps moyen jusqu'à la remise en service, les taux de résolution de premier niveau et les coûts.
- En l'absence d'informations sur l'expérience utilisateur, il est facile de passer à côté de problèmes cachés et il est difficile de hiérarchiser efficacement l'afflux de tickets ServiceNow.

## Aperçu de l'intégration transversale d'Alluvio et de ServiceNow

Alluvio fournit de manière unique un contexte d'incident ServiceNow approfondi aux agents du service d'assistance et aux équipes des opérations réseau.

- Riverbed® propose une intégration bidirectionnelle entre Alluvio et la solution de gestion des services IT ServiceNow, créant automatiquement des incidents ServiceNow pour les alarmes de réseau et d'application déclenchées dans l'ensemble du portefeuille Alluvio.
- Alluvio propose une double stratégie d'intégration ServiceNow :
  - Intégration directe dans les produits du portefeuille Alluvio lorsque la génération de tickets basés sur des événements est pertinente
  - Génération proactive de tickets avec renseignements intégrés pour les incidents complexes

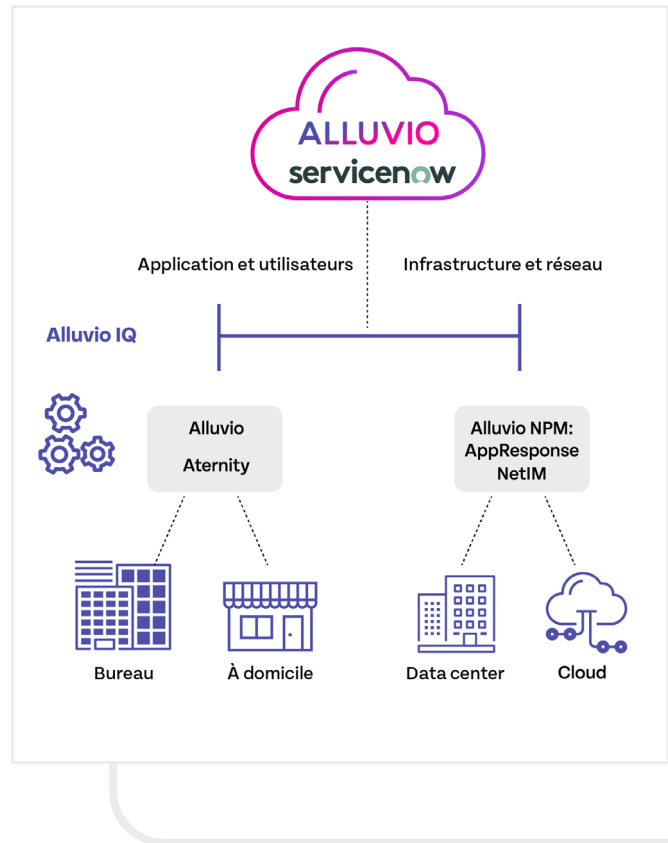


Fig. 1 : Réseau Alluvio et ServiceNow.

## L'intégration d'Alluvio IQ avec ServiceNow permet aux équipes des opérations IT de générer une réponse ciblée et plus intelligente aux incidents

Grâce à sa capacité à s'intégrer facilement à des outils tiers, Alluvio IQ change la donne pour la réponse aux incidents :

- **Réduction du bruit :** Élimine la source des tickets en double et des faux positifs, ferme automatiquement les tickets dès leur résolution et réduit considérablement le volume des tickets créés dans ServiceNow.
- **Optimisation des workflows de diagnostic existants :** Alluvio IQ reproduit des processus d'investigation avancés en mettant en corrélation les données opérationnelles à travers les couches d'infrastructure du cloud public, du cloud privé et du data center, ce qui lui permet de détecter les comportements anormaux indiquant un incident émergent.

Lorsqu'Alluvio IQ détecte une anomalie, il lance automatiquement une investigation. Si le comportement est identifié comme important sur la base de l'impact prévu des applications, du contexte géographique et du nombre d'utilisateurs concernés, il crée un ticket ServiceNow avec le degré de gravité et l'attribue à l'équipe appropriée. Si les critères de seuil ne sont pas dépassés, le comportement est considéré comme bénin et la gravité du ticket passe à faible.

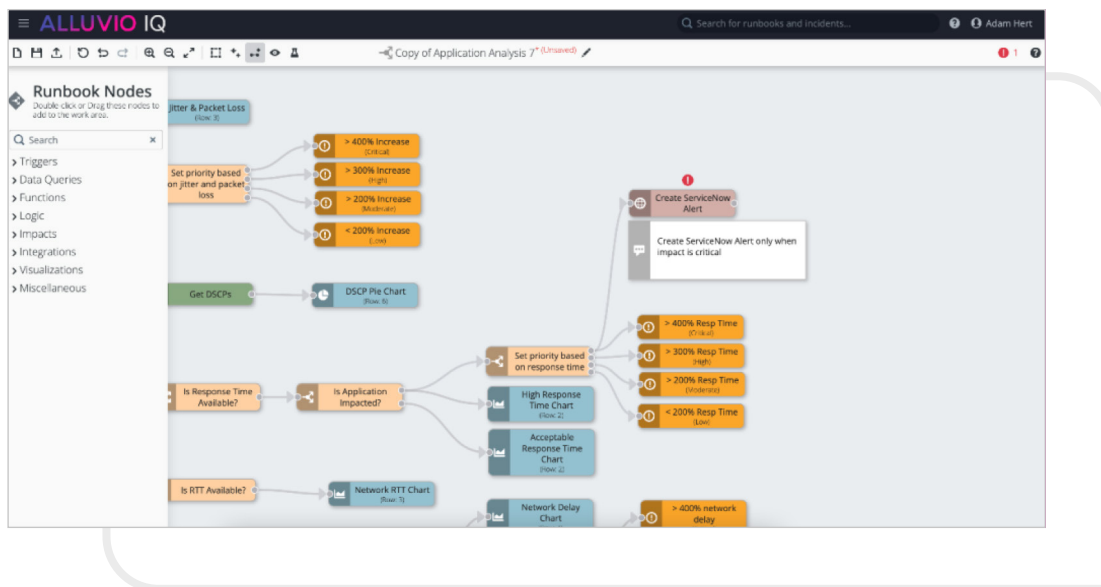


Fig. 2 : Alluvio prend en charge ServiceNow avec une réponse aux incidents basée sur le contexte, en éliminant le bruit causé par la génération de tickets basés sur les événements.

## L'intégration d'Alluvio Aternity avec ServiceNow permet aux agents du service d'assistance de niveau 1 de résoudre les problèmes plus rapidement

Alluvio Aternity fournit aux équipes du service d'assistance des informations détaillées et des outils à portée de main pour résoudre les problèmes plus rapidement, prendre des décisions précises et résoudre les incidents sans remontée. Aternity surveille l'équipement des utilisateurs finaux, met en corrélation les performances de l'équipement et des applications avec le comportement des utilisateurs et identifie les problèmes potentiels liés à l'expérience digitale de l'utilisateur final. Lorsqu'un problème de dégradation de l'expérience utilisateur est détecté, Aternity crée automatiquement un incident ServiceNow et intègre les informations suivantes spécifiques à l'employé dans l'interface de gestion des incidents ServiceNow.

- **Santé et état de l'équipement :** Les informations fournies par Aternity dans la console ServiceNow comprennent une vue complète et en temps réel du comportement de l'équipement, des performances et des scores et mesures de conformité, ce qui accélère le diagnostic.
- **Investigation et correction automatisées :** D'un simple clic, les agents du service d'assistance peuvent effectuer à distance un large éventail d'actions d'investigation sur n'importe quel équipement afin d'accélérer leur diagnostic. En outre, les agents peuvent résoudre automatiquement le problème grâce à un vaste catalogue de corrections en un clic pour les postes de travail Mac et Windows.

Si Aternity est à l'origine du ticket, toutes les informations sont préremplies.

Si le ticket est créé à partir d'un appel entrant ou d'un e-mail, les informations sont remplies dès que les informations d'identification de l'utilisateur (deviceID, adresse électronique ou téléphone de l'utilisateur) sont saisies dans ServiceNow.

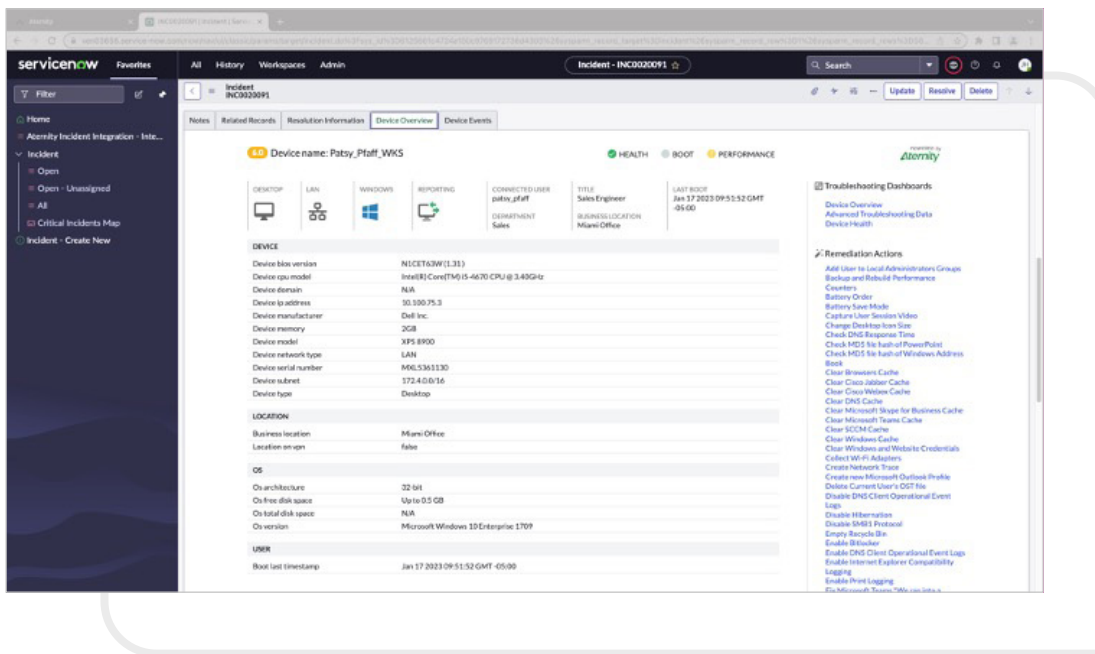


Fig. 3 : Vue du ticket ServiceNow sur la santé et l'état de l'équipement en temps réel | Remplissage automatisé des informations relatives à l'équipement de l'appelant.

En enrichissant le module de gestion des incidents de ServiceNow avec des informations sur les utilisateurs et des analyses de l'équipement, Aternity permet aux agents du service d'assistance d'être plus proactifs tout en réduisant considérablement le temps moyen jusqu'à la remise en service, en augmentant les taux de résolution au premier contact et en réduisant les volumes d'incidents.

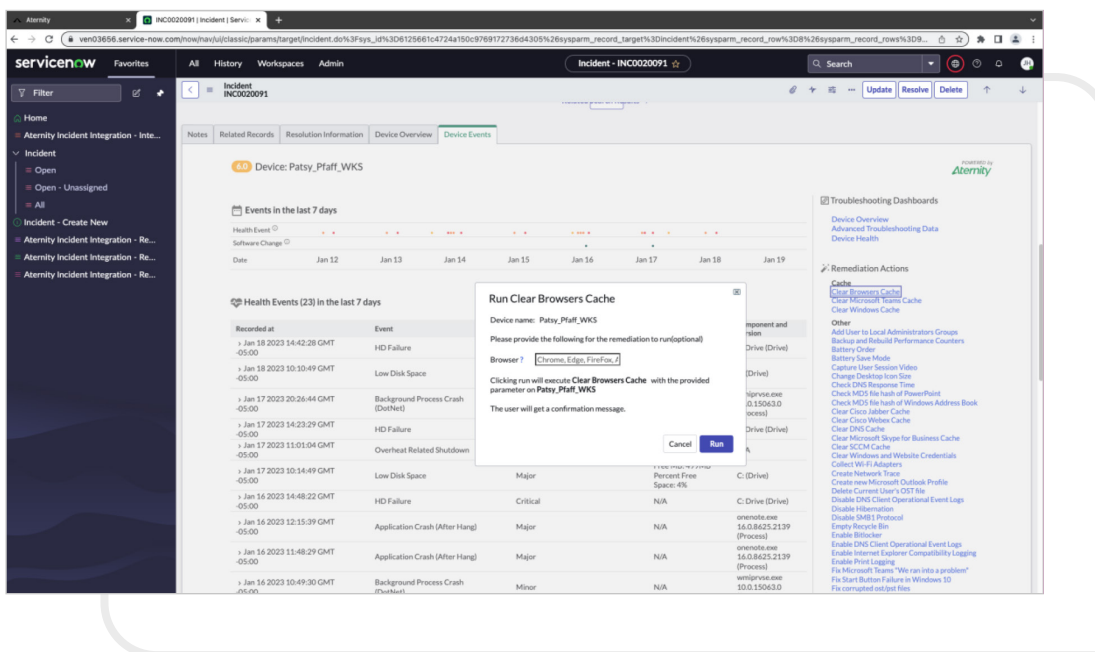


Fig. 4 : Lancement en un clic de workflows d'investigation et de correction sur les postes de travail.

## Alluvio fournit une interface unifiée pour surveiller les réseaux, les applications et les utilisateurs.

La solution Alluvio de gestion des performances réseau (NPM) facilite la surveillance, le diagnostic et l'analyse de l'activité sur tout votre environnement réseau hybride. Avec la visibilité de bout en bout et des informations exploitables, vous pouvez résoudre rapidement et de façon proactive n'importe quel problème de performances basé sur le réseau. La solution NPM unifiée d'Alluvio collecte toutes les mesures des paquets, des flux et des équipements, en permanence et dans tous les environnements (cloud, virtuel et sur site), pour fournir une surveillance des initiatives métier stratégiques à l'échelle de l'entreprise.

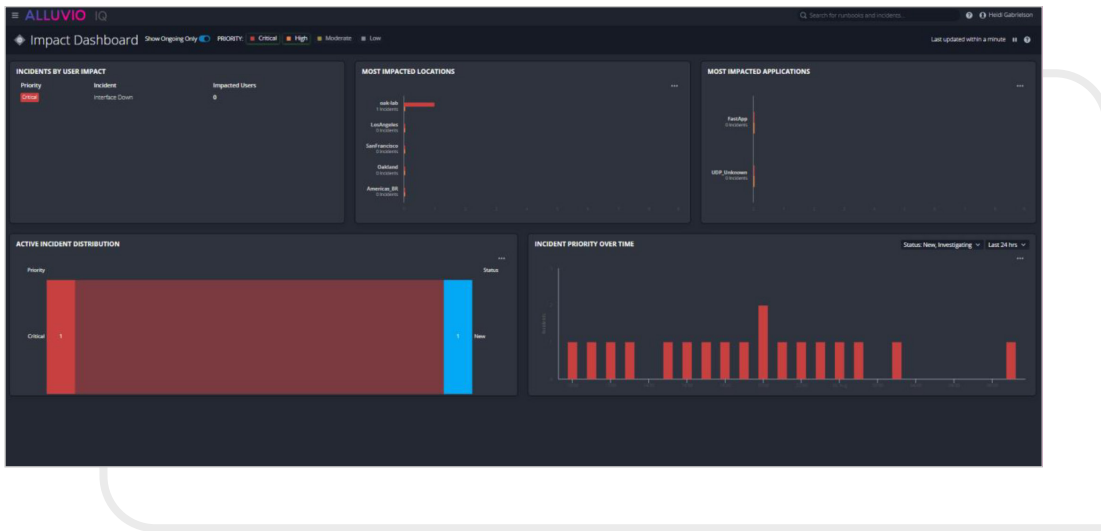


Fig. 5 : Performance réseau Alluvio.

## Alluvio fournit une réponse aux incidents d'ordre supérieur pour les opérations réseau

Avec Alluvio IQ, l'intégration de ServiceNow avec Alluvio AppResponse et Alluvio NetIM transforme la position habituellement réactive des centres d'opérations réseau, qui implique de corréler manuellement les données d'événements, en automatisant :

- la corrélation des données opérationnelles de haute fidélité, et pas seulement les événements, et en faisant émerger les situations exploitables sous forme de tickets ServiceNow ;
- la clôture des tickets lorsque les incidents se résolvent d'eux-mêmes, ce qui réduit le nombre d'alertes inutiles.

## Pour les ingénieurs des centres d'opérations réseau de niveau 1 ou 2, Alluvio :

- **Identifie l'origine du problème :** En utilisant des processus avancés de mise en corrélation et d'investigation, Alluvio IQ se concentre sur l'origine d'un problème et fournit le contexte nécessaire dès la création d'un ticket ServiceNow.
- **Minimise la mise en corrélation manuelle des événements :** Alluvio offre une visibilité de bout en bout et intègre des informations exploitables directement dans le ticket ServiceNow.
- **Réduit les remontées :** Dès qu'un ingénieur du centre d'opérations réseau consulte un ticket ServiceNow d'Alluvio, il bénéficie d'un contexte haute fidélité du problème et d'une grande quantité de données pour faciliter le diagnostic.

## Pour les ingénieurs principaux de niveau 3 ou 4, Alluvio :

- **Minimise la collecte manuelle de données de diagnostic :** Alluvio fournit un contexte d'incident haute fidélité aux ingénieurs principaux directement dans leur interface utilisateur ServiceNow, éliminant ainsi le travail de collecte de données de diagnostic.
- **S'intègre à des outils de surveillance tiers :** Alluvio IQ inclut des informations spécifiques à l'incident provenant d'outils de surveillance tiers, de sorte que les ingénieurs principaux n'ont pas à se connecter à différents systèmes de diagnostic pour obtenir les données dont ils ont besoin pour résoudre le problème.
- **Élimine le triage en salle de crise :** Alluvio IQ minimise la recherche des coupables en transmettant le ticket ServiceNow remonté à l'ingénieur principal approprié afin de traiter l'origine du problème, et non les symptômes.



### Riverbed – Renforcer l'expérience

Riverbed est la seule entreprise à disposer de la richesse collective de la télémétrie couvrant tout l'écosystème digital, du réseau à l'utilisateur final en passant par les applications, pour éclairer et accélérer chaque interaction afin que les utilisateurs profitent d'une expérience digitale sans faille. Riverbed propose des solutions de pointe dans deux domaines : Alluvio by Riverbed, un portefeuille innovant et différencié d'observabilité unifiée qui unifie les données, les informations et les actions tout au long du parcours IT, afin que les clients puissent offrir des expériences digitales transparentes ; et Riverbed Acceleration, qui fournit une accélération rapide, agile et sécurisée de n'importe quelle application sur n'importe quel réseau aux utilisateurs, qu'ils soient mobiles, distants ou sur site. Avec nos milliers de partenaires et nos clients leaders du marché dans le monde entier, nous favorisons chaque clic, chaque expérience digitale. Pour en savoir plus, visitez le site [riverbed.com/fr/unified-observability](https://riverbed.com/fr/unified-observability).