

# Alluvio verändert das Paradigma für ServiceNow Incident Response mit intelligentem Ticketing

Die gezielte Bereitstellung von schnellen, kontextbasierten Erkenntnissen für IT-Betriebsteams macht den Unterschied zwischen einer Krise oder der Optimierung im Unternehmen aus.

Mit den detaillierten Erkenntnissen des Alluvio Portfolios werden komplexe Ticket-Workflows zu zuverlässigen, hochautomatisierten Prozessen. Die Alluvio Runbook-Automatisierungen für Untersuchungen, Diagnosen und Lösungen optimieren die Erstellung und Eskalation von ServiceNow-Tickets.

Die Integration zwischen ServiceNow und Alluvio™ Produkten repliziert fortschrittliche Untersuchungsprozesse und zeigt Service-Desk-Agenten und NOCs kontextbasierte Erkenntnisse zum Netzwerk und Nutzererlebnis direkt auf der ServiceNow-Oberfläche an, damit Probleme proaktiv ohne Eskalation gelöst werden können.

## IT-Betriebsteams sind zunehmend überfordert durch die Komplexität bei der Verwaltung von Vorfällen.

Die wachsende Komplexität von Multi-Cloud-Umgebungen mit Remote-Mitarbeitern überfordert Service-Desk- und Netzwerkbetriebsteams insbesondere beim Verwalten von Vorfällen:

- Isolierte domänenspezifische Überwachungstools überfluten die IT mit einer massiven Menge an Daten, Warnungen und ServiceNow-Tickets, liefern aber weder Kontext noch verwertbare Erkenntnisse.

- Während einige Vorfallstypen von einer Regel oder Richtlinie korrekt erkannt werden, führt die Überbeanspruchung dieser Integrationsmethode zu signifikanten Ineffizienzen.
- Einschränkungen beim Erfassen von Diagnoseinformationen und zeitaufwendige Schritte für die Ticketdokumentation wirken sich negativ auf die Kundenzufriedenheit, die durchschnittliche Wiederherstellungsdauer, die Problemlösungsrate beim Erstkontakt und die Kosten aus.
- Aufgrund der mangelnden Erkenntnisse zum Nutzererlebnis sind verdeckte Probleme leicht zu übersehen, während die Flut von ServiceNow-Tickets schwer zu priorisieren ist.

# Portfolioübergreifende Integration von Alluvio und ServiceNow im Überblick

Nur Alluvio liefert einen tiefgreifenden Kontext zu ServiceNow-Vorfällen für Service-Desk-Agenten und Netzwerkbetriebsteams.

- Riverbed® bietet eine gemeinsame Integration zwischen Alluvio und der ServiceNow IT Service Management-Lösung, die automatisch ServiceNow-Vorfälle für Netzwerk- und Anwendungswarnungen erstellt, welche im Alluvio Portfolio ausgelöst wurden.
- Alluvio bietet eine doppelte Strategie für die ServiceNow-Integration:
  - Direkte Integration in einzelne Produkte des Alluvio Portfolios, wenn ereignisbasierte Tickets sinnvoll sind
  - Bereitstellung von proaktiven Tickets mit integrierten Informationen zu komplexen Vorfällen.

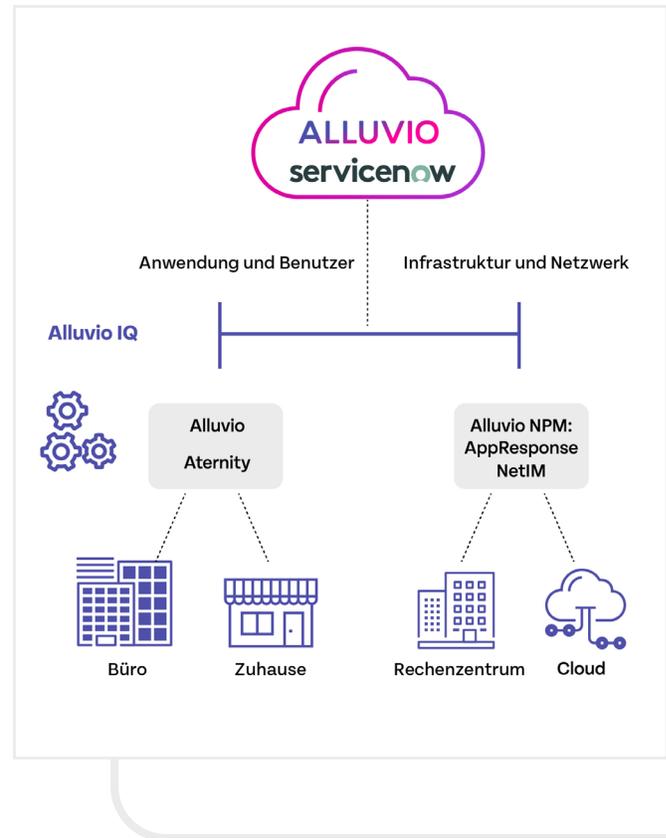


Abb. 1: Alluvio und ServiceNow-Netzwerk.

## Alluvio IQ Integration in ServiceNow ermöglicht IT-Betriebsteams gezielte und intelligentere Reaktionen auf Vorfälle

Mit der einfachen Integration in Drittanbietertools sorgt Alluvio IQ für eine neuartige Reaktion auf Vorfälle durch:

- **Reduzierung von unnötigen Informationen:** Beseitigt die Quelle von Tickets mit redundanten Inhalten und False-Positives, schließt Tickets automatisch nach der Lösung des Problems und reduziert die Anzahl der erstellten ServiceNow-Tickets deutlich.
- **Optimierung von älteren Workflows zur Fehlerbehebung:** Alluvio IQ repliziert fortschrittliche Untersuchungsprozesse durch das Korrelieren von operativen Daten in den Infrastrukturebenen von Public Clouds, Private Clouds und Rechenzentren und sucht dabei nach Verhaltensanomalien, die auf bevorstehende Vorfälle hindeuten.

Wenn Alluvio IQ eine Anomalie erkennt, führt es automatisch eine Untersuchung durch. Wird das Verhalten basierend auf den voraussichtlichen Auswirkungen von Anwendungen, dem Standortkontext und der Anzahl der betroffenen Benutzer als wichtig bewertet, wird ein ServiceNow-Ticket mit einem geeigneten Schweregrad erstellt und dem richtigen Team zugewiesen. Wenn die Schwellenwertkriterien nicht übertroffen werden, wird das Verhalten als harmlos eingestuft und der Ticket-Schweregrad in einen niedrigen Wert geändert.

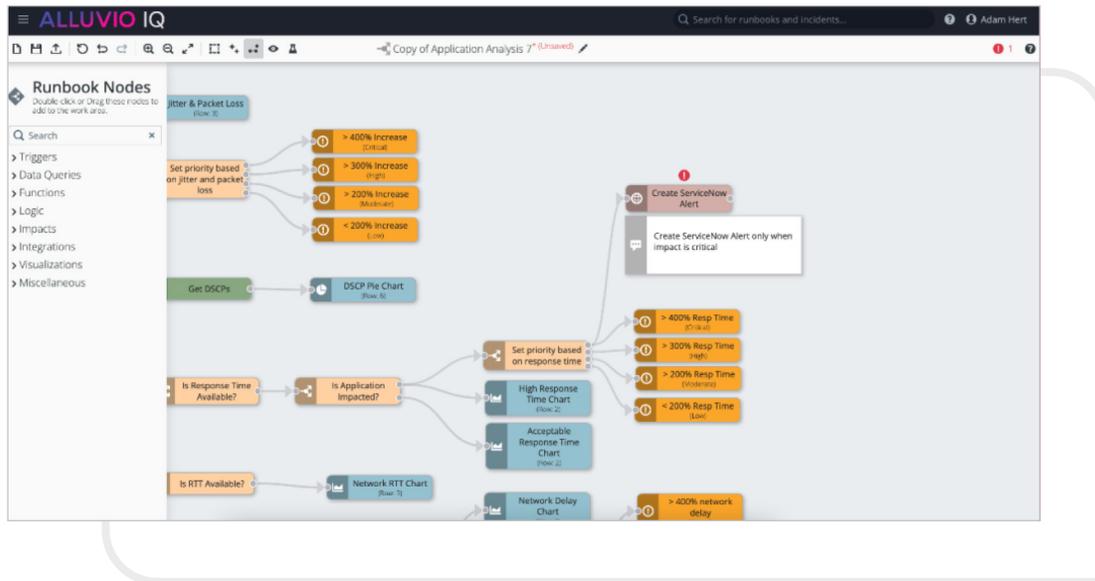


Abb. 2: Alluvio unterstützt ServiceNow mit einer kontextbasierten Reaktion auf Vorfälle und filtert die False-Positives der ereignisbasierten Tickets heraus.

## Die Integration von Alluvio Aternity in ServiceNow ermöglicht es L1-Service-Desk-Agenten, Probleme schneller zu lösen

Alluvio Aternity bietet Service-Desk-Teams umfassende Erkenntnisse und Tools, um Probleme schneller zu beheben, die richtigen Entscheidungen zu treffen und Vorfälle ohne Eskalation zu lösen. Aternity überwacht die Nutzergeräte, korreliert die Geräte- und Anwendungs-Performance mit dem Nutzerverhalten und identifiziert mögliche Probleme mit dem digitalen Nutzererlebnis. Wenn ein schlechtes Nutzererlebnis erkannt wird, erstellt Aternity automatisch einen ServiceNow-Vorfall und integriert die folgenden mitarbeiterspezifischen Informationen in die ServiceNow Incident Management-Oberfläche.

- **Gerätezustand und -status:** Die ausgefüllten Aternity Informationen in der ServiceNow-Konsole beinhalten eine vollständige Echtzeitansicht des Verhaltens, der Performance und der Compliance-Punktzahlen sowie -Kennzahlen vom Gerät, wodurch die Diagnose beschleunigt wird.
- **Automatisierte Untersuchung und Behebung:** Mit einem einzigen Klick können Service-Desk-Agenten umfassende Untersuchungsaktionen remote auf jedem Gerät durchführen, um den jeweiligen Fehler schneller zu beheben. Zudem können Agenten das Problem automatisch mit einem umfassenden Katalog an Ein-Klick-Lösungen für Mac- und Windows-Desktop-PCs beheben.

Wenn das Ticket von Aternity stammt, werden alle Informationen vorab ausgefüllt.

Wenn das Ticket aus einem eingehenden Anruf oder einer E-Mail erstellt wird, werden die Informationen ausgefüllt, sobald die Benutzerdaten (Geräte-ID, E-Mail-Adresse oder Telefonnummer des Benutzers) in ServiceNow eingegeben wurden.

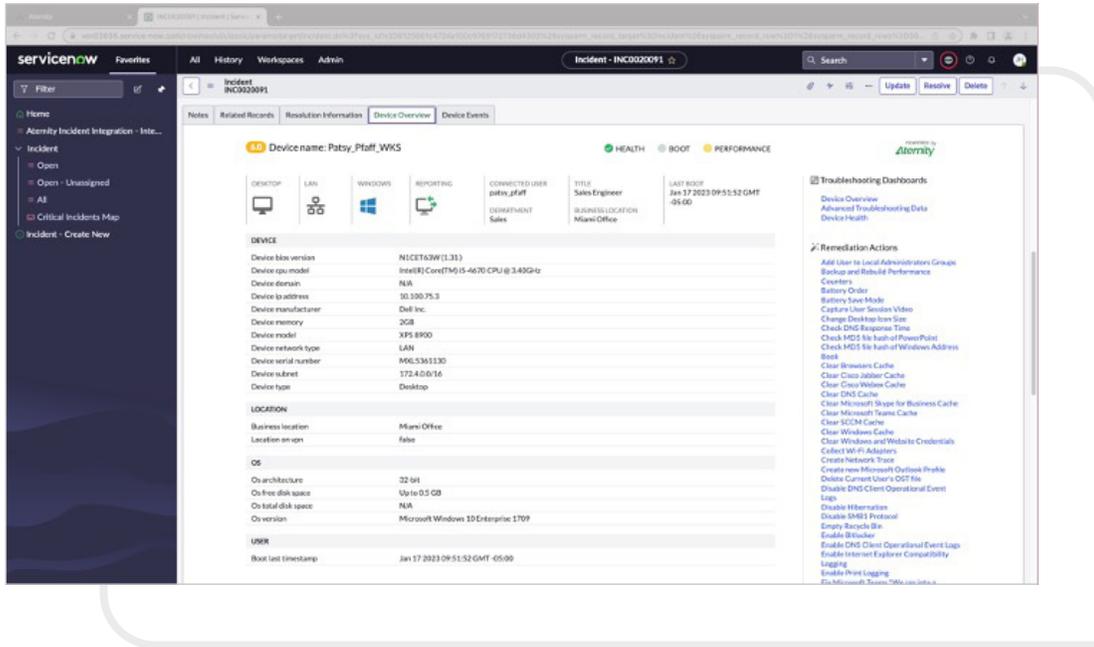


Abb. 3: ServiceNow-Ticketanzeige des Gerätezustands und -status in Echtzeit | Automatisches Ausfüllen der Geräteinformationen des Anrufers.

Aternity ergänzt Nutzerinformationen und Geräteanalysen im ServiceNow Incident Management-Modul und steigert damit die Produktivität von Service-Desk-Agenten, während die durchschnittliche Wiederherstellungsdauer deutlich beschleunigt, die Fehlerbehebung beim ersten Kontakt erhöht und die Anzahl der Vorfälle reduziert wird.

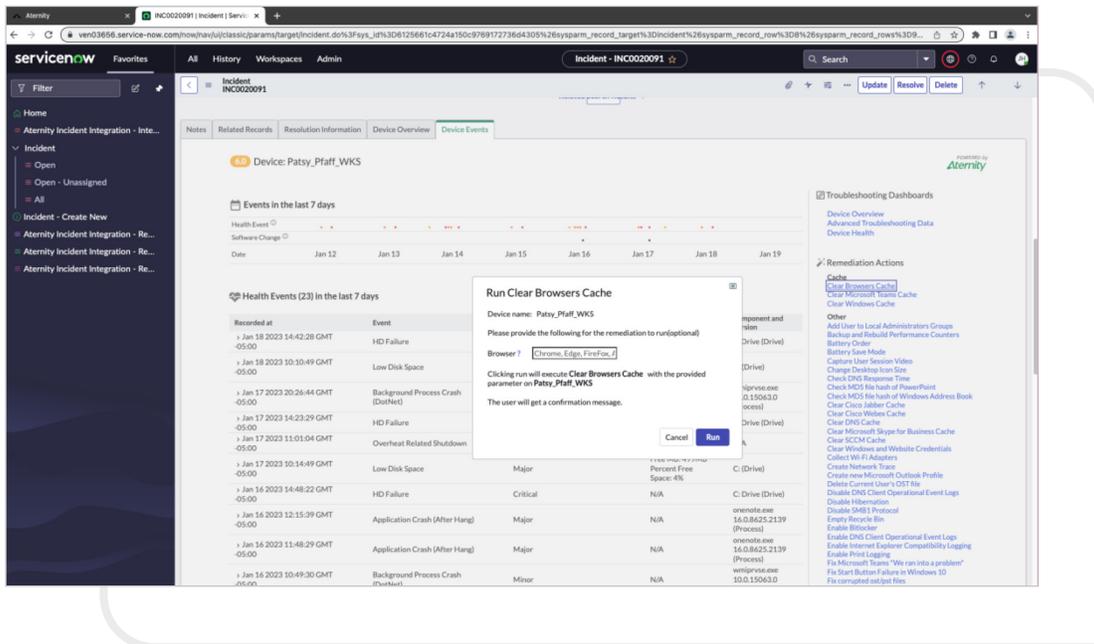


Abb. 4: Starten von Workflows zur Untersuchung und Behebung von Desktop-PC-Problemen mit einem einzigen Klick.

# Alluvio bietet eine einheitliche Oberfläche zum Überwachen von Netzwerken, Anwendungen und Benutzern.

Alluvio Netzwerk-Performance-Management vereinfacht die Überwachung, Fehlerbehebung und Analyse aller Vorgänge in Ihrer hybriden Netzwerkumgebung. Mit End-to-End-Transparenz und aussagekräftigen Einblicken können Sie netzwerkbasierete Performance-Probleme schnell und proaktiv beseitigen. Alluvio Unified NPM erfasst alle Pakete, alle Flows, alle Gerätekenzzahlen zu jeder Zeit in allen Umgebungen – Cloud, virtuell und lokal – und bietet eine unternehmensweite, geschäftszentrierte Überwachung von entscheidenden Geschäftsinitiativen.

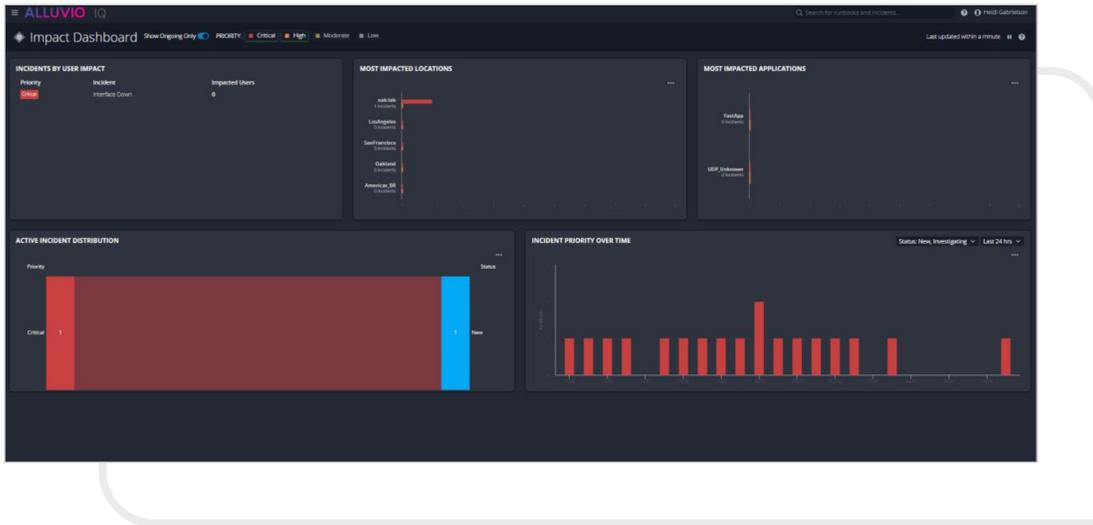


Abb. 5: Alluvio Netzwerk-Performance.

## Alluvio ermöglicht eine effektive Reaktion auf Vorfälle für den Netzwerkbetrieb

Zusammen mit Alluvio IQ verbessert die Integration von ServiceNow in Alluvio AppResponse und Alluvio NetIM die Reaktionen von NOCs, in denen Ereignisdaten zuvor manuell korreliert wurden, indem die folgenden Vorgänge automatisiert werden:

- Korreliert detaillierte operative Daten, nicht nur Ereignisse, und zeigt relevante Situationen als ServiceNow-Tickets an.
- Schließt Tickets automatisch, wenn sich Vorfälle selbst lösen, wodurch unnötige Warnungen reduziert werden.

## Vorteile von Alluvio für L1/L2-NOC-Entwickler:

- **Stellt die genaue Ursache fest:** Alluvio IQ verwendet fortschrittliche Korrelations- und Untersuchungsprozesse, um die genaue Ursache eines Problems festzustellen und den nützlichen Kontext bei der Erstellung des ServiceNow-Tickets sofort bereitzustellen.
- **Minimiert das manuelle Korrelieren von Ereignissen:** Alluvio bietet eine durchgängige Transparenz und integriert aussagekräftige Einblicke direkt in das ServiceNow-Ticket.
- **Reduziert Eskalationen:** Wenn ein NOC-Entwickler ein Alluvio ServiceNow-Ticket überprüft, sieht er sofort den detaillierten Kontext des Problems und eine umfassende Menge an Diagnosedaten zur einfachen Fehlerbehebung.

## Vorteile von Alluvio für erfahrene L3/L4-Entwickler:

- **Minimiert manuelles Sammeln von Diagnosedaten:**  
Alluvio liefert erfahrenen Entwicklern den detaillierten Kontext zu den Vorfällen direkt auf die ServiceNow-Oberfläche, damit sie die Diagnosedaten nicht selbst zusammentragen müssen.
- **Integriert in Überwachungstools von Drittanbietern:**  
Alluvio IQ verwendet spezifische Einblicke für Vorfälle aus Überwachungstools von Drittanbietern, damit erfahrene Entwickler sich nicht bei verschiedenen Diagnosesystemen anmelden müssen, um die erforderlichen Daten zur Problemlösung zu finden.
- **Vermeidet Schuldzuweisungen:** Alluvio IQ minimiert Schuldzuweisungen, indem das eskalierte ServiceNow-Ticket an den richtigen erfahrenen Entwickler eskaliert wird, der die Ursachen und nicht die Symptome behandelt.



### Riverbed – Empower the Experience

Riverbed ist das einzige Unternehmen, das über die kollektive Fülle an Telemetriedaten vom Netzwerk über die App bis hin zum Benutzer verfügt, die jede Interaktion beleuchten und dann beschleunigen, damit die Benutzer das einwandfreie digitale Erlebnis erhalten, das sie über das gesamte digitale Ökosystem hinweg erwarten. Riverbed bietet zwei branchenführende Lösungsbereiche: Alluvio by Riverbed, ein innovatives und differenziertes Unified Observability-Portfolio, das Daten, Einblicke und Aktionen in der IT vereinheitlicht, damit Kunden nahtlose digitale Erlebnisse bereitstellen können. Riverbed Acceleration hingegen bietet eine schnelle, agile und sichere Beschleunigung von Anwendungen über jedes beliebige Netzwerk (mobil, remote oder vor Ort) für alle Benutzer. Gemeinsam mit Tausenden von Partnern und marktführenden Kunden weltweit holen wir aus jedem Klick und jedem digitalen Erlebnis das Maximum heraus. Weitere Informationen unter [riverbed.com/de/unified-observability](https://riverbed.com/de/unified-observability).