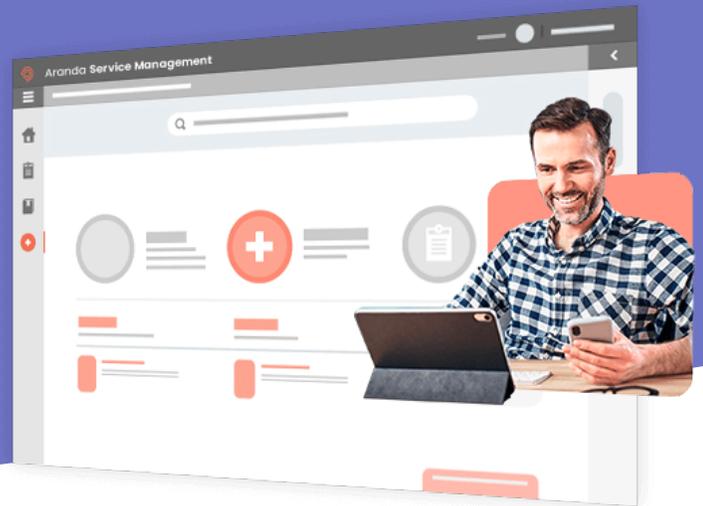


# Aranda Integration Center: Aranda Service Management + Azure DevOps



## Solução de orquestração e integração com equipes de Software Factory

Garanta maior qualidade, estabilidade e velocidade na entrega de serviços digitais graças à integração nativa entre o Aranda Service Management e o Azure DevOps, plataforma líder mundial que ajuda as equipes que desenvolvem, testam e implantam software.

### Desafios

Em um ambiente cada vez mais volátil, incerto, complexo e ambíguo (VUCA), as organizações tentam **adaptar rapidamente** seus produtos, serviços e operações às **mudanças do mercado** e às preferências de seus clientes. Ao adotar as práticas e elementos da cultura DevOps, busca-se promover a **agilidade** e a **entrega contínua** de valor em serviços e aplicativos baseados em TI.

Enquanto a gestão de serviços de TI (ITSM) promove a **estabilidade e o controle** rigoroso para a entrada ou atualização dos serviços no ambiente produtivo, o DevOps promove **entregas frequentes e automatizadas** para reduzir o Time-To-Market e chegar primeiro que os concorrentes. O conflito entre essas duas visões gera **resistência à mudança** entre as equipes de desenvolvimento de software e as de operações de TI, o que impacta na qualidade dos aplicativos e serviços desenvolvidos *In-House*.

Se a sua organização **não superar os desafios** culturais, tecnológicos e operacionais resultantes da integração entre as práticas de ITSM e DevOps, estará exposta a **maiores conflitos** entre as equipes de trabalho, **aumento dos riscos** operacionais e **diminuição na criação de valor** para seus clientes.

### Desafíos

- **Melhoria na velocidade e agilidade da gestão de mudanças e das entregas de software**, sem comprometer a qualidade nem a segurança.
- **Serviços e aplicações baseadas em TI** mais estáveis e com maior disponibilidade, reduzindo períodos de inatividade e impacto ao usuário.
- **Reduz custos e esforços** no design, melhoria contínua e suporte da integração entre Aranda Service Management e Azure DevOps.

## Solução

O conector entre o Aranda Service Management e o Azure DevOps é a solução de orquestração e integração com equipes de *Software Factory*, projetada para **melhorar a eficiência e a inovação do seu negócio**, alcançando um maior equilíbrio entre a agilidade exigida pelos seus clientes e o controle necessário para oferecer serviços de qualidade. Graças à sua ampla **flexibilidade**, sua organização poderá contar com essa integração para promover uma **colaboração mais fluida** entre as equipes de desenvolvimento de software e as de operações de TI.

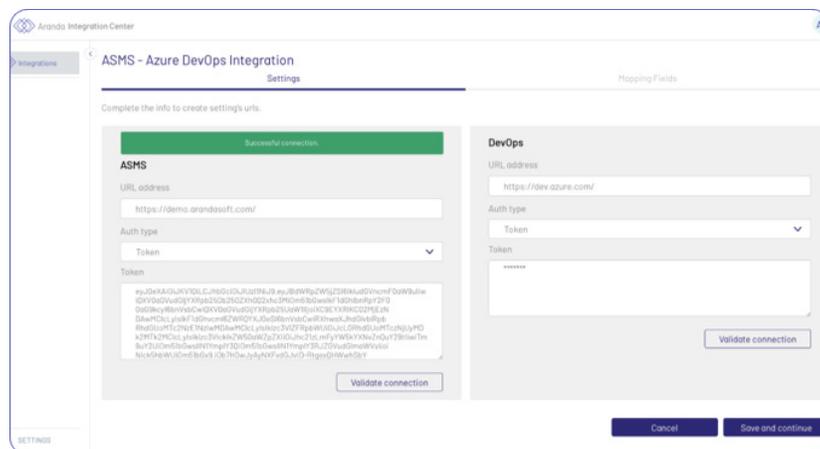


**Ao integrar a gestão de serviços de TI (ITSM) com as práticas DevOps, sua organização alcança maiores níveis de eficiência, menores tempos de resposta e serviços de melhor qualidade.**

## Principais Capacidades: Integração Aranda Service Management y Azure DevOps

### Resposta rápida e tratamento de solicitações relacionadas a aplicações In-House

- Registre automaticamente Work Items no Azure DevOps a partir de casos no Aranda Service Management, com dados nativos e adicionais.
- Dispare transições de estado nos Work Items quando ações forem realizadas nos casos (como a autorização de uma mudança).
- Incorpore informações valiosas para o tratamento dos Work Items, como o CI afetado, o impacto, a urgência e o solicitante do caso.
- Reatribua automaticamente o Work Item a partir de mudanças de grupo e/ou responsável no caso no Aranda Service Management <sup>(1)</sup>.

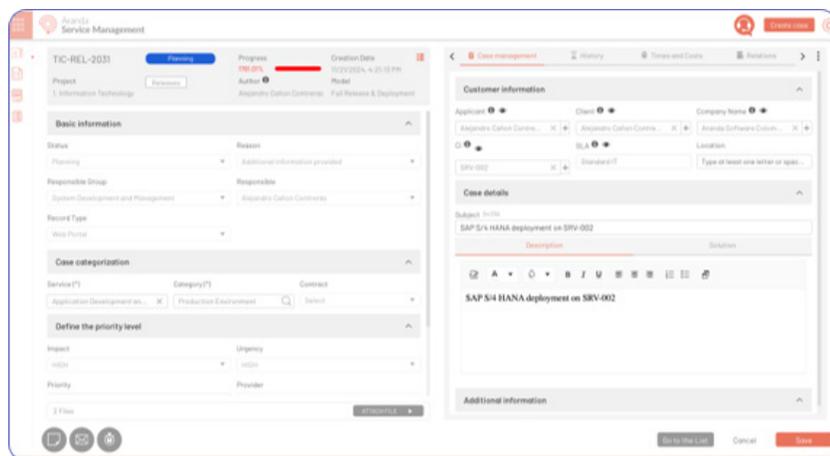


Exemplo de como configurar a integração entre o Aranda Service Management e o Azure DevOps.

<sup>(1)</sup> Sujeito à configuração adequada do conector e baseado nas especificações técnicas indicadas na documentação da solução. A Aranda Software não se responsabiliza por configurações particulares no Azure DevOps do cliente que limitem o uso do conector.

## Promova o entendimento comum entre Desenvolvimento e Operações

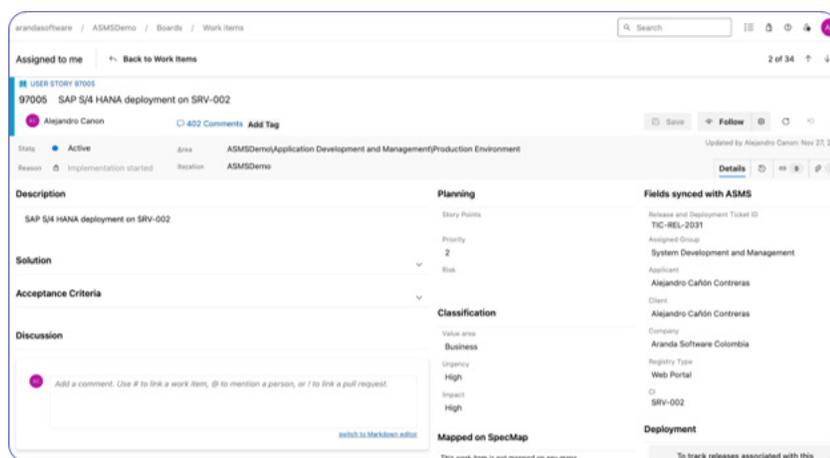
- Garanta o alinhamento das suas equipes de trabalho ao enviar comentários e anexos de um caso no Aranda Service Management para um Work Item no Azure DevOps (e vice-versa).
- Rastreabilidade aprimorada graças à identificação rápida do caso no Aranda Service Management relacionado ao Work Item no Azure DevOps.
- Facilite a colaboração com o negócio ao integrar simultaneamente múltiplos projetos no Aranda Service Management e no Azure DevOps <sup>(2)</sup>.
- Garanta a segurança dos dados do Aranda Service Management por meio de autenticação segura via Tokens com validade configurável.



Exemplo de um caso no Aranda Service Management que, como resultado de sua gestão, desencadeia a criação de um Work Item no Azure DevOps.

## Flexibilidade e segurança para escalar seus processos.

- Adapte a integração de qualquer lugar e conforme as necessidades da sua empresa, graças à sua configuração disponível a partir de um acesso Web..
- Selecione o modo de sincronização mais adequado para sua empresa: Aranda para Azure DevOps, Azure DevOps para Aranda, bidirecional.
- Orquestre processos automatizados que começam no Aranda Service Management e continuam no Azure DevOps (e vice-versa), graças ao uso de regras de negócios e ao consumo de Webhooks<sup>(3)</sup>.
- Maior segurança, escalabilidade e flexibilidade ao utilizar conexões baseadas em API REST em vez de acessos diretos ao banco de dados.



Exemplo do Work Item no Azure DevOps que é criado automaticamente a partir do Aranda Service Management.

<sup>(2)</sup> Múltiplos projetos em uma única instalação / assinatura do Aranda Service Management. Múltiplos projetos em uma única instalação / assinatura do Azure DevOps.

<sup>(3)</sup> A criação de regras de negócios e o consumo de Webhooks é realizado na administração do Aranda Service Management e/ou Azure DevOps, conforme aplicável.

## O que eu preciso para integrar o Aranda Service Management com o Azure DevOps?

- Uma instalação e/ou assinatura do [Aranda Service Management](#) com [suporte ativo](#).
- Uma instalação e/ou assinatura do [Aranda Integration Center](#), com [suporte ativo](#) <sup>(4)</sup>.
- [Assinatura do Azure DevOps](#) ou instalação do [Azure DevOps Server](#) <sup>(5)</sup>.
- [Licença de integração](#) (usuário nomeado) no [Aranda Service Management](#), para conectar com o [Azure DevOps](#).
- [Token de acesso pessoal](#) no [Azure DevOps](#), com escopo para leitura, edição e gestão de itens de trabalho (Work Items).
- A instalação e/ou assinatura do [Aranda Service Management](#) que será integrada com o [Azure DevOps](#) deve estar sob um domínio público e com protocolo seguro (HTTPS). Nas assinaturas do [Aranda Service Management](#) como serviço (SaaS), o fabricante é responsável por cumprir com este requisito.
- Configuração e implementação da integração entre o [Aranda Service Management](#) e o [Azure DevOps](#) <sup>(6)</sup>.
- No caso de instalações do [Azure DevOps Server](#) (nas dependências do cliente) e onde se deseja integrar com uma assinatura do [Aranda Service Management](#) como serviço, o [Azure DevOps Server deverá ser publicado para a Internet](#). Esta configuração é responsabilidade do cliente e/ou parceiro de negócios.

<sup>(4)</sup> O conector do [Aranda Service Management](#) com o [Azure DevOps](#) é entregue "AS-IS", uma vez que é uma integração nativa da solução. Inovações e melhorias no [Aranda Integration Center](#) são adicionadas como parte do roadmap da [Aranda Software](#), ficando a critério do fabricante quais características serão incorporadas no futuro e o prazo correspondente. Consulte o alcance e as restrições do conector entre o [Aranda Service Management](#) e o [Azure DevOps](#) no [seguinte link](#).

<sup>(5)</sup> A [Aranda Software](#) não é responsável por fornecer suporte ao [Azure DevOps](#), exceto pelo conector com o [Aranda Service Management](#) (no [Aranda Integration Center](#)).

<sup>(6)</sup> O cliente e/ou parceiro de negócios da [Aranda Software](#) é responsável por configurar e oferecer suporte à integração, a menos que SS.PP. tenha sido adquirido. [Mais informações](#).

## Por que Aranda Service Management / Azure DevOps?



### Facilite a colaboração e a governança

Agilize os fluxos de trabalho entre as áreas de operações de TI e desenvolvimento de software, automatizando o intercâmbio de informações e a geração de evidências para auditorias de processos.



### Em suas instalações ou nas nossas

Nossas soluções estão disponíveis como **Software as a Service (SaaS)** e como solução On-Premises (instalada localmente), adaptando-se às necessidades da sua organização.



### Hablamos el mismo idioma

Nuestro personal de Soporte especializado atiende en **Portugués** y en el horario de América Latina. Nuestra **documentación técnica** está disponible en multiples idiomas (Inglés, Español, Portugués)



### Reconhecimento global com foco na Latam

O Aranda Service Management é **reconhecido pelos analistas da indústria** como uma das soluções destacadas para a gestão de serviços, atendendo às necessidades das empresas da América Latina.



### As melhores práticas, desde o 1º dia de uso

Incorpore as **melhores práticas de gestão de serviços** ao usar o Aranda Service Management, solução **Top 10 global em conformidade com o ITIL® 4**, segundo a certificação oficial PeopleCert ITIL® 4 ATV.



### A segurança dos seus dados, nosso compromisso

A Aranda Software conta com um rigoroso sistema para a gestão da **segurança da informação** de seus clientes, certificado mundialmente pela norma **ISO/IEC 27001:2022**.