Kiteworks | servicenow

FICHA DE SOLUCIÓN

PARA RESPONSABLES DE LA SERVICENOW AI PLATFORM Y EQUIPOS DE IT SERVICE MANAGEMENT Y DE SEGURIDAD

INTERCAMBIO DE DATOS GOBERNADO EN LA SERVICENOW AI PLATFORM

Los archivos intercambiados en los registros cumplen la política de datos de la empresa, con la evidencia en el registro

El desafío

Los equipos gestionan servicio de TI, operaciones y cambios en la ServiceNow AI Platform, y cada ticket se convierte en una pequeña transferencia de archivos. Registros, capturas de pantalla, contratos y otros documentos sensibles circulan como adjuntos y por correo, fuera de la política de datos. Dar a terceros acceso a la ServiceNow AI Platform es costoso y amplía la exposición; según el Data Breach Investigations Report 2026 de Verizon, el **48 % de las brechas** proviene de terceros.

La solución

Kiteworks para la ServiceNow AI Platform añade una carpeta de Kiteworks gobernada a los registros de Incident, Problem, Change Request, Service Catalog Request y Knowledge. Los equipos envían correo seguro, guardan archivos en carpetas gobernadas y solicitan archivos a proveedores, auditores y clientes sin salir del registro. El Kiteworks Data Policy Engine evalúa cada archivo, con transferencias de hasta 16 TB.

Dónde usan ServiceNow los equipos y qué aporta Kiteworks

CASO DE USO Y REGISTRO	QUÉ HACEN LOS EQUIPOS EN EL REGISTRO	QUÉ APORTA KITEWORKS	POR QUÉ ES IMPORTANTE
IT Service Management Incident, Service Catalog Request	Los analistas del centro de servicios gestionan incidentes y solicitudes de catálogo de empleados y proveedores, con capturas, registros y documentos adjuntos.	Los agentes reúnen registros y capturas en la carpeta gobernada del incidente en lugar de adjuntarlos. Los documentos sensibles de una solicitud de catálogo salen por correo seguro desde el registro.	La política de datos se aplica a cada archivo intercambiado mediante la aplicación, y un archivo grande ya no es motivo para salir del registro.
Change Management Change Request	Los gestores de cambios reúnen evidencias y aprobaciones de proveedores antes de aplicar un cambio.	El gestor solicita archivos al proveedor, que los sube mediante un enlace seguro sin acceder a la ServiceNow AI Platform. La política se aplica al recibirlos.	Las evidencias del proveedor llegan al registro sin licencia para él. La solicitud y la subida quedan registradas.
Problem Management Problem	Los gestores de problemas analizan la causa raíz con ingenieros de los proveedores y comparten los hallazgos.	El ingeniero del proveedor se une a la carpeta como Downloader o Collaborator. Al cerrarse el problema, el gestor revoca el acceso de la parte externa.	Los proveedores trabajan el problema sin cuenta en la ServiceNow AI Platform, y su acceso termina con el trabajo.
IT Operations y AIOps Incident, Problem	Los equipos de operaciones convierten eventos en incidentes y envían archivos de diagnóstico y configuración a los proveedores.	Los paquetes de diagnóstico y capturas, de hasta 16 TB, circulan por una carpeta gobernada, con el veredicto del análisis comprobado antes de la descarga.	Los archivos de configuración describen el entorno. Buscar cómo enviar una captura grande prolonga una interrupción.
Knowledge Management Knowledge	Los autores elaboran artículos a partir de documentos de origen, algunos restringidos.	El autor guarda los documentos de origen controlados en la carpeta del artículo, creada con un botón, donde la política decide quién puede abrirlos.	El material de origen sigue gobernado y el artículo, fácil de compartir.

La ServiceNow AI Platform ejecuta el flujo de trabajo. Kiteworks gobierna los datos que circulan por él.

Certificaciones. Kiteworks Secure Gov Cloud: FedRAMP Class D, autorización de la agencia en curso; Kiteworks Federal Cloud: certificado FedRAMP Class C. También cuenta con SOC 2 Tipo II, ISO 27001 y validación FIPS 140-3. Ayuda a las organizaciones a cumplir las obligaciones de PCI DSS, HIPAA, RGPD, CMMC 2.0 y NIST SP 800-171.

Cómo funciona Kiteworks para la ServiceNow AI Platform

El Kiteworks Data Policy Engine, que gobierna el correo y los archivos compartidos, gobierna también los del registro.



Kiteworks para la ServiceNow AI Platform: intercambio de datos gobernado en cada registro.

01
Contener
¿Dónde va el archivo y quién es su propietario?

Los archivos residen en una carpeta gobernada del dispositivo virtual reforzado de Kiteworks, con arquitectura de inquilino único, claves propiedad del cliente y geovallado.

02
Controlar
¿Cumple cada archivo la política?

El Data Policy Engine decide según quién actúa y qué datos son: bloquea, limita a solo lectura, exige aprobación o etiqueta. El veredicto del análisis se comprueba antes de la descarga.

03
Demostrar
¿Puede mostrar a un auditor lo ocurrido?

Los Governance Events dejan constancia en el registro de lo que hacen las personas mediante la aplicación. El registro de auditoría de Kiteworks recoge toda la actividad de archivos y la envía a su SIEM.

04
Mover
¿Mantiene a las personas trabajando?

Correo seguro, carpetas gobernadas y solicitudes de archivos, todo desde el registro. Transferencias de hasta 16 TB, sin límite de tamaño práctico. Las partes externas no necesitan acceso a la ServiceNow AI Platform.

ServiceNow, the ServiceNow logo, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries.

¿Listo para gobernar el intercambio de archivos en la ServiceNow AI Platform?

www.kiteworks.com

Kiteworks

in f X ig yt

Kiteworks' mission is to empower organizations to effectively manage risk in every send, share, receive, and use of private data. The Kiteworks platform provides customers with a secure data exchange that delivers data governance, compliance, and protection in a unified control plane. Kiteworks unifies, tracks, controls, and secures sensitive data moving within, into, and out of their organization, significantly improving risk management and ensuring regulatory compliance on all private data exchanges. Headquartered in Silicon Valley, Kiteworks protects over 100 million end-users and thousands of global enterprises and government agencies.

© 2026 Kiteworks LLC. All rights reserved.