Kiteworks | servicenow

OPLOSSINGSOVERZICHT

VOOR BEHEERDERS VAN HET SERVICENOW AI PLATFORM EN TEAMS VOOR IT-SERVICEMANAGEMENT EN BEVEILIGING

BEHEERSTE GEGEVENSUITWISSELING IN HET SERVICENOW AI PLATFORM

Bestanden op records volgen het gegevensbeleid van uw organisatie, met het bewijs in het record

De uitdaging

Teams beheren IT-service, operaties en wijzigingen op het ServiceNow AI Platform, en elk ticket wordt een kleine bestandsoverdracht. Logbestanden, screenshots, contracten en andere gevoelige documenten gaan als bijlage en per e-mail buiten het gegevensbeleid om. Externen toegang geven tot het ServiceNow AI Platform is kostbaar en vergroot de blootstelling; volgens het Data Breach Investigations Report 2026 van Verizon is **48% van de datalekken** terug te voeren op derden.

De oplossing

Kiteworks voor het ServiceNow AI Platform voegt een beheerde Kiteworks-map toe aan Incident-, Problem-, Change Request-, Service Catalog Request- en Knowledge-records. Teams versturen beveiligde e-mail, bewaren bestanden in beheerde mappen en vragen bestanden op bij leveranciers, auditors en klanten zonder het record te verlaten. De Kiteworks Data Policy Engine beoordeelt elk bestand; overdrachten gaan tot 16 TB.

Waar teams ServiceNow gebruiken en wat Kiteworks toevoegt

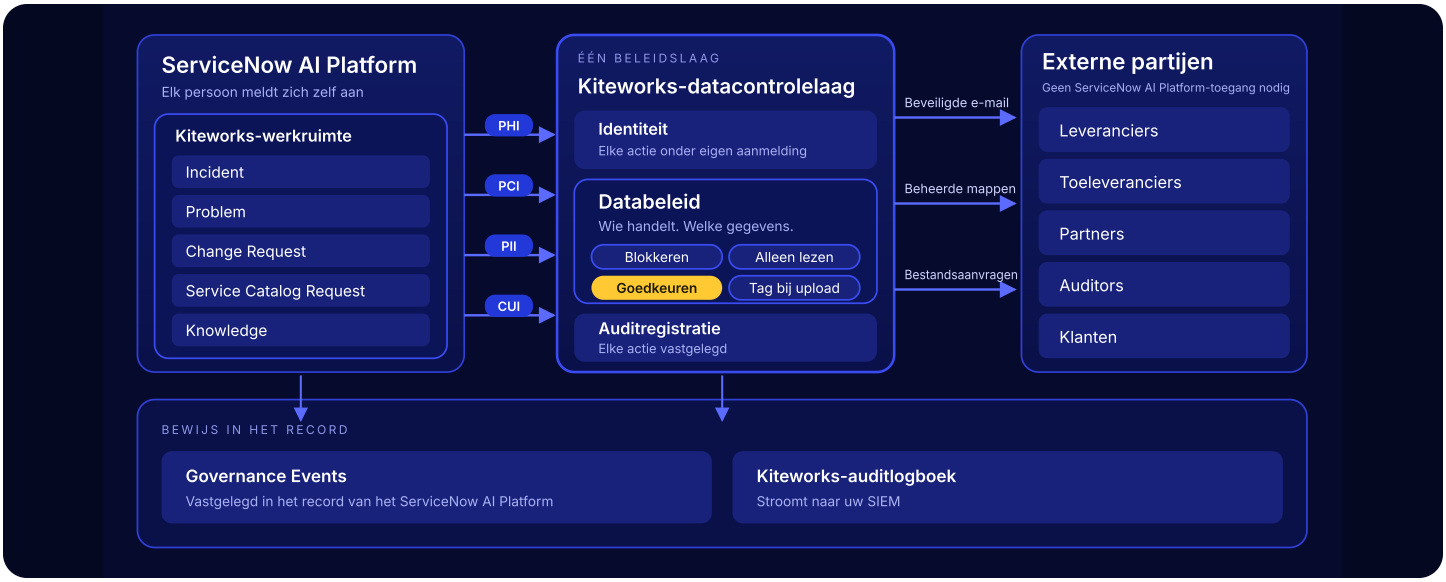
TOEPASSING EN RECORD	WAT TEAMS IN HET RECORD DOEN	WAT KITEWORKS TOEVOEGT	WAAROM HET ERTOE DOET
IT Service Management Incident, Service Catalog Request	Servicedeskmedewerkers behandelen incidenten en catalogusaanvragen van medewerkers en leveranciers, met screenshots, logbestanden en documenten.	Medewerkers verzamelen logbestanden en screenshots in de beheerde map van het incident in plaats van bijlagen. Gevoelige documenten bij een catalogusaanvraag gaan per beveiligde e-mail vanuit het record.	Het gegevensbeleid geldt voor elk bestand dat via de app wordt uitgewisseld; een groot bestand is geen reden meer om het record te verlaten.
Change Management Change Request	Change managers verzamelen bewijs en goedkeuringen van leveranciers voordat een wijziging doorgaat.	De change manager vraagt bestanden op bij de leverancier, die ze uploadt via een beveiligde link zonder het ServiceNow AI Platform aan te raken. Het beleid geldt bij ontvangst.	Bewijs van leveranciers bereikt het record zonder licentie. Verzoek en upload worden elk vastgelegd.
Problem Management Problem	Problem managers zoeken met engineers van leveranciers de oorzaak uit en delen bevindingen.	De engineer van de leverancier komt als Downloader of Collaborator in de map. Bij het sluiten van het probleem trekt de problem manager de toegang van de externe partij in.	Leveranciers werken aan het probleem zonder ServiceNow AI Platform-account; hun toegang eindigt met het werk.
IT Operations en AIOps Incident, Problem	Operationele teams zetten events om in incidenten en sturen diagnose- en configuratiebestanden naar leveranciers.	Diagnosepakketten en captures tot 16 TB lopen via een beheerde map, met het scanresultaat gecontroleerd vóór het downloaden.	Configuratiebestanden beschrijven de omgeving. Zoeken naar een manier om een grote capture te versturen verlengt een storing.
Knowledge Management Knowledge	Auteurs stellen artikelen samen uit brondocumenten, waarvan sommige beperkt zijn.	De auteur bewaart beheerde brondocumenten in de map van het artikel, met één knop aangemaakt, waar het beleid bepaalt wie ze mag openen.	Bronmateriaal blijft beheerd en het artikel blijft eenvoudig te delen.

Het ServiceNow AI Platform voert de workflow uit. Kiteworks beheert de gegevens die erdoorheen stromen.

Certificeringen. Kiteworks Secure Gov Cloud: FedRAMP Class D, agency-autorisatie in behandeling; Kiteworks Federal Cloud: FedRAMP Class C gecertificeerd. Daarnaast SOC 2 Type II, ISO 27001 en FIPS 140-3 gevalideerd. Helpt organisaties te voldoen aan de verplichtingen van PCI DSS, HIPAA, AVG, CMMC 2.0 en NIST SP 800-171.

Zo werkt Kiteworks voor het ServiceNow AI Platform

De Kiteworks Data Policy Engine voor e-mail en bestandsdeling beheert nu ook de bestanden in het record.



Kiteworks voor het ServiceNow AI Platform: beheerste gegevensuitwisseling op elk record.

01
Bewaren
Waar komt het bestand terecht en wie is de eigenaar?

Bestanden staan in een beheerde Kiteworks-map en niet in de bijlageopslag van het ServiceNow AI Platform, versleuteld tijdens transport en in rust. Kies uit on-premises, zelf gehost, door Kiteworks gehost, FedRAMP of IRAP, met een single-tenant-architectuur, sleutels in handen van de klant en geofencing.

02
Beheersen
Volgt elk bestand het beleid?

De Data Policy Engine beslist op basis van wie handelt en welke gegevens het zijn: blokkeren, alleen-lezen, goedkeuring vereisen of taggen. Het scanresultaat wordt vóór het downloaden gecontroleerd.

03
Aantonen
Kunt u een toezichthouder laten zien wat er is gebeurd?

Governance Events leggen in het record vast wat mensen via de app doen. Het Kiteworks-auditlogboek registreert alle bestandsactiviteit en streamt die naar uw SIEM.

04
Verplaatsen
Houdt het mensen aan het werk?

Beveiligde e-mail, beheerde mappen en bestandsaanvragen, vanuit het record. Overdrachten tot 16 TB, dus praktisch geen groottelimiet. Externen hebben geen toegang tot het ServiceNow AI Platform nodig.

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.

Klaar om bestandsuitwisseling in het ServiceNow AI Platform te beheersen?

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.