

Dell EMC OpenManage Integration Version 1.1 with ServiceNow

Benutzerhandbuch

Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.

 **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.

 **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Übersicht der Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow.....	5
Neuerungen.....	6
Weitere Ressourcen.....	6
Kapitel 2: Lizenzanforderungen für die OpenManage Integration in ServiceNow.....	8
Kapitel 3: Erforderliche Benutzerberechtigungen.....	9
Kapitel 4: Hinzufügen von OpenManage Enterprise-Instanzen in ServiceNow.....	11
OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen.....	11
OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten.....	12
OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil löschen.....	12
Kapitel 5: Bestandsaufnahme und Überwachung von PowerEdge-Servern.....	13
Grundlegende Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Servern.....	15
Detaillierte Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Servern.....	17
Konfigurieren von parallelen Warteschlangen.....	25
Aktivieren oder Deaktivieren von Transformationszuordnungen.....	25
Warnungsverwaltung – Anzeigen von Warnmeldungen und der entsprechenden OpenManage Enterprise- Ereignisse.....	26
Incident Management – Anzeigen und Verwalten von Incidents, die für OpenManage Enterprise-Ereignisse erstellt wurden.....	26
Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Korrelationsregel.....	27
Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Managementregel.....	27
Kapitel 6: Hinzufügen einer SupportAssist Enterprise-Instanz in ServiceNow.....	29
SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen.....	29
SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten.....	30
SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil löschen.....	30
Kapitel 7: Incident-Management – Anzeigen und Überwachen von Incidents von SupportAssist Enterprise-Fällen.....	31
Ändern der Incident-Priorität.....	32
Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts im SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil.....	32
Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für einen bestimmten Incident	33
Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für mehrere Incidents	33
Kapitel 8: Eigenschaftentabelle – Felddefinitionen.....	34
Kapitel 9: Troubleshooting.....	35
Kapitel 10: Kontakt zum Dell EMC Support für OpenManage Integration in ServiceNow.....	36
Kapitel 11: Kontaktaufnahme mit Dell EMC.....	37

Kapitel 12: Zugriff auf Support-Inhalte von der Dell EMC Support-Website..... 38

Übersicht der Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow

Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow unterstützt Organisationen auf Unternehmensebene, um deren Effizienz bei entscheidenden Vorgängen im Unternehmen zu verbessern, indem Lücken zwischen den Services und Betriebsverwaltungsprozessen überbrückt werden. Es handelt sich um eine native Anwendung innerhalb der ServiceNow-Plattform, die eine nahtlose Schnittstelle zwischen OpenManage Enterprise (Infrastrukturmanagementfunktionen) und ServiceNow (Service- und Betriebsverwaltungsfunktionen) bereitstellt. OpenManage Enterprise ist eine One-to-many-Systemverwaltungskonsole, die ein umfassendes, einheitliches Lifecycle-Management für PowerEdge modulare Infrastruktur, Racks und Tower-Server bietet. Die OpenManage-Integration bietet Automatisierungsfunktionen für die Übertragung von Geräteinventarinformationen und -ereignissen zwischen OpenManage Enterprise und ServiceNow und unterstützt daher Service Management Teams bei der schnellen Erkennung, Diagnose und Behebung von Problemen. Dies wirkt sich auf die Integrität von Geschäftsservices und der IT-Infrastruktur aus.

Außerdem kann OpenManage Integration in ServiceNow in SupportAssist Enterprise integriert werden, um die Support-Fälle anzuzeigen und nachzuverfolgen, die für die Dell EMC Support Teams geöffnet wurden – von der ServiceNow-Instanz aus. SupportAssist Enterprise ist eine Anwendung, die proaktiv Hardwareprobleme erkennt, bevor sie tatsächlich auftreten, und die Tech-Support-Teams über Ihre PowerEdge-Server, Speicher- und Netzwerkgeräte benachrichtigt. Mit dieser Integration können Betriebs- und Servicemanagementteams mit den für PowerEdge Servern generierten Tech-Support-Tickets auf dem laufenden bleiben und ihren Fortschritt von Incident zu Lösung nachverfolgen.

Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise ist eine Systems-Management- und Überwachungsanwendung, die eine umfassende Ansicht von Dell EMC Servern, Gehäusen, Speichern sowie Netzwerkschwitches im Unternehmensnetzwerk bereitstellt. Mit OpenManage Enterprise, einer webbasierten und 1:n-Systems-Management-Anwendung, können Sie Folgendes ausführen:

- Ermitteln und Verwalten von Geräten in einer Rechenzentrums Umgebung.
- Gruppieren und Verwalten von Geräten
- Hardwarebestandsaufnahme und Compliance-Berichte anzeigen.
- Überwachen des Funktionszustands Ihrer Geräte
- Verwalten von Geräte-Firmwareversionen und Durchführen von Systemaktualisierungen und Remote-Tasks.
- Systemwarnungen und Warnungsrichtlinien anzeigen und verwalten

Weitere Informationen zu Dell EMC OpenManage Enterprise finden Sie in der Dokumentation, die auf der Dell OpenManage Enterprise-Seite Dell.com/OpenManageManuals verfügbar ist.

Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise automatisiert den technischen Support für Ihre Dell EMC Server und Speicher- und Netzwerkgeräte. Es überwacht Ihre Geräte und erkennt proaktiv Hardwareprobleme, die auftreten können. Wenn ein Hardwareproblem festgestellt wird, öffnet SupportAssist Enterprise automatisch einen Support-Fall beim technischen Support und sendet Ihnen eine E-Mail-Benachrichtigung.

Weitere Informationen zu SupportAssist Enterprise finden Sie in der verfügbaren Dokumentation auf der Serviceability Tools-Seite Dell.com/ServiceabilityTools.

Hauptfunktionen von OpenManage Integration in ServiceNow

- Native ServiceNow-Anwendungsunterstützung: OpenManage Integration in ServiceNow kann auf einer ServiceNow-Instanz installiert und bereitgestellt werden.
- OpenManage Enterprise-Integration:
 - CMDB-Integration:

- Regelmäßige und On-Demand-Synchronisierung des detaillierten Bestands von PowerEdge-Servern von einer oder mehreren OpenManage Enterprise-Instanzen in eine ServiceNow-Konfigurationsmanagementdatenbank (CMDB).
- Automatische Erstellung von Konfigurationselementen (CIs) für alle PowerEdge-Server, die von einer oder mehreren OpenManage Enterprise-Instanzen in eine ServiceNow-CMDB importiert wurden.
- Integration von Ereignis- und Incident-Management:
 - Regelmäßige und On-Demand-Synchronisierung von Ereignissen von einer oder mehreren OpenManage Enterprise-Instanzen in eine ServiceNow-Instanz.
 - Automatische Zuordnung von Ereignissen (kritisch und Warnung) und Warnmeldungen mit den Server-Konfigurationselementen (CIs) in ServiceNow.
 - Automatisches Erstellen von Incidents für kritische und Warnmeldungen.
- SupportAssist Enterprise-Integration: Import von Supportanfragen aus einer oder mehreren SupportAssist Enterprise-Instanzen für die überwachten Server in eine ServiceNow-Instanz und automatisches Erstellen von Incidents für die entsprechenden Supportanfragen.
- Die Informationen zur Server-Bestandsaufnahme, zu Ereignissen und zu Dell EMC werden mithilfe der REST-APIs abgerufen, die von OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Anwendungen bereitgestellt werden.

Themen:

- [Neuerungen](#)
- [Weitere Ressourcen](#)

Neuerungen

- Support-Integration mit mehreren OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Instanzen
- Configuration Management Database (CMDB)-Integration:
 - Regelmäßige und On-Demand-Synchronisierung des detaillierten Serverbestands, z. B. CPU, Arbeitsspeicher, Storage-Controller, physische und virtuelle Laufwerke, Lüfter und Firmwareversionen
 - Automatisches Erstellen von Konfigurationselementen (CI) und CI-Beziehungen für Server und die zugehörigen Serverkomponenten
 - Verwenden von Out-of-Box-CMDB-CI-Serverklassen zum Speichern der PowerEdge-Serverinformationen
- Supportgewährleistungs-Überwachung
- Unterstützung für neue Plattformen:
 - ServiceNow New York, Orlando und Paris.
 - Unterstützung für hyperkonvergente Infrastrukturgeräte (HCI) – VxRail und XC-Serie
- Nutzung der Import-Satztable für das Staging importierter Serverdatensätze von OpenManage Enterprise vor der Transformation und Zuweisung zu CMDB-Tabellen
- Neues und optimiertes Anwendungsmenü für schnellere Navigation und mehr Nutzerfreundlichkeit

Weitere Ressourcen

Tabelle 1. Weitere Ressourcen

Dokument	Beschreibung	Verfügbarkeit
<i>Installationshandbuch für Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow</i>	Enthält Informationen zur Installation und Konfiguration von OpenManage Integration in ServiceNow.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gehen Sie zu Dell.com/OpenManageManuals. 2. Klicken Sie auf Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus. 3. Klicken Sie auf Handbücher und Dokumente, um auf diese Dokumente zuzugreifen.
<i>Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow – Versionshinweise</i>	Enthält Informationen zu neuen Funktionen, bekannten Problemen und Workarounds in OpenManage Integration in ServiceNow.	
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise-Benutzerhandbuch</i>	Enthält Informationen zur Installation und Verwendung der Anwendung OpenManage Enterprise.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gehen Sie zu Dell.com/OpenManageManuals. 2. Klicken Sie auf Dell EMC OpenManage Enterprise und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus. 3. Klicken Sie auf Handbücher und Dokumente, um auf diese Dokumente zuzugreifen.
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise and OpenManage</i>	Enthält Informationen zur Integration von OpenManage Enterprise mithilfe von REST-APIs (Representational State Transfers) sowie	

Tabelle 1. Weitere Ressourcen (fortgesetzt)

Dokument	Beschreibung	Verfügbarkeit
<i>Enterprise – Modular Edition RESTful API-Handbuch</i>	Beispiele für die Verwendung von REST APIs zum Ausführen gängiger Aufgaben.	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise-Benutzerhandbuch</i>	Stellt Informationen zur Installation, Konfiguration, Verwendung und Fehlerbehebung von SupportAssist Enterprise bereit	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow-Dokumentation</i>	Für weitere Informationen über die Verwendung der ServiceNow-Anwendung.	https://www.servicenow.com/

Lizenzanforderungen für die OpenManage Integration in ServiceNow

Eine gültige OpenManage Integration in ServiceNow-Lizenz muss auf den PowerEdge-Zielserversn installiert werden, um die Warnmeldungen und Supportanfragen von Geräten in ServiceNow zu überwachen.

So stellen Sie Lizenzen auf Zielserversn bereit:

- Eine Lizenz kann beim Kauf eines Servers oder durch eine Kontaktaufnahme mit Ihrem Vertriebsmitarbeiter erworben werden.
- Die gekaufte Lizenz aus dem Software-Lizenzverwaltungsportal kann unter Dell.com/support/retail/lkm heruntergeladen werden.
- Die heruntergeladenen Lizenzen können auf den Zielserversn bereitgestellt werden, indem Sie sie in die entsprechende iDRAC-Konsole importieren. Um die Lizenzen auf mehreren Serversn in Ihrem Rechenzentrum bereitzustellen, können Sie die Anwendung Dell EMC-Lizenzverwaltung verwenden. Weitere Informationen zur Bereitstellung der Lizenzen mithilfe der Dell EMC-Lizenzverwaltung finden Sie auf der [Produktseite der Dell EMC-Lizenzverwaltung](#).

Erforderliche Benutzerberechtigungen

Die Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow installiert den folgenden Satz von Benutzerrollen in einer ServiceNow-Instanz:

- `x_310922_omisnow.OMISNOW Operator` für die OpenManage Integration-Operator-Rolle.
- `x_310922_omisnow.OMISNOW User` für die OpenManage Integration-Nutzerrolle.

Vergewissern Sie sich, dass den ServiceNow-Benutzern entsprechende Rollen und Berechtigungen zugewiesen sind, um die Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow nutzen zu können. Falls erforderlich, können zusätzliche Benutzer in ServiceNow erstellt werden und Operator- und Benutzerrollen in OpenManage Integration zugewiesen werden.

Tabelle 2. Erforderliche Benutzerberechtigungen

OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen	ServiceNow-Administrator	OpenManage Integration in ServiceNow-Operator	OpenManage Integration in ServiceNow-Benutzer
Laden Sie den OpenManage Integration in ServiceNow-Aktualisierungssatz auf ServiceNow hoch	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Bereitstellen der OpenManage Integration in ServiceNow-connector.jar auf einem MID-Server	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Erstellen, Ändern oder Löschen von OpenManage Enterprise-Verbindungsprofilen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Erstellen, Ändern oder Löschen von SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofilen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Abrufen der Server-Bestandsinformationen von OpenManage Enterprise-Instanzen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Abrufen aller Serverereignisse aus OpenManage Enterprise	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Fälle aus SupportAssist Enterprise abrufen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Anzeigen der Anwendungsprotokolle in ServiceNow	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Planen von Bestandsaufnahme- und Ereignis-Erfassungsintervallen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Anzeigen der Warnmeldungen und	Zugelassen	Zugelassen	Zugelassen

Tabelle 2. Erforderliche Benutzerberechtigungen (fortgesetzt)

OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen	ServiceNow-Administrator	OpenManage Integration in ServiceNow-Operator	OpenManage Integration in ServiceNow-Benutzer
Incidents, die für die abgerufenen Ereignisse von OpenManage Enterprise erstellt wurden			
Aktualisieren der Warnmeldungen und Incidents	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Managementregel	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Korrelationsregel	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Anwendung der OpenManage Integration von ServiceNow löschen	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Erstellen oder Bearbeiten von Warnmeldungs-Korrelationsregeln	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Zuweisen von Incidents zu OME- und SAE-Gruppen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Aktivieren und Deaktivieren von Transformationszuweisungen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Konfigurieren der parallelen Warteschlange	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig

Hinzufügen von OpenManage Enterprise-Instanzen in ServiceNow

Sie können den Bestand von einer oder mehreren OpenManage Enterprise-Instanzen abrufen, die im Rechenzentrum verfügbar sind. Konfigurieren Sie bei mehreren Verbindungsprofilen die MID-Server basierend auf der Anzahl der OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofile. Es wird empfohlen, einen MID-Server pro OpenManage Enterprise-Profil zu verwenden.

ANMERKUNG: In OpenManage Integration Version 1.0 in ServiceNow dürfen Sie nur ein OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen.

Zum Abrufen von Beständen und Ereignissen müssen Sie ein OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil für jede OpenManage Enterprise-Instanz in der ServiceNow-Instanz erstellen.

- Informationen zum Erstellen eines OpenManage Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen](#) auf Seite 11.
- Informationen zum Bearbeiten eines OpenManage Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten](#) auf Seite 12.
- Informationen zum Löschen eines OpenManage Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil löschen](#) auf Seite 12.

Themen:

- [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen](#)
- [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten](#)
- [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil löschen](#)

OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen

Bevor Sie ein OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen, stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes haben:

- Installieren Sie die Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow auf ServiceNow, indem Sie den Aktualisierungssatz von der Dell EMC Support-Website importieren. Weitere Informationen finden Sie im *Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow-Installationshandbuch* auf der Support-Website.
- Ein oder mehrere Management-, Instrumentations- und Ermittlungsserver (MID) sind in Ihrer Rechenzentrums Umgebung installiert und konfiguriert.
- Die OpenManage Integration in ServiceNow-Datei connector.jar ist auf dem MID-Server bereitgestellt.
- Notwendige Benutzerberechtigungen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#) auf Seite 9.

So erstellen Sie ein OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil:

1. Geben Sie im Navigationsfilter `Dell EMC OpenManage Integration` ein und wählen Sie unter **Verbindungsprofile** **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile** aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für das Verbindungsprofil ein.
4. Geben Sie die folgenden Informationen der OpenManage Enterprise-Appliance ein:

- IP-Adresse oder FQDN-Adresse

ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass Sie ein OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil entweder über die IP-Adresse oder die FQDN-Adresse der OpenManage Enterprise-Appliance erstellen. Aufgrund einer technischen Einschränkung verhindert OMSINOW nicht die Erstellung von doppelten Verbindungsprofilen für eine Appliance, eins mit der IP-Adresse und ein anderes mit der FQDN-Adresse.

- Benutzername

ANMERKUNG: Geben Sie nur den Nutzernamen ein. Sie können keinen Nutzernamen eingeben, der über ein Präfix für den Domänennamen verfügt.

- Kennwort

Die bereitgestellten OpenManage Enterprise-Details werden verwendet, um die Verbindung mit der ServiceNow-Instanz zu validieren.

5. Um den MID-Server auszuwählen, klicken Sie auf das Symbol **Suche** und wählen Sie den konfigurierten MID-Server aus der Liste aus.
6. Um sicherzustellen, dass die Verbindung zwischen der ServiceNow-Instanz und der OpenManage Enterprise-Appliance hergestellt wurde, klicken Sie auf **Verbindung testen**.
7. Wenn die Verbindung mit dem OpenManage Enterprise erfolgreich ist, klicken Sie auf **Senden**.

i ANMERKUNG: Stellen Sie sicher, dass Sie nur den Nutzernamen in das Feld **Name** eingegeben haben. Wenn der Nutzernamen über ein Präfix mit dem Domännennamen verfügt, schlägt die Testverbindung fehl.

Das OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil wird jetzt erstellt und auf der Seite **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile** angezeigt.

i ANMERKUNG: Wenn Sie auf **Senden** klicken, ohne die Verbindung zu testen, wird eine Meldung angezeigt, die Sie auffordert, die Testverbindung durchzuführen. Aktivieren Sie in dieser Meldung nicht das Kontrollkästchen **Verhindern, dass diese Seite zusätzliche Dialoge erstellt**. Wenn diese Option ausgewählt ist und Sie das nächste Mal das Verbindungsprofil erstellen, wird diese Meldung nicht angezeigt und Sie können in den folgenden Webbrowsern keine Verbindungsprofile erstellen:

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

8. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 7, um das Verbindungsprofil für eine andere OpenManage Enterprise-Instanz zu erstellen.

OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten

1. Wählen Sie auf der Seite **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile** das Verbindungsprofil aus.
2. Sie können die folgenden Felder bearbeiten:
 - IP-Adresse oder FQDN einer OpenManage Enterprise-Appliance.
 - Benutzername und Kennwort der OpenManage Enterprise-Appliance.

i ANMERKUNG: Wenn Sie die OpenManage Enterprise-IP-Adresse, den FQDN oder den Benutzernamen ändern, müssen Sie das Passwort erneut eingeben und auf **Verbindung testen** klicken.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Das aktualisierte Verbindungsprofil wird auf der Seite **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile** angezeigt.

OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil löschen

1. Klicken Sie auf der Seite **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile** unter der Spalte **Name** auf das Verbindungsprofil.
2. Um das Verbindungsprofil von ServiceNow zu löschen, wählen Sie **Löschen** aus.
3. Klicken Sie im **Bestätigungsdialogfeld** auf **Löschen**.

Das OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil wird von ServiceNow entfernt.

i ANMERKUNG: Wenn Sie ein vorhandenes OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil löschen, werden die Geräte und die zugehörigen Ereignisse in ServiceNow nicht überwacht.

Bestandsaufnahme und Überwachung von PowerEdge-Servern

Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow bietet die Möglichkeit, alle inventarisierten Geräte in OpenManage Enterprise auf ServiceNow zu synchronisieren. Die Ereignisse, die mit den Geräten verknüpft sind, werden auch von OpenManage Enterprise abgerufen und entsprechende Incidents werden in ServiceNow erstellt, um die Ereignisse in ServiceNow effizient überwachen zu können.

Voraussetzungen:


- Um die in OpenManage Enterprise ermittelten Geräte zu überwachen und eine regelmäßige oder On-Demand-Synchronisierung von Ereignissen und Warnmeldungen durchzuführen, stellen Sie sicher, dass eine Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow-Lizenz auf den Geräten installiert ist. Sie können die Lizenz beim Kauf eines Servers oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter erwerben. Sie können die gekaufte Lizenz aus dem Software-Lizenzverwaltungsportal unter Dell.com/support/retail/lkm herunterladen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über notwendigen Benutzerberechtigungen verfügen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#) auf Seite 9.
- Ein OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil wird in ServiceNow erstellt. Informationen dazu finden Sie unter [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen](#) auf Seite 11.

So überwachen Sie die Dell EMC PowerEdge-Server:

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **Verbindungsprofile** **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile** aus.
2. Um die Gerätebestandserfassung auszuführen, wählen Sie ein oder mehrere Verbindungsprofile aus der Liste aus und wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen > OME-Bestandssynchronisierung** aus.

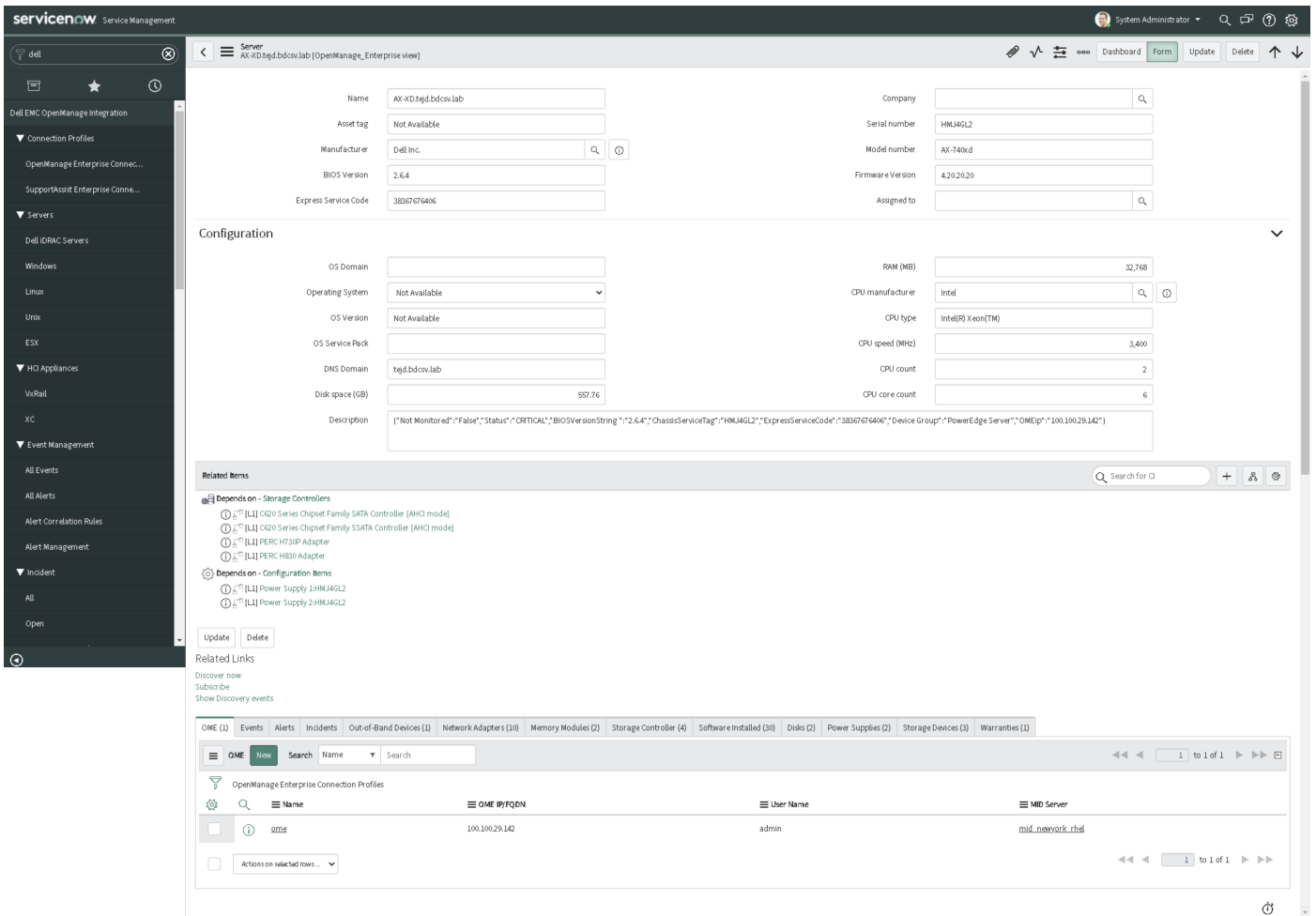
Nach Abschluss der erstmaligen On-Demand-Bestandssynchronisierung von OpenManage Enterprise wird die geplante Bestandssynchronisierung aktiviert und jeden Tag ausgeführt. Standardmäßig ist der Zeitplan für die Bestandssynchronisierung auf täglich festgelegt. Geben Sie zum Ändern des Zeitplans für die Bestandserfassung im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann **Anwendungseigenschaften > Eigenschaften** aus. Klicken Sie in der Liste Eigenschaften auf **Dell EMC OpenManage Integration-Eigenschaften** und geben Sie dann unter **OME-Bestandserfassung [Tage]** die Anzahl der Tage ein, nach deren Ablauf die Bestandsinformationen durch die OpenManage Integration in ServiceNow-Anwendung abgerufen werden sollen. Informationen dazu finden Sie unter [Eigenschaftentabelle – Felddefinitionen](#) auf Seite 34.

Die Bestandsdetails der PowerEdge-Server, die in OpenManage Enterprise ermittelt werden, werden in die ServiceNow-Instanz synchronisiert.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie eine benutzerdefinierte Tabelle verwenden, um Geräte zu überwachen, werden doppelte Datensätze erstellt, wenn Sie den Synchronisierungsvorgang mehrmals auf demselben Gerätesatz durchführen.

3. Geben Sie zum Anzeigen der Bestandsinformationen der PowerEdge-Server im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und gehen Sie folgendermaßen vor:
 - Um die Bestandsinformationen der PowerEdge-Server anzuzeigen, auf denen kein Betriebssystem installiert ist, wählen Sie **Server > Dell iDRAC-Server** aus.
 - Um die Bestandsinformationen von Geräten basierend auf dem Betriebssystem anzuzeigen, wählen Sie unter **Server** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Windows**
 - **Linux**
 - **Unix**
 - **ESX**
 - Um die Bestandsinformationen der PowerEdge-Server in hyperkonvergenten Infrastruktur-Appliances wie VxRail und Dell EMC XC Serie anzuzeigen, wählen Sie unter **HCI-Appliances** eine der folgenden Optionen aus:
 - **VxRail**
 - **XC**

Weitere Informationen zum Bestand eines Dell iDRAC-Servers, den Sie in ServiceNow anzeigen können, finden Sie unter [Grundlegende Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Servern](#) auf Seite 15.



- Um die Ereignisse von OpenManage Enterprise zu synchronisieren, geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil** aus.

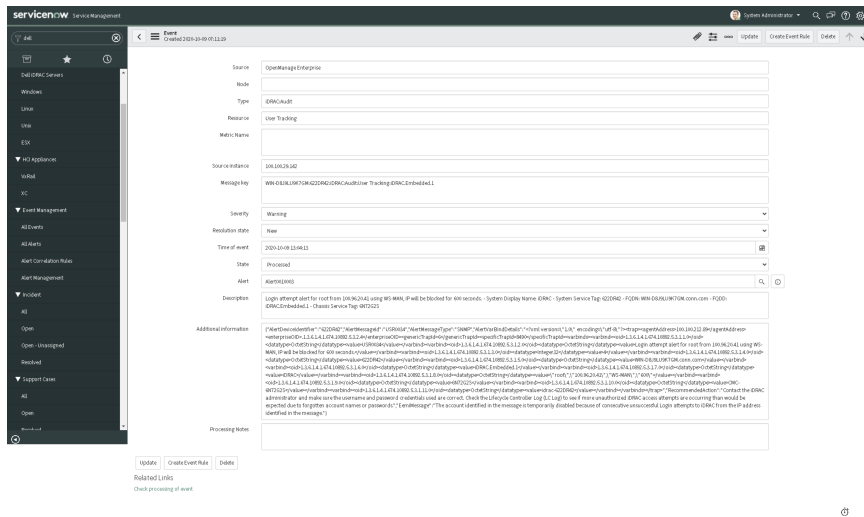
ANMERKUNG: Eine On-Demand Bestandserfassung des Geräts muss ausgeführt werden, bevor die Geräteereignisse von OpenManage Enterprise in ServiceNow synchronisiert werden.

- Wenn Sie alle Ereignisse abrufen möchten, wählen Sie das Verbindungsprofil aus der Liste aus und wählen Sie dann **Aktionen für ausgewählte Zeilen > OME-Ereignisse synchronisieren** aus. Nach der ersten On-Demand-Bestandssynchronisierung wird die geplante Ereignissynchronisierung aktiviert. OMISNOW führt die geplante Ereignissynchronisierung basierend auf dem Standardzeitintervall aus, das in der Tabelle **Dell EMC OpenManage Integration-Eigenschaften** konfiguriert ist. Informationen dazu finden Sie unter [Eigenschaftentabelle – Felddefinitionen](#) auf Seite 34.

ANMERKUNG: OMISNOW führt die geplante Synchronisierung erst nach der ersten On-Demand-Ereignissynchronisierung durch.

Die Ereignisse, die von den PowerEdge-Servern erzeugt werden, werden mit der ServiceNow-Instanz synchronisiert.

- Geben Sie zum Anzeigen der Ereignisse im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein.
- Wählen Sie unter **Ereignismanagement Alle Ereignisse** aus. Die Ereignisse werden aufgelistet und Sie können die Ereignisse basierend auf dem zugehörigen Schweregrad filtern. Die Ereignisse werden dem Server-CI in ServiceNow zugeordnet. Sie können das Server-CI, das einem Ereignis zugeordnet ist, in der Spalte **Konfigurationselement** anzeigen.



8. Um die entsprechenden Warnmeldungen anzuzeigen, die von ServiceNow für die Ereignisse erstellt wurden, geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **Ereignisverwaltung** die Option **Alle Warnmeldungen** aus.
9. Um die entsprechenden Incidents anzuzeigen, die von ServiceNow für die Ereignisse erstellt wurden, geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen die Option **Incident** aus.
 Weitere Informationen über die Warnmeldungen und Incidents finden Sie unter [Warnungsverwaltung – Anzeigen von Warnmeldungen und der entsprechenden OpenManage Enterprise-Ereignisse](#) auf Seite 26 und [Incident Management – Anzeigen und Verwalten von Incidents, die für OpenManage Enterprise-Ereignisse erstellt wurden](#) auf Seite 26.

Um die Protokolle für die Bestands- und Ereignissynchronisierung anzuzeigen, geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **Systemprotokoll** die Option **Anwendungsprotokolle** aus. Weitere Informationen zu den zum Anzeigen der Anwendungsprotokolle in ServiceNow erforderlichen Benutzerberechtigungen finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#) auf Seite 9.

Wenn Geräte aus OpenManage Enterprise entfernt werden, wird der Attributwert für **Nicht überwacht** im Feld **Beschreibung** auf **Wahr** geändert und die Ereignisse dieser Geräte werden in ServiceNow nicht mehr überwacht. Sie können die Geräte manuell von ServiceNow löschen.

ANMERKUNG: Wenn Sie ein Gerät aus der OMISNOW-Zieltabelle löschen, werden die Komponenten, die nicht aus der entsprechenden Import-Satztable importiert werden, zu verwaisten Datensätzen.

Themen:

- [Grundlegende Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Servern](#)
- [Detaillierte Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Servern](#)
- [Konfigurieren von parallelen Warteschlangen](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren von Transformationszuordnungen](#)
- [Warnungsverwaltung – Anzeigen von Warnmeldungen und der entsprechenden OpenManage Enterprise-Ereignisse](#)
- [Incident Management – Anzeigen und Verwalten von Incidents, die für OpenManage Enterprise-Ereignisse erstellt wurden](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Korrelationsregel](#)
- [Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Managementregel](#)

Grundlegende Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Servern

Um Bestandsdaten zu Servern anzuzeigen, auf denen kein Betriebssystem installiert ist, wählen Sie **Server > Dell iDRAC-Server** aus. Um die Bestandsinformationen der Geräte basierend auf dem Betriebssystem anzuzeigen, wählen Sie unter **Server** eine der folgenden Optionen aus:

- **Windows**
- **Linux**
- **Unix**
- **ESX**

Informationen zum Anzeigen der detaillierten Daten zu Dell EMC PowerEdge-Servern finden Sie unter [Detaillierte Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Servern](#) auf Seite 17.

i ANMERKUNG: Die Daten, die für einige der grundlegenden Bestandsattribute von PowerEdge-Servern angezeigt werden, hängen davon ab, ob Sie den Server mithilfe der Out-of-Box-Ermittlung von ServiceNow oder der OpenManage Enterprise-Ermittlung ermitteln.

In der Listenansicht werden die folgenden grundlegenden Bestandsinformationen zu einem PowerEdge-Server angezeigt.

- **Name**
- **Hersteller**
- **Modellnummer**
- **Betriebssystem**
- **Betriebssystemversion**

i ANMERKUNG: Der Name und die Version des Betriebssystems werden teilweise angezeigt, weil in ServiceNow für die Felder **Betriebssystem** und **BS-Version** eine Zeichenbegrenzung festgelegt ist.

- **Klasse**
- **CPU-Anzahl**
- **Anzahl CPU-Cores**
- **CPU-Typ**
- **CPU-Geschwindigkeit (MHz)**
- **CPU-Hersteller**
- **BIOS Version**
- **Firmware-Version**
- **Express Service Code**
- **Beschreibung** – Zeigt die folgenden Attribute an:
 - **Nicht überwacht** – Zeigt den Überwachungsstatus des Servers an. Wenn ein Gerät aus einer OpenManage Enterprise-Instanz entfernt wird oder wenn die auf dem Gerät installierte OpenManage Integration in ServiceNow-Lizenz abgelaufen ist oder gelöscht wurde, ändert sich der Attributwert für **Nicht überwacht** auf **Wahr**. Beispiel: **Nicht überwacht: Wahr**.
 - **Status** – Zeigt den Gesamtfunktionszustand des Servers an.
 - **BIOSVersionString** – Zeigt die BIOS-Version an.
 - **ChassisServiceTag** – Zeigt die Service-Tag-Nummer des Gehäuses an.
 - **ExpressServiceCode** – Zeigt den Express-Servicecode des Servers an.
 - **Gerätegruppe** – Zeigt die Gerätegruppe an.
 - **OMEip** – Zeigt die IP-Adresse der OpenManage Enterprise-Instanz an.

i ANMERKUNG: Die Spalten **CPU-Anzahl**, **Anzahl CPU-Cores**, **CPU-Typ**, **CPU-Geschwindigkeit (MHz)** und **CPU-Hersteller** werden standardmäßig nicht angezeigt. Um Spalten hinzuzufügen, klicken Sie auf das Zahnradsymbol neben **Personalisierte Liste aktualisieren** und wählen Sie dann die erforderlichen Attribute aus.

In der Formularansicht werden die folgenden grundlegenden Bestandsinformationen zu einem PowerEdge-Server angezeigt:

- **Name**
- **Bestands-Tag**
- **Hersteller**
- **BIOS Version**
- **ExpressServiceCode**
- **Seriennummer**
- **Modellnummer**
- **Firmwareversion**
- **Betriebssystem**
- **Betriebssystemversion**

i ANMERKUNG: Der Name und die Version des Betriebssystems werden teilweise angezeigt, weil in ServiceNow für die Felder **Betriebssystem** und **BS-Version** eine Zeichenbegrenzung festgelegt ist.

- **RAM (MB)**
- **CPU-Hersteller**
- **CPU-Typ**
- **CPU-Geschwindigkeit (MHz)**
- **CPU-Anzahl**
- **Anzahl CPU-Cores**

- **DNS-Domäne**
- **Speicherplatz**
- **Beschreibung:** Das Feld **Beschreibung** zeigt die folgenden Attribute an:
 - **Nicht überwacht** – Zeigt den Überwachungsstatus des Servers an. Wenn ein Gerät aus einer OpenManage Enterprise-Instanz entfernt wird oder wenn die auf dem Gerät installierte OpenManage Integration in ServiceNow-Lizenz abgelaufen ist oder gelöscht wurde, ändert sich der Attributwert für **Nicht überwacht** auf **Wahr**. Beispiel: **Nicht überwacht: Wahr**.
 - **Status** – Zeigt den Gesamtfunktionszustand des Servers an.
 - **BIOSVersionString** – Zeigt die BIOS-Version an.
 - **ChassisServiceTag** – Zeigt die Service-Tag-Nummer des Gehäuses an.
 - **ExpressServiceCode** – Zeigt den Express-Servicecode des Servers an.
 - **Gerätegruppe** – Zeigt die Gerätegruppe an.
 - **OMEip** – Zeigt die IP-Adresse der OpenManage Enterprise-Instanz an.

Um die iDRAC-Informationen anzuzeigen, klicken Sie auf die Registerkarte **Out-of-band-Geräte** unter **Zugehörige Links**. Es werden die folgenden Informationen zum iDRAC angezeigt. Klicken Sie auf die iDRAC-Management-URL, um die iDRAC-Konsole zu starten.

- **Name**
- **IP-Adresse**
- **Host**
- **URL**
- **Typ**
- **Firmware-Version**
- **Produktversion**
- **MAC-Adresse**
- **Ermittlungsquelle**
- **Neueste Ermittlung**

i ANMERKUNG: Die Spalte **Neueste Ermittlung** wird standardmäßig nicht in der Listenansicht angezeigt. Um die Spalte hinzuzufügen, klicken Sie auf das Zahnradsymbol neben **Personalisierte Liste aktualisieren** und wählen Sie dann die erforderlichen Attribute aus.

Detaillierte Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Servern


Um detaillierte Bestandsinformationen zu einem PowerEdge-Server anzuzeigen, klicken Sie auf der Seite **<BS>-Server** unter **Zugehörige Links** auf die entsprechende Registerkarte einer Komponente.


Die folgende Tabelle listet die Attribute auf, die auf der Registerkarte der jeweiligen Komponente angezeigt werden.

i ANMERKUNG: Die Attribute, die keinem Feld in der OMISNOW-Tabelle zugeordnet werden können, werden entweder im Feld **Beschreibung** oder **Attribute** unter Verwendung des JSON-Dateiformats aufgeführt.

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
Installierte Software	Zeigt Informationen über die Software an, die auf dem PowerEdge-Server installiert ist.	<ul style="list-style-type: none"> • In der Listenansicht werden die folgenden Informationen über die installierte Software angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name – Führt die Gerätebeschreibung der Softwareanwendung auf. Klicken Sie auf eine der Gerätebeschreibungen in der Spalte Name. Die Seite Software-Instanz zeigt Folgendes an: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Name ▪ Installationsdatum ▪ Installiert auf

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produktname ○ Version ○ Installationsdatum ○ Produktname – Führt die Instanz-ID und die Version auf. Klicken Sie auf eine der Instanz-IDs in der Spalte Produktname. Auf der Seite Software werden der Name und die Version der Software angezeigt. ● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen über die installierte Software angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Installationsdatum ○ Installiert auf ○ Produktname
Speichermodule	Zeigt Informationen über die Speichermodule im PowerEdge-Server an.	<ul style="list-style-type: none"> ● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen über das Festplattenlaufwerk angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Taktrate (MHz) ○ Typ ○ Konfigurationselement ○ Hersteller ○ Geräteortung ○ Kapazität ○ Formfaktor ○ Typdetails ○ Beschreibung – Zeigt den Funktionszustand des Speichermoduls und Informationen über den Steckplatz an, in dem das Speichermodul installiert ist. ⓘ ANMERKUNG: Die Spalten Hersteller und Beschreibung werden standardmäßig nicht angezeigt. Um die Spalten hinzuzufügen, klicken Sie auf das Zahnradsymbol neben Personalisierte Liste aktualisieren und wählen Sie dann die Attribute Hersteller und Beschreibung aus. ● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen über die Speichermodule angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Konfigurationselement ○ Kapazität (MB) ○ Taktrate (MHz) ○ Typ ○ Banketikett ○ Gesamtbreite (Bits)

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Teilenummer ○ Seriennummer
Laufwerke	Zeigt Informationen zu den Festplattenlaufwerken an, die auf dem PowerEdge-Server installiert sind.	<ul style="list-style-type: none"> ● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen über das Festplattenlaufwerk angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Computer – Zeigt den Hostnamen des Servers an. ○ Schnittstelle ○ Größe ○ Freier Speicherplatz (GB) ○ Hersteller ○ Modellnummer ○ Ermittlungsquelle ○ Größe-Bytes ○ Beschreibung  ANMERKUNG: Die Spalten Ermittlungsquelle und Größe-Bytes werden standardmäßig nicht angezeigt. Um die Spalten hinzuzufügen, klicken Sie auf das Zahnradsymbol neben Personalisierte Liste aktualisieren und wählen Sie dann die erforderlichen Attribute aus. ● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen über das Festplattenlaufwerk angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Geräte-ID ○ Seriennummer ○ Hersteller ○ Modellnummer ○ Speichertyp ○ Geräteschnittstelle ○ Größe ○ Computer ○ Beschreibung – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: raidStatus, usedSpace, formFactor, diskNumber, channel, slotNumber, mediaType, sasAddress, securityState, deviceid, manufacturedWeek, revision, EncryptionAbility, statusString, manufacturedYear, partNumber, enclosureID, busType, remainingReadWriteEndurance, manufactureDay, predictiveFailureState und Status.

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
Netzwerkadapter	Zeigt Informationen über die Netzwerkadapter an, die auf dem PowerEdge-Server installiert sind.	<ul style="list-style-type: none"> ● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen zu den Netzwerkadaptern angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ MAC-Adresse ○ IP-Adresse ○ Netzmaske ○ Konfigurationselement ○ Mac-Hersteller ○ DHCP aktiviert ○ Status ○ Attribute ○ Beschreibung – Zeigt den Steckplatz und die Portnummer an, auf denen der NIC konfiguriert ist. ● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen zu den Netzwerkadaptern angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ IP-Adresse ○ Netzmaske ○ MAC-Adresse ○ DHCP aktiviert ○ Mac-Hersteller ○ Konfigurationselement ○ Status ○ Attribute – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: PermanentMacAddress, VirtualMacAddress, VirtualIscsiMacAddress, VirtualFipMacAddress, NicMode, FcoeMode, FQDD, IscsiMode, MinBandwidth, MaxBandwidth, PortId, ProductName, InitiatorName, InitiatorGateway, InitiatorPrimaryDns, InitiatorSecondaryDns, TargetIpAddress, TargetFcoeWwpn, LinkStatus und LinkSpeed.
Netzteile	Zeigt Informationen zu den Netzteilen an, die auf dem PowerEdge-Server installiert sind.  ANMERKUNG: Die Netzteilinformationen werden für modulare Server nicht angezeigt.	<ul style="list-style-type: none"> ● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen zu den Netzteilen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Seriennummer ○ Hersteller ○ Beschreibung – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: operationalStatus, powerSupplyType, requestedState, inputVoltage, outputWatts, range1MaxInputPowerWatts, acInput, inputPowerUnits,

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<p>redundancyState, acOutput, compType, switchingSupply, ratedMaxOutputPower, activeInputVoltage, Range1MaxInputVoltageHighMilliVolts, location, model, Id, state, firmwareVersion und status.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ermittlungsquelle ● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen zu den Netzwerkadaptern angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Seriennummer ○ Hersteller ○ Beschreibung – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: operationalStatus, powerSupplyType, requestedState, inputVoltage, outputWatts, range1MaxInputPowerWatts, acInput, inputPowerUnits, redundancyState, acOutput, compType, switchingSupply, ratedMaxOutputPower, activeInputVoltage, Range1MaxInputVoltageHighMilliVolts, location, model, Id, state, firmwareVersion und status. ○ Ermittlungsquelle <p>i ANMERKUNG: Das Attribut compType wird hinzugefügt, um den Komponententyp als Netzteil zu identifizieren, da die <code>cmdb_ci</code>-Tabelle zum Speichern der Netzteilinformationen von PowerEdge-Servern verwendet wird.</p>
Storage Controller	Zeigt Informationen über die RAID-Controller an, die auf dem PowerEdge-Server installiert sind.	<ul style="list-style-type: none"> ● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen zum RAID-Controller angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Geräte-ID ○ Computer ○ Ermittlungsquelle ○ Beschreibung – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: DeviceDescription, extraAttribute, Status, DriverVersion, PciSlot, RollupStatusString, RollupStatus, StatusTypeString, FirmwareVersion, CacheSizeInMb und StorageAssignmentAllowed.

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<ul style="list-style-type: none"> ● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen zum RAID-Controller angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Geräte-ID ○ Computer ○ Beschreibung – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: DeviceDescription, extraAttribute, Status, DriverVersion, PciSlot, RollupStatusString, RollupStatus, StatusTypeString, FirmwareVersion, CacheSizeInMb und StorageAssignmentAllowed .
Speichergeräte	Zeigt Informationen zu den virtuellen und physischen Laufwerken an, die auf dem PowerEdge-Server installiert sind.	<p>Physische Laufwerke:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen zu den physischen Laufwerken angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Computer ○ Geräte-ID ○ Speichertyp ○ Geräteschnittstelle ○ Größe ○ Ermittlungsquelle ○ Geräteziel-ID ○ Bereitgestellt von ○ Beschreibung – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: raidStatus, usedSpace, formFactor, diskNumber, channel, slotNumber, mediaType, sasAddress, securityState, deviceId, manufacturedWeek, revision, EncryptionAbility, statusString, manufacturedYear, partNumber, enclosureId, busType, remainingReadWriteEndurance, manufacturedDay, predictiveFailureState und status. ● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen zu den physischen Laufwerken angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Geräte-ID ○ Speichertyp ○ Geräteschnittstelle ○ Seriennummer ○ Größe ○ Computer

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Hersteller ○ Modellnummer ○ Beschreibung – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: raidStatus, usedSpace, formFactor, diskNumber, channel, slotNumber, mediaType, sasAddress, deviceId, manufacturedWeek, revision, EncryptionAbility, statusString, manufacturedYear, partNumber, enclosureId, busType, remainingReadWriteEndurance, manufacturedDay, predictiveFailureState und status. <p>Logische Laufwerke:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen zu den logischen Laufwerken angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Computer ○ Geräte-ID ○ Speichertyp ○ Geräteschnittstelle ○ Geräteziel-ID ○ Bereitgestellt von ○ Größe ○ Ermittlungsquelle ○ Beschreibung – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: RaidControllerId, Status, ReadPolicy, CachePolicy, Layout, StripeSize, LockStatus, State, MediaType, MagneticDrive, Fqdd, RollupStatus und WritePolicy. ● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen zu den virtuellen Laufwerken angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Name ○ Geräte-ID ○ Speichertyp ○ Geräteschnittstelle ○ Größe ○ Computer ○ Beschreibung – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: RaidControllerId, Status, ReadPolicy, CachePolicy, Layout, StripeSize, LockStatus, State, MediaType, MagneticDrive, Fqdd, RollupStatus und WritePolicy.

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
<p>Gewährleistungen</p>	<p>Zeigt die Gewährleistungsinformationen der PowerEdge-Server an.</p> <p>ANMERKUNG: Die Gewährleistungsdetails zu den Servern werden nicht angezeigt, wenn die in Ihrer Rechenzentrums Umgebung verwendete OpenManage Enterprise-Version Version 3.3 oder älter ist. Um die Gewährleistungsinformationen anzuzeigen, führen Sie ein Upgrade von OpenManage Enterprise auf Version 3.4 oder höher durch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen zur Gewährleistung angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nummer ○ Startdatum ○ Enddatum ○ Automatisch erneuern ○ Name ○ Zustand ○ PO-Nummer ○ Vertragsnummer ○ Hersteller ○ Beschreibung – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: IsWarrantyItemRenewed, DeviceModel, GroupName, DaysRemaining, ServiceLevelGroup, ServiceLevelCode, DeviceType, TimeStamp, MaxEndDateForServiceCode, CustomerNumber, LocalChannel, ServiceLevelDescription, Discovery Source und SystemShipDate. ● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen zur Gewährleistung angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nummer ○ Startdatum ○ Enddatum ○ Automatisch erneuern ○ Name ○ Zustand ○ PO-Nummer ○ Speicherort ○ Aktiv ○ Vertragsnummer ○ Zahlungsbetrag ○ Zahlungsplan ○ Gesamtkosten ○ Beschreibung – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: IsWarrantyItemRenewed, DeviceModel, GroupName, DaysRemaining, ServiceLevelGroup, ServiceLevelCode, Discovery Source, Local Channel, DeviceType, TimeStamp, MaxEndDateForServiceCode, CustomerNumber, LocalChannel, ServiceLevelDescription und SystemShipDate.

Konfigurieren von parallelen Warteschlangen

Um die Dauer der Gerätebestandssynchronisierung zu verkürzen, führt OpenManage Integration in ServiceNow (OMISNOW) mehrere externe Kommunikationskanal-Warteschlangen (ECC) parallel aus, um die Gerätebestandsinformationen abzurufen. Standardmäßig ist die Anzahl der ECC-Warteschlangen, die parallel ausgeführt werden können, auf 10 festgelegt.

ANMERKUNG: Damit parallele Warteschlangen nahtlos funktionieren, stellen Sie sicher, dass die maximale Anzahl der API-Sitzungen in OpenManage Enterprise nicht auf weniger als 10 festgelegt ist. Standardmäßig ist die maximale Anzahl der API-Sitzungen auf 100 festgelegt. Weitere Informationen hierzu finden Sie im *Dell EMC OpenManage Enterprise-Benutzerhandbuch*.

Gehen Sie wie folgt vor, um die Anzahl der parallelen Warteschlangen zu erhöhen:

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und klicken Sie dann unter **Anwendungseigenschaften** auf **Eigenschaften**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Eigenschaften** auf **Dell EMC OpenManage Integration-Eigenschaften**.
3. Geben Sie im Bereich **Parallele Warteschlangen für die Bestandssynchronisierung** im Feld **Parallele Warteschlangen** die Anzahl der parallelen Warteschlangen ein, die ausgeführt werden sollen.

Aktivieren oder Deaktivieren von Transformationszuordnungen

Die Transformationszuordnungen von OpenManage Integration in ServiceNow (OMISNOW) mit den definierten Regeln werden verwendet, um die Datensätze in der OMISNOW-Staging-Tabelle für die entsprechende OMISNOW-Zieltabelle zu transformieren. Die Transformationszuordnungen sind standardmäßig aktiviert. Wenn Sie jedoch keine Datensätze aus der Import-Sattztabelle (Staging-Tabelle) in die entsprechende Zieltabelle verschieben möchten, deaktivieren Sie die Transformationszuordnung. Um beispielsweise zu verhindern, dass die Netzwerkadapter-Datensätze in die Zieltabelle verschoben werden, deaktivieren Sie die **Netzwerkadapter**-Transformationszuordnung.

Gehen Sie folgendermaßen vor, um Transformationszuordnungen zu aktivieren oder zu deaktivieren:

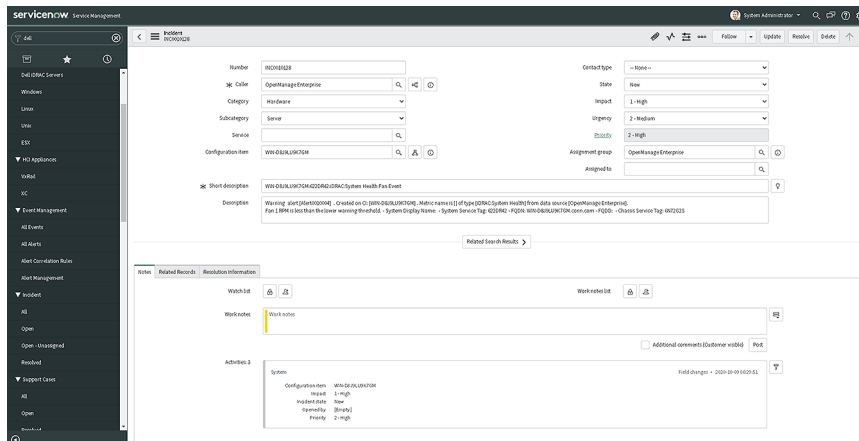
1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und klicken Sie dann unter **Anwendungseigenschaften** auf **Eigenschaften**.
2. Klicken Sie auf der Seite **Eigenschaften** auf **Dell EMC OpenManage Integration-Eigenschaften**.
3. Um die Transformationszuordnung einer Komponente zu deaktivieren, deaktivieren Sie im Abschnitt **Transformationszuordnungen aktivieren/deaktivieren** das Kontrollkästchen neben der jeweiligen Komponente.

Sie können die Transformationszuordnungen der folgenden Komponenten aktivieren oder deaktivieren.

ANMERKUNG: Alle Transformationszuordnungen sind standardmäßig aktiviert. Wenn Sie die **Server**-Transformationszuordnung deaktivieren, werden andere Transformationszuordnungen automatisch deaktiviert.

- **Server**
- **Ereignisse**
- **Out-of-band-Geräte**
- **Netzwerkadapter**
- **Speichermodule**
- **Speicher-Controller**
- **Software-Instanzen**
- **Laufwerke**
- **Netzteile**
- **Speichergeräte**
- **Gewährleistungen**

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.



Auf der Seite **Incidents** werden die von ServiceNow erstellten Incidents aufgeführt. Die Incidents können basierend auf der Priorität und dem Status der Incidents gefiltert werden. Informationen zum Ändern der Warnungsverwaltungsregel finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Managementregel](#) auf Seite 27.

- Wählen Sie in der Spalte **Nummer** einen Incident aus, um weitere Details anzuzeigen. In den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** werden die zugehörige Service-Tag-Nummer, der Ziel-Node und die Warnmeldung für die jeweiligen Incidents angezeigt.
- Um die Incidents zu verwalten, wählen Sie das Drop-Down-Menü **Status** aus und wählen Sie je nach Auflösung des Incident die verschiedenen Status aus. Die Incidents werden der OpenManage Enterprise-Gruppe automatisch von OMISNOW zugewiesen. Sie können die Incidents verschiedenen Gruppen und Nutzern zuweisen, indem Sie das Suchsymbol in den Feldern **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** verwenden.

Wenn ein Incident aufgelöst und der Status auf „Geschlossen“ aktualisiert wird, wird der entsprechende Warnmeldungsstatus auch auf „Geschlossen“ aktualisiert, um anzuzeigen, dass die von OpenManage Enterprise abgerufene Warnmeldung aufgelöst wurde. Wählen Sie die Registerkarte **Lösungsinformationen** aus, um weitere Informationen über den Lösungsstatus anzuzeigen.

ANMERKUNG: Nutzer mit ServiceNow-Administrator- und x_310922_omisnow.OMISNOW-Operator-Rollen können die OpenManage Enterprise-Incidents beheben und schließen.

Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Korrelationsregel

OpenManage Integration in ServiceNow ermöglicht es Ihnen, Warnmeldungen basierend auf der **OME-Warnmeldungs-Korrelationsregel** manuell als primär und sekundär zu klassifizieren. Durch die Verwendung dieser Regel können Sie eine Beziehung zwischen den primären und sekundären Warnmeldungen und Gruppenwarnmeldungen herstellen, die miteinander in Verbindung stehen.

Die Warnmeldungs-Korrelationsregel ist standardmäßig aktiviert. Sie können die Warnmeldungs-Korrelationsregel jedoch aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen zu den erforderlichen Nutzerberechtigungen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Regel für das Warnmeldungsmanagement finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#) auf Seite 9.

- Geben Sie im Navigationsfilter `Dell EMC OpenManage Integration` ein und wählen Sie dann unter **Ereignismanagement** die Option **Regeln für die Warnmeldungskorrelation** aus.
- Wählen Sie auf der Seite **Regeln für die Warnmeldungskorrelation** die Regel **OME-Warnmeldungs-Korrelationsregel** aus.
- Um die Regel zum Erstellen von Incidents für kritische Warnmeldungen zu aktivieren, markieren Sie auf der Seite **OME-Warnmeldungs-Korrelationsregel** das Kontrollkästchen **Aktiv**. Um die Regel zu deaktivieren, löschen Sie die Markierung aus dem Kontrollkästchen **Aktiv**.
- Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die aktualisierte Warnmeldungs-Korrelationsregel wird während der nächsten geplanten Ereignissynchronisierung angewendet.

Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Managementregel

OpenManage Integration in ServiceNow erstellt Incidents für Warnmeldungen im kritischen und Warnungsstatus basierend auf den folgenden Regeln, die auf der Seite **Warnmeldungs-Managementregel** definiert sind.

- **Erstellen von Incidents für kritische Warnmeldungen**
- **Erstellen von Incidents für Warnmeldungen**

Die Warnmeldungs-Managementregel ist standardmäßig aktiviert. Sie können die Warnmeldungs-Managementregel jedoch aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen zu den erforderlichen Nutzerberechtigungen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Regel für das Warnmeldungsmanagement finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#) auf Seite 9.

1. Geben Sie im Navigationsfilter `Dell EMC OpenManage Integration` ein und wählen Sie dann unter **Ereignismanagement** die Option **Warnmeldungsmanagement** aus.
2. Gehen Sie auf der Seite **Warnmeldungs-Managementregeln** folgendermaßen vor:
 - Um die Regel zum Erstellen von Incidents für kritische Warnmeldungen zu aktivieren, wählen Sie die Regel **Incident erstellen für kritische Warnmeldungen** aus und aktivieren Sie dann in der Registerkarte **Warnmeldungsinfo** das Kontrollkästchen **Aktiv**. Um die Regel zu deaktivieren, löschen Sie die Markierung aus dem Kontrollkästchen **Aktiv**.
 - Um die Regel zum Erstellen von Incidents für Warnmeldungen zu aktivieren, wählen Sie die Regel **Incident erstellen für Warnmeldungen** aus und aktivieren Sie dann auf der Registerkarte **Warnmeldungsinfo** das Kontrollkästchen **Aktiv**. Um die Regel zu deaktivieren, löschen Sie die Markierung aus dem Kontrollkästchen **Aktiv**.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die aktualisierte Warnmeldungs-Managementregel wird während der nächsten geplanten Ereignissynchronisierung angewendet.

Hinzufügen einer SupportAssist Enterprise-Instanz in ServiceNow

Sie können Fälle von einer oder mehreren SupportAssist Enterprise-Instanzen abrufen, die im Rechenzentrum verfügbar sind. Zum Abrufen der Fälle aus SupportAssist Enterprise müssen Sie ein SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen, indem Sie OpenManage Integration in ServiceNow verwenden. Konfigurieren Sie im Falle mehrerer Verbindungsprofile MID-Server basierend auf der Anzahl der OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofile. Es wird empfohlen, einen MID-Server pro OpenManage Enterprise-Profil zu verwenden.

- Informationen zum Erstellen eines SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen](#) auf Seite 29.
- Informationen zum Bearbeiten eines SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten](#) auf Seite 30.
- Informationen zum Löschen eines SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil löschen](#) auf Seite 30.

Themen:

- [SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen](#)
- [SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten](#)
- [SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil löschen](#)

SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen

Bevor Sie ein SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen, stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes haben:

- Installieren Sie die Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow auf ServiceNow, indem Sie den Aktualisierungssatz von der Dell EMC Support-Website importieren. Weitere Informationen finden Sie im *Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow-Installationshandbuch* auf der Support-Website.
- Ein oder mehrere Management-, Instrumentations- und Ermittlungsserver (MID) sind in Ihrer Rechenzentrums Umgebung installiert und konfiguriert.
- Die OpenManage Integration in ServiceNow-Datei connector.jar ist auf dem MID-Server bereitgestellt.
- Notwendige Benutzerberechtigungen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#) auf Seite 9.

So erstellen Sie ein neues SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil:

1. Geben Sie im Navigationsfilter `Dell EMC OpenManage Integration` ein und wählen Sie dann unter **VerbindungsprofileSupportAssist Enterprise-Verbindungsprofile** aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für das Verbindungsprofil ein.
4. Geben Sie folgende Informationen von SupportAssist Enterprise ein:
 - IP-Adresse oder FQDN-Adresse
 - Benutzername
 - Kennwort

Die bereitgestellten SupportAssist Enterprise-Informationen werden verwendet, um die Verbindung mit der ServiceNow-Instanz zu validieren.

5. Geben Sie die Auswirkungen und die Dringlichkeit der Fälle an, indem Sie die entsprechenden Drop-Down-Menüs auswählen.
6. Um den MID-Server auszuwählen, klicken Sie auf das Symbol **Suche** und wählen Sie den konfigurierten MID-Server aus der Liste aus.
7. Um sicherzustellen, dass die Verbindung zwischen der ServiceNow-Instanz und SupportAssist Enterprise hergestellt wurde, klicken Sie auf **Verbindung testen**.
8. Wenn die Verbindung mit SupportAssist Enterprise erfolgreich ist, klicken Sie auf **Senden**. Das SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil wird jetzt erstellt und auf der Seite **SAE-Verbindungsprofil** aufgeführt.

i ANMERKUNG: Wenn Sie auf **Senden** klicken, ohne die Verbindung zu testen, wird eine Meldung angezeigt, die Sie auffordert, die Testverbindung durchzuführen. Aktivieren Sie in dieser Meldung nicht das Kontrollkästchen **Verhindern, dass diese Seite zusätzliche Dialoge erstellt**. Wenn diese Option ausgewählt ist und Sie das nächste Mal das Verbindungsprofil erstellen, wird diese Meldung nicht angezeigt und Sie können in den folgenden Webbrowsern keine Verbindungsprofile erstellen:

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

i ANMERKUNG: In OpenManage Integration Version 1.0 mit ServiceNow dürfen Sie nur ein SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen.

9. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 8, um das Verbindungsprofil für eine andere SupportAssist Enterprise-Instanz zu erstellen.

SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten

1. Wählen Sie auf der Seite **SAE-Verbindungsprofil** das Verbindungsprofil aus.

2. Sie können die folgenden Felder bearbeiten:

- IP-Adresse oder FQDN einer SupportAssist Enterprise-Appliance.
- Benutzername und Kennwort der SupportAssist Enterprise-Appliance.
- Geben Sie die Auswirkungs- und Dringlichkeitswerte der Fälle an, indem Sie die entsprechenden Drop-down-Menüs verwenden.

i ANMERKUNG: Wenn Sie die SupportAssist Enterprise-IP-Adresse, FQDN oder den Benutzernamen ändern, müssen Sie das Kennwort erneut eingeben und auf **SAE-Verbindung testen** klicken.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Das aktualisierte Verbindungsprofil wird auf der Seite **SAE-Verbindungsprofil** aufgeführt.

SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil löschen

1. Klicken Sie auf der Seite **SAE-Verbindungsprofil** unter der Spalte **Name** auf das Verbindungsprofil.

2. Um das Verbindungsprofil von ServiceNow zu löschen, wählen Sie **Löschen** aus.

3. Klicken Sie im **Bestätigungsdiaologfeld** auf **Löschen**.

Das SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil wird aus ServiceNow gelöscht.

i ANMERKUNG: Wenn Sie ein vorhandenes SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil löschen, werden die zugehörigen Fälle in ServiceNow nicht überwacht.

Incident-Management – Anzeigen und Überwachen von Incidents von SupportAssist Enterprise-Fällen

Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow (OMISNOW) bietet die Möglichkeit, alle Fälle aus SupportAssist Enterprise in eine ServiceNow-Instanz abzurufen. Die entsprechenden Incidents für alle Fälle werden von ServiceNow zur effizienten Überwachung der Fälle erstellt.

Voraussetzungen:

- Die in OpenManage Enterprise ermittelten Geräte müssen in SupportAssist Enterprise hinzugefügt werden, bevor Sie die Fälle in ServiceNow abrufen können. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Geräten in SupportAssist Enterprise finden Sie im *SupportAssist Enterprise-Benutzerhandbuch* auf der Dell EMC Support-Website.
- Die Dell EMC Supportfälle von Geräten, die in OpenManage Enterprise mit gültiger Dell EMC-Lizenz für die Integration in ServiceNow ermittelt werden, werden nur in ServiceNow überwacht. Sie können die Lizenz beim Kauf eines Servers oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter erwerben. Sie können die gekaufte Lizenz aus dem Software-Lizenzverwaltungsportal unter Dell.com/support/retail/lkm herunterladen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über notwendigen Benutzerberechtigungen verfügen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#) auf Seite 9.
- Ein SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil wird in ServiceNow erstellt. Informationen dazu finden Sie unter [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen](#) auf Seite 11.
- Um die Ereignisse und Incidents der Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow anzuzeigen, müssen Sie das Ereignismanagement-Plug-in in der ServiceNow-Instanz aktivieren. Wählen Sie **Aktion > Plugin aktivieren > Verfügbare Plug-Ins > Ereignismanagement > Nur Plugin aktivieren** aus, um das Plug-in zu aktivieren.

So können Sie die SupportAssist Enterprise-Fälle abrufen und die entsprechenden Ereignisse in ServiceNow anzeigen:

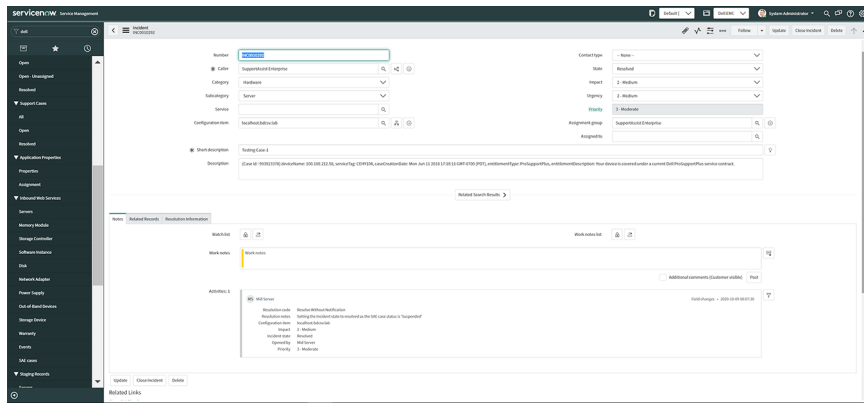
i ANMERKUNG: Wenn der Status einer Supportanfrage in SupportAssist Enterprise geändert wird, wird der Fallstatus nur dann in OMISNOW angezeigt, wenn der Fallstatus im Incident-Managementstatusmodell von ServiceNow unterstützt wird. Weitere Informationen finden Sie in der [ServiceNow-Dokumentation](#).

1. Geben Sie im Navigationsfilter `Dell EMC OpenManage Integration` ein und wählen Sie dann unter **VerbindungsprofileSupportAssist Enterprise-Verbindungsprofile** aus.
2. Um die Fälle abzurufen, wählen Sie das Verbindungsprofil aus der Liste aus und wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen > SAE-Fall Synchronisierung**. Nach der ersten On-Demand-Synchronisierung von SAE-Fällen führt OMISNOW die geplante Fallsynchronisierung basierend auf dem Standardzeitintervall aus, das in der Tabelle **Dell EMC OpenManage Integration-Eigenschaften** konfiguriert ist. Informationen dazu finden Sie unter [Eigenschaftentabelle – Feldefinitionen](#) auf Seite 34.

i ANMERKUNG: OMISNOW führt die geplante SAE-Fallsynchronisierung erst nach der ersten On-Demand-SAE-Fallsynchronisierung durch.

3. Um die Incidents anzuzeigen, die von ServiceNow erstellt wurden, geben Sie `Dell EMC OpenManage Integration` im Navigationsfilter ein und wählen Sie dann unter **Supportanfragen** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Alle**
 - **Offen**
 - **Gelöst**

i ANMERKUNG: Wenn der Status einer Supportanfrage in SupportAssist Enterprise geändert wird, wird der Fallstatus nur dann in OMISNOW angezeigt, wenn der Fallstatus im Incident-Managementstatusmodell von ServiceNow unterstützt wird. Weitere Informationen finden Sie in der [ServiceNow-Dokumentation](#).



Um die Incidents basierend auf der Priorität oder dem Status zu sortieren, wählen Sie die entsprechenden Spaltenoptionen und wählen Sie die Option "Sortieren" aus.

Die Incidents werden der SupportAssist Enterprise-Gruppe automatisch von OMISNOW zugewiesen. Sie können die Incidents verschiedenen Gruppen und Nutzern zuweisen, indem Sie das Suchsymbol in den Feldern **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** verwenden. Weitere Informationen zum Status der Fallsynchronisierungsaufgaben finden Sie in den entsprechenden Protokollen unter **Systemprotokolle > Systemprotokoll > Anwendungsprotokolle**. Weitere Informationen zu den zum Anzeigen der Anwendungsprotokolle in ServiceNow erforderlichen Benutzerberechtigungen finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#) auf Seite 9.

ANMERKUNG: Nutzer mit ServiceNow-Administrator- und x_310922_omisnow.OMISNOW-Operator-Rollen können die SupportAssist Enterprise-Incidents beheben und schließen.

Themen:

- [Ändern der Incident-Priorität](#)
- [Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts im SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil](#)
- [Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für einen bestimmten Incident](#)
- [Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für mehrere Incidents](#)

Ändern der Incident-Priorität

In ServiceNow wird der Prioritätswert für einen Incident basierend auf dem Auswirkungswert und dem Dringlichkeitswert berechnet, die einem Incident zugewiesen sind. Standardmäßig ist der Wert für Auswirkung und Dringlichkeit in SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofilen auf **2 – Mittel** festgelegt. Aus diesem Grund wird der Prioritätswert für alle Incidents in OpenManage Enterprise in ServiceNow (OMISNOW) als 3 – Mittel berechnet. Wenn Sie den Prioritätswert der Incidents ändern möchten, müssen Sie die Werte für Auswirkung und Dringlichkeit ändern.

Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts im SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil

Wenn Sie die Auswirkungs- und Dringlichkeitswerte im SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil ändern, werden die Fälle, die während der nachfolgenden Bestandssynchronisierung erstellt werden, mit den neuen Auswirkungs- und Dringlichkeitswerten zugewiesen.

1. Geben Sie im Navigationsfilter Dell EMC OpenManage Integration ein und wählen Sie dann unter **Verbindungsprofile SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofile** aus.
2. Klicken Sie auf der Seite **SAE-Verbindungsprofil** auf das Verbindungsprofil.
3. Ändern Sie auf der Seite **SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil** die Werte für Auswirkung und Dringlichkeit.

Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für einen bestimmten Incident

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **Supportanfragen** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Alle**
 - **Offen**
 - **Gelöst**
2. Klicken Sie auf den Fall, den Sie anzeigen möchten.
3. Ändern Sie auf der Seite **Incident** die Auswirkungs- und Dringlichkeitswerte für den Incident.

Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für mehrere Incidents

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **Supportanfragen** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Alle**
 - **Offen**
 - **Gelöst**
2. Führen Sie auf der Seite **Incidents** einen der folgenden Schritte durch:
 - Um den Auswirkungs- und Dringlichkeitswert für alle Incidents zu ändern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift und klicken Sie dann auf **Alle aktualisieren**. Ändern Sie auf der Seite **Incidents** die Auswirkungs- und Dringlichkeitswerte für alle Incidents.
 - Um die Auswirkungs- und die Dringlichkeitswerte nur für einige Fälle zu ändern, markieren Sie die Kontrollkästchen neben den Incidents, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift und klicken Sie auf **Auswahl aktualisieren**. Ändern Sie auf der Seite **Incidents** die Auswirkungs- und Dringlichkeitswerte für die Incidents.

Eigenschaftentabelle – Felddefinitionen

Die Sammlung von Inventar-, Ereignis- und SAE-Fällen kann mithilfe des Eigenschaftenmoduls geplant werden, das von OpenManage Integration in ServiceNow bereitgestellt wird.

Tabelle 3. Eigenschaftentabelle

Feld	Definitionen
OME-Intervall für die Bestandserfassung [1-90]	
OME-Bestandserfassung [Tage]	Planen Sie das Intervall für die Bestandserfassung von Geräten von OpenManage Enterprise. Geben Sie das Zeitintervall (in Tagen) ein, in dem die Bestandserfassung durchgeführt wird. Das Standardintervall ist auf einen Tag festgelegt.
Intervall für die Erfassung von OME-Ereignissen	
OME-Ereigniserfassung [Minuten]	Planen Sie das Intervall für die Ereigniserfassung von OpenManage Enterprise. Geben Sie das Zeitintervall (in Minuten) an, in dem die Ereigniserfassung durchgeführt wird. Das Standardintervall beträgt 15 Minuten.
Intervall für die Erfassung von SAE-Fällen	
SAE-Fallerfassung [Minuten]	Planen Sie das Intervall für die Erfassung von Support-Fällen von SupportAssist Enterprise. Geben Sie das Zeitintervall (in Minuten) an, in dem die Supportanfragen-Erfassung durchgeführt wird. Das Standardintervall beträgt 15 Minuten.
Parallele Warteschlangen für die Bestandssynchronisierung	Konfigurieren Sie die Anzahl der externen Kommunikationskanal-Warteschlangen (ECC), die parallel ausgeführt werden sollen, um die Gerätebestandsinformationen abzurufen. Standardmäßig ist die Anzahl der ECC-Warteschlangen, die parallel ausgeführt werden können, auf 10 festgelegt.
Aktivieren/Deaktivieren von Transformationszuordnungen	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Bestandssynchronisierung der PowerEdge-Serverkomponenten aus OpenManage Enterprise. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder Deaktivieren von Transformationszuordnungen auf Seite 25.

Troubleshooting

- Als Administrator möchten Sie die Anwendungsprotokolle der OpenManage Integration in ServiceNow-Anwendung (OMISNOW) in ServiceNow anzeigen.

Um die OMISNOW-Anwendungsprotokolle in einer ServiceNow-Instanz anzuzeigen, klicken Sie auf **Dell EMC OpenManage Integration > Anwendungsprotokolle > Protokolle**. Die Protokolle erfassen Informationen, wenn die OMISNOW-Funktionen ausgeführt werden, und stellen außerdem Fehlerbehebungsinformationen zu Fehlern bereit, die bei der Durchführung von OMISNOW-Vorgängen auftreten. Für die folgenden OMISNOW-Vorgänge werden Anwendungsprotokolle erfasst:

- Erstellen von OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofilen
- On-Demand-Synchronisierung von Geräten, Ereignissen und Supportanfragen
- Geplante Jobs zum Synchronisieren von Geräten, Ereignissen und Supportanfragen

i ANMERKUNG: Alle Aktualisierungs- oder Löschvorgänge, die auf den PowerEdge-Servern mithilfe von OMISNOW durchgeführt werden, werden in den OMISNOW-Anwendungsprotokollen erfasst. Alle Vorgänge, die auf den PowerEdge-Servern mithilfe der Out-of-Box-Ermittlung von ServiceNow durchgeführt werden, werden nicht in den OMISNOW-Anwendungsprotokollen erfasst.

Kontakt zum Dell EMC Support für OpenManage Integration in ServiceNow

So kontaktieren Sie Dell EMC für technischen Support und Customer Service im Zusammenhang mit der Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow:

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie unter **Kontaktmodul** die Option **Support-Kontakt** aus.


Die Seite **Dell EMC Support-Kontakt** enthält die folgenden Kontaktinformationen:

- Support-Geschäftszeiten: 24 Stunden
- Support-Geschäftstage: 7 Tage
- Kontaktmethode: Telefon: 0800 1016944
- Kontaktmethode: Website: <https://www.dell.com/contactus>

2. Wählen Sie eine Methode aus, um Dell EMC zu kontaktieren.

Kontaktaufnahme mit Dell EMC

Dell EMC bietet verschiedene Optionen für Online- und Telefonsupport an. Die Verfügbarkeit ist abhängig von Land und Produkt und einige Dienste sind in Ihrem Gebiet möglicherweise nicht verfügbar.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie nicht über eine aktive Internetverbindung verfügen, können Sie Kontaktinformationen auch auf Ihrer Auftragsbestätigung, dem Lieferschein, der Rechnung oder im Dell EMC Produktkatalog finden.

So erreichen Sie den Vertrieb, den Technischen Support und den Kundendienst von Dell EMC:

1. Rufen Sie die Website Dell.com/support auf.
2. Wählen Sie aus der Liste unten rechts auf der Seite das bevorzugte Land oder die bevorzugte Region aus.
3. Klicken Sie auf **Kontakt** und wählen Sie den entsprechenden Support-Link aus.

Zugriff auf Support-Inhalte von der Dell EMC Support-Website

Greifen Sie auf unterstützende Inhalte in Verbindung mit einer Reihe von Systemverwaltungstools über direkte Links zu, gehen Sie zur Dell EMC Support-Website oder verwenden Sie eine Suchmaschine.

- Direkte Links:
 - Für Dell EMC Enterprise Systems Management und Dell EMC Remote Enterprise Systems Management –<https://www.dell.com/esmmanuals>
 - Für Dell EMC Virtualization Solutions –<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
 - Für Dell EMC OpenManage –<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - Für iDRAC –<https://www.dell.com/idracmanuals>
 - Für Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management –<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - Für Dell EMC Serviceability Tools –<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Support-Site von Dell EMC:
 1. Navigieren Sie zu <https://www.dell.com/support>.
 2. Klicken Sie auf **Alle Produkte durchsuchen**.
 3. Klicken Sie auf der Seite **Alle Produkte** auf **Software** und klicken Sie dann auf den erforderlichen Link:
 4. Klicken Sie auf das gewünschte Produkt und anschließend auf die gewünschte Version.

Für Suchmaschinen: Geben Sie den Namen und die Version des Dokuments in das Kästchen „Suchen“ ein.