

# **Dell EMC OpenManage Integration version 1.1 avec ServiceNow**

Guide de l'utilisateur

## Remarques, précautions et avertissements

 **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre produit.

 **PRÉCAUTION** : ATTENTION vous avertit d'un risque de dommage matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.

 **AVERTISSEMENT** : un AVERTISSEMENT signale un risque d'endommagement du matériel, de blessure corporelle, voire de décès.

# Table des matières

<b>Chapitre 1: Présentation de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow.....</b>	<b>5</b>
Nouveautés.....	6
Ressources supplémentaires.....	6
<b>Chapitre 2: Exigences de licence pour OpenManage Integration avec ServiceNow.....</b>	<b>8</b>
<b>Chapitre 3: Privilèges utilisateur requis.....</b>	<b>9</b>
<b>Chapitre 4: Ajout d'instances OpenManage Enterprise dans ServiceNow.....</b>	<b>11</b>
Création d'un profil de connexion OpenManage Enterprise.....	11
Modification d'un profil de connexion OpenManage Enterprise.....	12
Suppression d'un profil de connexion OpenManage Enterprise.....	12
<b>Chapitre 5: Inventaire et surveillance des serveurs PowerEdge.....</b>	<b>13</b>
Informations d'inventaire de base du serveur Dell EMC PowerEdge.....	15
Informations d'inventaire détaillées d'un serveur Dell EMC PowerEdge.....	17
Configuration des files d'attente parallèles.....	24
Activation ou désactivation des cartes de transformation.....	25
Gestion des alertes : affichage des alertes et des événements OpenManage Enterprise correspondants.....	25
Gestion des incidents : affichage et gestion des incidents créés pour les événements OpenManage Enterprise.....	26
Activation ou désactivation de la règle de corrélation des alertes.....	27
Activation ou désactivation de la règle de gestion des alertes.....	27
<b>Chapitre 6: Ajout d'une instance SupportAssist Enterprise dans ServiceNow.....</b>	<b>28</b>
Création d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise.....	28
Modification d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise.....	29
Suppression d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise.....	29
<b>Chapitre 7: Gestion des incidents : affichage et surveillance des incidents de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>30</b>
Modification de la priorité d'un incident.....	31
Modification de la valeur d'impact et de la valeur d'urgence dans le profil de connexion SupportAssist Enterprise.....	31
<b>Modification de la valeur d'impact et de la valeur d'urgence d'un incident spécifique</b> .....	<b>32</b>
<b>Modification de la valeur d'impact et de la valeur d'urgence pour plusieurs incidents</b> .....	<b>32</b>
<b>Chapitre 8: Tableau des propriétés : définitions des champs.....</b>	<b>33</b>
<b>Chapitre 9: Dépannage.....</b>	<b>34</b>
<b>Chapitre 10: Comment contacter le support Dell EMC pour des questions concernant OpenManage Integration avec ServiceNow.....</b>	<b>35</b>

<b>Chapitre 11: Contacter Dell EMC.....</b>	<b>36</b>
<b>Chapitre 12: Accès au contenu de support à partir du site de support Dell EMC.....</b>	<b>37</b>

# Présentation de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow

Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow permet aux organisations professionnelles d'améliorer l'efficacité de leurs opérations stratégiques en comblant les écarts entre leurs processus de gestion des opérations et des services. Il s'agit d'une application native, au sein de la plate-forme ServiceNow, qui fournit une interface transparente entre OpenManage Enterprise (capacités de gestion de l'infrastructure) et ServiceNow (fonctions de gestion des opérations et des services). OpenManage Enterprise est une console de gestion de systèmes un-à-plusieurs qui offre une gestion complète et unifiée du cycle de vie pour l'infrastructure modulaire PowerEdge, les serveurs en rack et de type tour. OpenManage Integration fournit des fonctionnalités d'automatisation pour le transfert des événements et des informations d'inventaire des périphériques entre OpenManage Enterprise et ServiceNow. Par conséquent, il assiste les équipes de gestion des services dans la détection, le diagnostic et la résolution rapide des problèmes qui ont un impact sur les services professionnels et l'intégrité de l'infrastructure informatique.

En outre, OpenManage Intégration avec ServiceNow s'intègre à SupportAssist Enterprise pour l'affichage et le suivi des dossiers de support, ouverts par les équipes de support Dell EMC, à partir de l'instance ServiceNow. SupportAssist Enterprise est une application qui détecte proactivement les problèmes matériels, avant même qu'ils ne se produisent, et alerte les équipes du support technique à propos de vos serveurs PowerEdge, de vos périphériques de stockage et de mise en réseau. Grâce à cette intégration, les équipes chargées de la gestion des opérations et des services peuvent se tenir au courant des dossiers de support technique générés pour les serveurs PowerEdge et suivre leur progression, de l'incident à la résolution.

## Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise est une application de surveillance et de gestion des systèmes qui offre une vue complète des serveurs Dell EMC, châssis, espaces de stockage et commutateurs réseau présents dans le réseau d'entreprise. Avec OpenManage Enterprise, une application Web de gestion de systèmes un-à-plusieurs vous pouvez :

- Détecter et gérer les périphériques présents dans un environnement de datacenter.
- Grouper et gérer les périphériques.
- Afficher l'inventaire matériel et des rapports de conformité
- Surveiller l'intégrité de vos périphériques.
- Gérer les versions de firmware des périphériques et effectuer des mises à jour système et des tâches à distance.
- Afficher et gérer les alertes du système et les stratégies d'alerte.

Pour plus d'informations sur Dell EMC OpenManage Enterprise, reportez-vous aux documents disponibles sur la page Dell OpenManage Enterprise à l'adresse [Dell.com/OpenManageManuals](https://Dell.com/OpenManageManuals).

## Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise automatise le support technique pour vos serveurs Dell EMC, vos périphériques de stockage et de mise en réseau. Il surveille vos périphériques et détecte proactivement les problèmes matériels susceptibles de se produire. Lorsqu'un problème matériel est détecté, SupportAssist Enterprise ouvre automatiquement un dossier de support auprès du support technique et vous envoie une notification par e-mail.

Pour plus d'informations sur SupportAssist Enterprise, reportez-vous aux documents disponibles sur la page Serviceability Tools ([Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools)).

## Fonctions clés d'OpenManage Integration avec ServiceNow

- Prise en charge des applications ServiceNow natives : OpenManage Integration avec ServiceNow peut être installé et déployé sur une instance ServiceNow.
- Intégration d'OpenManage Enterprise :
  - Intégration d'une CMDB :

- Synchronisation périodique et à la demande de l'inventaire détaillé des serveurs PowerEdge à partir d'une ou plusieurs instances OpenManage Enterprise dans une base de données de gestion de la configuration (CMDB) ServiceNow.
- Création automatique d'éléments de configuration (CI) pour tous les serveurs PowerEdge importés à partir d'une ou plusieurs instances OpenManage Enterprise vers une CMDB ServiceNow.
- Intégration de la gestion des événements et des incidents :
  - Synchronisation périodique et à la demande des événements à partir d'une ou plusieurs instances OpenManage Enterprise vers une instance ServiceNow.
  - Adressage automatique des événements (de types Critique et Avertissement) et des alertes avec les CI du serveur dans ServiceNow.
  - Création automatique d'incidents pour les alertes critiques et d'avertissement.
- Intégration de SupportAssist Enterprise : importez les dossiers de support à partir d'une ou plusieurs instances SupportAssist Enterprise pour les serveurs surveillés dans une instance ServiceNow et créez automatiquement des incidents pour les dossiers de support correspondants.
- Les informations sur l'inventaire des serveurs, les événements et les dossiers de support Dell EMC sont extraits par OpenManage Integration à l'aide des API REST fournies par les applications OpenManage Enterprise et SupportAssist Enterprise.

## Sujets :

- [Nouveautés](#)
- [Ressources supplémentaires](#)

## Nouveautés

- Prise en charge de l'intégration avec plusieurs instances d'OpenManage Enterprise et de SupportAssist Enterprise.
- Intégration de la base de données de gestion de la configuration (CMDB) :
  - Synchronisation périodique et à la demande de l'inventaire détaillé des serveurs. Par exemple, CPU, mémoire, contrôleurs de stockage, disques physiques et virtuels, ventilateurs, versions de firmware.
  - Création automatique des éléments de configuration (CI) et des relations entre éléments de configuration pour le serveur et les composants de serveur associés.
  - Utilisation de classes de serveurs CI CMDB prêts à l'emploi pour le stockage des informations du serveur PowerEdge.
- Prise en charge de la surveillance de la garantie.
- Prise en charge d'une nouvelle plate-forme :
  - ServiceNow New York, Orlando et Paris.
  - Prise en charge des appareils d'infrastructure hyperconvergée (VxRail et série XC).
- Utilisation de la table des ensembles d'importation pour le reclassement des enregistrements de serveur importés à partir d'OpenManage Enterprise avant leur transformation et leur mappage vers des tables CMDB.
- Nouveau menu d'application amélioré, pour une navigation plus rapide et une plus grande facilité d'utilisation.

## Ressources supplémentaires

**Tableau 1. Ressources supplémentaires**

Document	Description	Disponibilité
<i>Guide d'installation de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow</i>	Fournit des informations sur l'installation et la configuration d'OpenManage Integration avec ServiceNow.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rendez-vous sur <a href="https://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a>.</li> <li>2. Cliquez sur <b>Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow</b> et sélectionnez la version de l'application requise.</li> <li>3. Cliquez sur <b>Manuels et documents</b> pour accéder à ces documents.</li> </ol>
<i>Notes de mise à jour de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow</i>	Fournit des informations sur les nouvelles fonctionnalités, les problèmes connus et les solutions de contournement relatives à OpenManage Integration avec ServiceNow.	
<i>Guide d'utilisation de Dell EMC OpenManage Enterprise</i>	Fournit des informations sur l'installation et l'utilisation d'OpenManage Enterprise.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rendez-vous sur <a href="https://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a>.</li> </ol>
<i>Guide API RESTful de Dell EMC OpenManage Enterprise</i>	Fournit des informations sur l'intégration d'OpenManage Enterprise en utilisant les API	

**Tableau 1. Ressources supplémentaires (suite)**

<b>Document</b>	<b>Description</b>	<b>Disponibilité</b>
<i>et OpenManage Enterprise – Modular Edition</i>	REST (Representational State Transfer) et comprend également des exemples d'utilisation des API REST pour effectuer des tâches courantes.	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Cliquez sur <b>Dell EMC OpenManage Enterprise</b> et sélectionnez la version de l'application requise.</li><li>3. Cliquez sur <b>Manuels et documents</b> pour accéder à ces documents.</li></ol>
<i>Guide de l'utilisateur de Dell EMC SupportAssist Enterprise</i>	Fournit des informations sur l'installation, la configuration, l'utilisation et le dépannage de SupportAssist Enterprise.	<a href="https://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>
<i>Documentation ServiceNow</i>	Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'application ServiceNow.	<a href="https://www.servicenow.com/">https://www.servicenow.com/</a>

# Exigences de licence pour OpenManage Integration avec ServiceNow

Une licence OpenManage Integration avec ServiceNow doit être installée sur les serveurs PowerEdge cibles pour la surveillance des alertes et des dossiers de support des périphériques dans ServiceNow.

Pour déployer des licences sur les serveurs cibles :

- Vous pouvez acheter une licence lors de l'achat d'un serveur ou en contactant votre agent commercial.
- Les licences acquises peuvent être téléchargées depuis le portail de gestion de licences logicielles à l'adresse [Dell.com/support/retail/lkm](https://Dell.com/support/retail/lkm).
- Les licences téléchargées peuvent être déployées sur des serveurs cibles en les important dans la console iDRAC correspondante. Pour déployer les licences sur plusieurs serveurs de votre datacenter, vous pouvez utiliser l'application Gestionnaire de licences Dell EMC. Pour plus d'informations sur le déploiement des licences à l'aide du Gestionnaire de licences Dell EMC, reportez-vous à la [page produit Gestionnaire de licences Dell EMC](#).

## Privilèges utilisateur requis

L'application OpenManage Integration avec ServiceNow installe l'ensemble de rôles d'utilisateur suivant dans une instance ServiceNow :

- `x_310922_omisnow.OMISNOW Operator` pour le rôle d'opérateur d'OpenManage Integration.
- `x_310922_omisnow.OMISNOW User` pour le rôle d'utilisateur d'OpenManage Integration.

Assurez-vous que les rôles et les privilèges appropriés soient attribués aux utilisateurs ServiceNow afin d'utiliser l'application OpenManage Integration avec ServiceNow. Si nécessaire, vous pouvez créer d'autres utilisateurs dans ServiceNow et leur attribuer des rôles d'utilisateur et d'opérateur dans OpenManage Integration.

**Tableau 2. Privilèges utilisateur requis**

Fonctionnalités d'OpenManage Integration avec ServiceNow	Administrateur ServiceNow	Opérateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow	Utilisateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow
Télécharger l'ensemble de mises à jour d'OpenManage Integration avec ServiceNow vers ServiceNow	Autorisé	Interdit	Interdit
Déployer le connecteur .jar d'OpenManage Integration avec ServiceNow sur un serveur MID	Autorisé	Interdit	Interdit
Créer, modifier ou supprimer des profils de connexion OpenManage Enterprise	Autorisé	Autorisé	Interdit
Créer, modifier ou supprimer des profils de connexion SupportAssist Enterprise	Autorisé	Autorisé	Interdit
Récupérer les informations d'inventaire des serveurs à partir d'instances OpenManage Enterprise	Autorisé	Autorisé	Interdit
Récupérer tous les événements de serveur à partir d'OpenManage Enterprise	Autorisé	Autorisé	Interdit
Récupérer des incidents à partir de SupportAssist Enterprise	Autorisé	Autorisé	Interdit
Afficher les journaux d'application dans ServiceNow	Autorisé	Interdit	Interdit

**Tableau 2. Privilèges utilisateur requis (suite)**

<b>Fonctionnalités d'OpenManage Integration avec ServiceNow</b>	<b>Administrateur ServiceNow</b>	<b>Opérateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow</b>	<b>Utilisateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow</b>
Planifier l'inventaire et les intervalles de collecte d'événements	Autorisé	Autorisé	Interdit
Afficher les alertes et les incidents créés pour les événements récupérés à partir d'OpenManage Enterprise	Autorisé	Autorisé	Autorisé
Mettre à jour les alertes et les incidents	Autorisé	Autorisé	Interdit
Activer ou désactiver la règle de gestion des alertes	Autorisé	Interdit	Interdit
Activer ou désactiver la règle de corrélation des alertes	Autorisé	Interdit	Interdit
Suppression de l'application OpenManage Integration de ServiceNow	Autorisé	Interdit	Interdit
Créer ou modifier des règles de corrélation d'alerte	Autorisé	Interdit	Interdit
Attribuer des incidents à des groupes OME et SAE	Autorisé	Autorisé	Interdit
Activer et désactiver des cartes de transformation	Autorisé	Autorisé	Interdit
Configurer la file d'attente parallèle	Autorisé	Autorisé	Interdit

# Ajout d'instances OpenManage Enterprise dans ServiceNow

Vous pouvez récupérer l'inventaire à partir d'une ou plusieurs instances OpenManage Enterprise disponibles dans votre datacenter. Si vous utilisez plusieurs profils de connexion, configurez les serveurs MID en fonction du nombre de profils de connexion OpenManage Enterprise et SupportAssist Enterprise. Il est recommandé d'utiliser un serveur MID par profil OpenManage Enterprise.

**REMARQUE :** Dans OpenManage Integration version 1.0 avec ServiceNow, vous êtes autorisé à créer un seul profil de connexion OpenManage Enterprise.

Pour récupérer l'inventaire et les événements, vous devez créer un profil de connexion OpenManage Enterprise pour chaque instance OpenManage Enterprise installée dans l'instance ServiceNow.

- Pour créer un profil de connexion OpenManage Enterprise, voir [Création d'un profil de connexion OpenManage Enterprise](#), page 11.
- Pour modifier un profil de connexion OpenManage Enterprise, voir [Modification d'un profil de connexion OpenManage Enterprise](#), page 12.
- Pour supprimer un profil de connexion OpenManage Enterprise, voir [Suppression d'un profil de connexion OpenManage Enterprise](#), page 12.

## Sujets :

- [Création d'un profil de connexion OpenManage Enterprise](#)
- [Modification d'un profil de connexion OpenManage Enterprise](#)
- [Suppression d'un profil de connexion OpenManage Enterprise](#)

## Création d'un profil de connexion OpenManage Enterprise

Avant de créer un profil de connexion OpenManage Enterprise, assurez-vous de disposer des éléments suivants :

- Avoir installé l'application OpenManage Integration avec ServiceNow dans ServiceNow en important l'ensemble de mises à jour à partir du site de support technique de Dell EMC. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Guide d'installation Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow* disponible sur le site de support technique.
- Avoir installé et configuré un ou plusieurs serveurs MID (serveurs de gestion, d'instrumentation et de détection) basés sur votre environnement de datacenter.
- Avoir déployé le fichier du connecteur .jar d'OpenManage Integration ServiceNow sur le serveur MID.
- Privilèges utilisateur nécessaires. Voir [Privilèges utilisateur requis](#), page 9.

Pour créer un profil de connexion OpenManage Enterprise :

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `Dell EMC OpenManage Integration`, puis sous **Profils de connexion**, sélectionnez **Profils de connexion OpenManage Enterprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom de profil de connexion.
4. Saisissez les informations suivantes relatives à l'appliance OpenManage Enterprise :
  - Adresse IP ou adresse FQDN
 

**REMARQUE :** Pour créer un profil de connexion OpenManage Enterprise, veillez à utiliser l'adresse IP ou le FQDN de l'appliance OpenManage Enterprise. En raison d'une limitation technique, OMISNOW n'empêche pas la création de deux profils de connexion en double pour une même appliance, l'un avec l'adresse IP et l'autre avec le FQDN.
  - Nom d'utilisateur
 

**REMARQUE :** Saisissez uniquement le nom d'utilisateur. Vous ne devez pas saisir de nom d'utilisateur avec un nom de domaine comme préfixe.

- Mot de passe

Les détails fournis à propos d'OpenManage Enterprise sont utilisés pour valider la connexion avec l'instance ServiceNow.

5. Pour sélectionner le serveur MID, cliquez sur l'icône **Rechercher**, puis sur le serveur MID configuré dans la liste.
6. Pour vous assurer que la connexion est établie entre l'instance ServiceNow et l'appliance OpenManage Enterprise, cliquez sur **Tester la connexion**.
7. Si la connexion à OpenManage Enterprise est établie, cliquez sur **Envoyer**.

**i** **REMARQUE** : Vérifiez que vous avez saisi uniquement le nom d'utilisateur dans le champ **Nom**. Si le nom de domaine est utilisé comme préfixe dans le nom d'utilisateur, le test de connexion échouera.

Le profil de connexion OpenManage Enterprise est maintenant créé et répertorié sur la page **Profils de connexion OpenManage Enterprise**.

**i** **REMARQUE** : Si vous cliquez sur **Envoyer** sans avoir testé la connexion, un message vous informe que vous devez tester la connexion. Dans ce message, ne cochez pas la case **Empêcher cette page de générer des boîtes de dialogue supplémentaires**. Si cette case est cochée, ce message ne s'affichera pas lorsque vous créez votre prochain profil de connexion, ce qui vous empêchera de créer des profils de connexion dans les navigateurs Web suivants :

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

8. Pour créer le profil de connexion pour une autre instance d'OpenManage Enterprise, reproduisez les étapes 1 à 7.

## Modification d'un profil de connexion OpenManage Enterprise

1. Sur la page **Profils de connexion OpenManage**, sélectionnez le profil de connexion.
2. Vous pouvez modifier les champs suivants :
  - Adresse IP ou FQDN d'une appliance OpenManage Enterprise.
  - Nom d'utilisateur et mot de passe de l'appliance OpenManage Enterprise.

**i** **REMARQUE** : Si vous modifiez l'adresse IP, le FQDN ou le nom d'utilisateur OpenManage Enterprise, vous devez ressaisir le mot de passe, puis cliquer sur **Tester la connexion**.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Le profil de connexion mis à jour est répertorié sur la page **Profils de connexion OpenManage Enterprise**.

## Suppression d'un profil de connexion OpenManage Enterprise

1. Sur la page **Profils de connexion OpenManage Enterprise**, dans la colonne **Nom**, cliquez sur le profil de connexion.
2. Pour supprimer le profil de connexion de ServiceNow, sélectionnez **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue **Confirmation**, cliquez sur **Supprimer**.

Le profil de connexion OpenManage Enterprise est supprimé de ServiceNow.

**i** **REMARQUE** : Si vous supprimez un profil de connexion OpenManage Enterprise existant, les appareils et les événements associés ne seront pas surveillés dans ServiceNow.

# Inventaire et surveillance des serveurs PowerEdge

Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow offre la possibilité de synchroniser tous les périphériques inventoriés dans OpenManage Enterprise avec ServiceNow. Les événements associés aux périphériques sont également récupérés à partir d'OpenManage Enterprise et les incidents correspondants sont créés dans ServiceNow pour surveiller efficacement les événements dans ServiceNow.

Conditions préalables :


- Pour surveiller les périphériques détectés dans OpenManage Enterprise et pour activer la synchronisation périodique et à la demande des événements et des alertes, une licence Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow doit être installée sur les périphériques. Vous pouvez acheter la licence lors de l'achat d'un serveur ou en contactant votre agent commercial. Vous pouvez télécharger les licences acquises depuis le portail de gestion de licences logicielles à l'adresse [Dell.com/support/retail/lkm](https://Dell.com/support/retail/lkm).
- Assurez-vous d'avoir les privilèges utilisateur nécessaires. Voir [Privilèges utilisateur requis](#) , page 9.
- Le profil de connexion OpenManage Enterprise est créé dans ServiceNow. Voir [Création d'un profil de connexion OpenManage Enterprise](#) , page 11.

Pour surveiller les serveurs Dell EMC PowerEdge :

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `Dell EMC OpenManage Integration`, puis sous **Profils de connexion**, sélectionnez **Profils de connexion OpenManage Enterprise**.
2. Pour exécuter la collecte d'inventaires des périphériques, sélectionnez un ou plusieurs profils de connexion dans la liste, puis sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées** > **Synchroniser l'inventaire OME**.

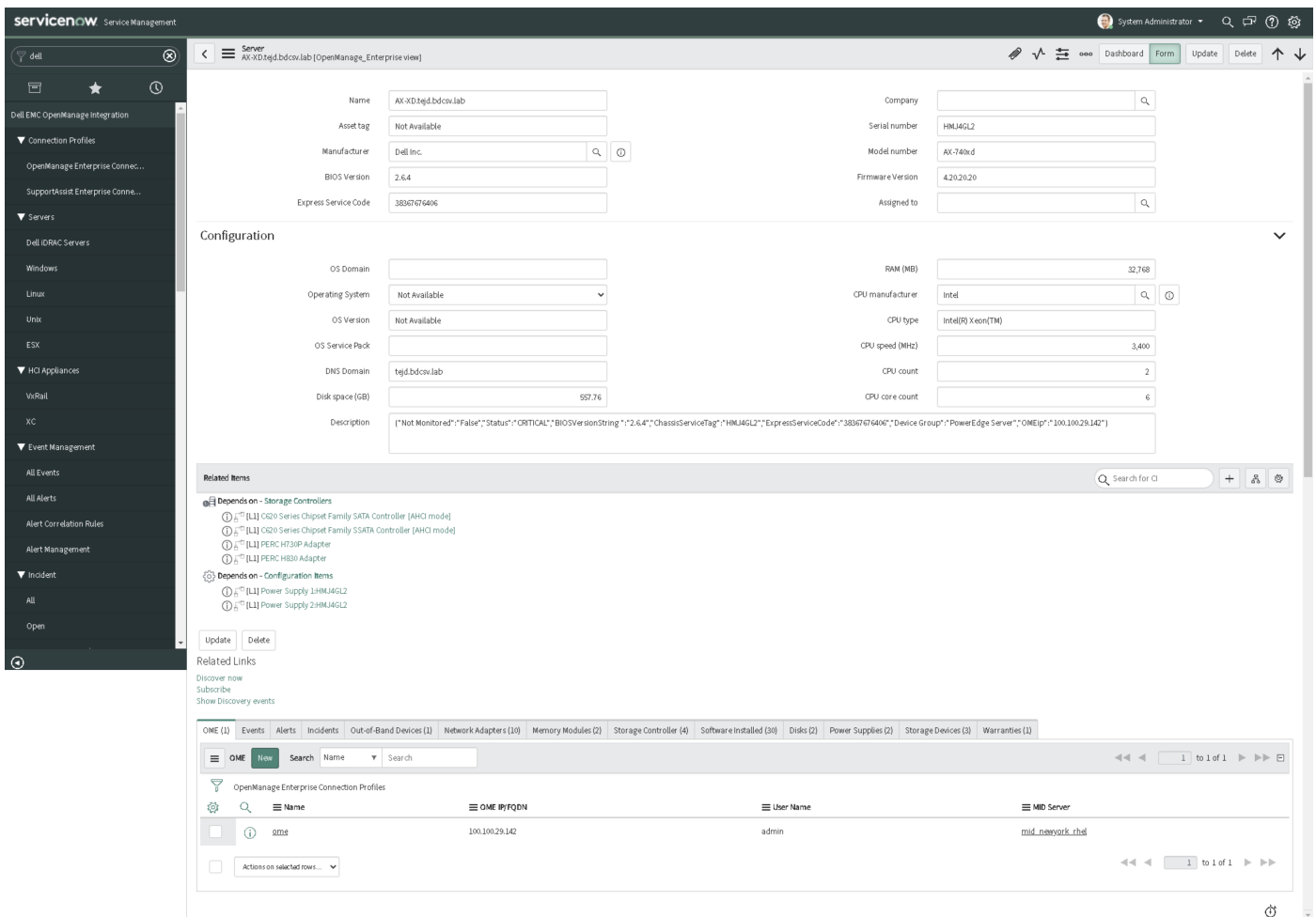
Après la première synchronisation à la demande des inventaires OpenManage Enterprise, la synchronisation planifiée des inventaires est activée et se lance quotidiennement. Par défaut, la synchronisation planifiée des inventaires est définie sur un jour. Pour modifier le planning de collecte d'inventaires, dans le filtre de navigation, saisissez `Dell EMC OpenManage Integration`, puis sélectionnez **Propriétés de l'application** > **Propriétés**. Dans la liste des propriétés, cliquez sur **Propriétés de Dell EMC OpenManage Integration**, puis, sous **Collecte d'inventaires OME [Jours]**, indiquez le nombre de jours au terme desquels l'application OpenManage Integration avec ServiceNow récupère les informations d'inventaires. Voir [Tableau des propriétés : définitions des champs](#) , page 33.

Les détails d'inventaire des périphériques détectés dans OpenManage Enterprise sont synchronisés dans l'instance ServiceNow.

 **REMARQUE** : Si vous utilisez une table personnalisée pour surveiller les périphériques, des enregistrements en double seront créés si vous lancez plusieurs fois l'opération de synchronisation sur le même ensemble de périphériques.

3. Pour afficher les informations d'inventaire des serveurs PowerEdge, dans le filtre de navigation, saisissez `Dell EMC OpenManage Integration`, puis procédez comme suit :
  - Pour afficher les informations d'inventaire des serveurs PowerEdge sur lesquels aucun système d'exploitation n'est installé, sélectionnez **Serveurs** > **Serveurs iDRAC Dell**.
  - Pour afficher les informations d'inventaire des périphériques en fonction de leurs systèmes d'exploitation, sous **Serveurs**, sélectionnez l'une des options suivantes :
    - **Windows**
    - **Linux**
    - **Unix**
    - **ESX**
  - Pour afficher les informations d'inventaire des serveurs PowerEdge dans les appliances d'infrastructure hyperconvergée (les appliances VxRail et Dell EMC série XC, par exemple), sous **Appliances HCI**, sélectionnez l'une des options suivantes :
    - **VxRail**
    - **XC**

Pour plus d'informations sur l'inventaire d'un serveur iDRAC Dell consultable dans ServiceNow, reportez-vous à la section [Informations d'inventaire de base du serveur Dell EMC PowerEdge](#) , page 15.



4. Pour synchroniser les événements à partir d'OpenManage Enterprise, saisissez **Dell EMC OpenManage Integration** dans le filtre de navigation, puis sélectionnez **Profil de connexion OpenManage Enterprise**.

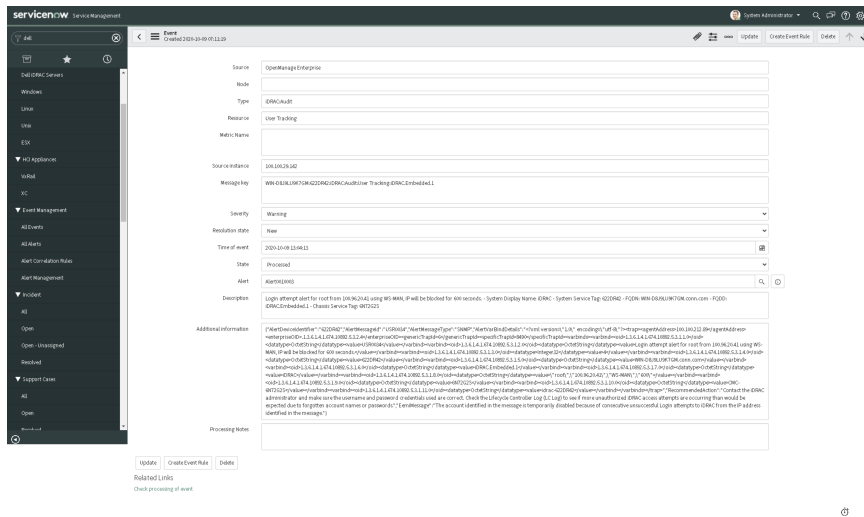
**REMARQUE :** Une collecte d'inventaires de périphériques à la demande doit être exécutée avant la synchronisation des événements de périphérique à partir d'OpenManage Enterprise dans ServiceNow.

5. Pour récupérer tous les événements, sélectionnez le profil de connexion dans la liste, puis sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées > Synchroniser les événements OME**. À la fin de la première synchronisation d'inventaires à la demande, la synchronisation planifiée des événements est activée. OMISNOW exécute la synchronisation planifiée des événements en fonction de l'intervalle par défaut configuré dans la table **Propriétés de Dell EMC OpenManage Integration**. Voir [Tableau des propriétés : définitions des champs](#), page 33.

**REMARQUE :** OMISNOW exécute la synchronisation planifiée uniquement après la première synchronisation à la demande des événements.

Les événements générés par les serveurs PowerEdge sont synchronisés avec l'instance ServiceNow.

6. Pour afficher les événements, dans le filtre de navigation, saisissez **Dell EMC OpenManage Integration**.
7. Sous **Gestion des événements**, sélectionnez **Tous les événements**.  
Les événements sont répertoriés et peuvent être filtrés selon leur gravité. Les événements sont mappés avec le CI serveur de ServiceNow. Pour afficher le CI serveur mappé avec un événement, allez dans la colonne **Élément de configuration**.



8. Pour afficher les alertes correspondantes qui sont créées par ServiceNow pour les événements, saisissez Dell EMC OpenManage Integration dans le filtre de navigation, puis, sous **Gestion des événements**, sélectionnez **Toutes les alertes**.
9. Pour afficher les incidents correspondants qui sont créés par ServiceNow pour les événements, saisissez Dell EMC OpenManage Integration dans le filtre de navigation, puis sélectionnez **Incident**.  
Pour plus d'informations sur les alertes et les incidents, voir [Gestion des alertes : affichage des alertes et des événements OpenManage Enterprise correspondants](#), page 25 et [Gestion des incidents : affichage et gestion des incidents créés pour les événements OpenManage Enterprise](#), page 26.

Pour afficher les journaux des tâches de synchronisation d'inventaires et d'événements, dans le filtre de navigation, saisissez Dell EMC OpenManage Integration, puis, sous **Journal système**, sélectionnez **Journaux d'applications**. Pour plus d'informations sur les privilèges utilisateur requis pour afficher les journaux d'applications dans ServiceNow, voir [Privilèges utilisateur requis](#), page 9.

Lorsque des périphériques sont supprimés d'OpenManage Enterprise, la valeur d'attribut **Non surveillé** du champ **Description** prend la valeur **True** et les événements associés à ces périphériques ne sont plus surveillés dans ServiceNow. Vous pouvez supprimer manuellement les périphériques à partir de ServiceNow.

**REMARQUE :** Si vous supprimez un périphérique de la table cible OMISNOW, les composants qui ne sont pas importés à partir de la table Ensemble d'importations correspondante deviennent des enregistrements orphelins.

## Sujets :

- [Informations d'inventaire de base du serveur Dell EMC PowerEdge](#)
- [Informations d'inventaire détaillées d'un serveur Dell EMC PowerEdge](#)
- [Configuration des files d'attente parallèles](#)
- [Activation ou désactivation des cartes de transformation](#)
- [Gestion des alertes : affichage des alertes et des événements OpenManage Enterprise correspondants](#)
- [Gestion des incidents : affichage et gestion des incidents créés pour les événements OpenManage Enterprise](#)
- [Activation ou désactivation de la règle de corrélation des alertes](#)
- [Activation ou désactivation de la règle de gestion des alertes](#)

# Informations d'inventaire de base du serveur Dell EMC PowerEdge

Pour afficher les données d'inventaire concernant des serveurs sur lesquels aucun système d'exploitation n'est installé, sélectionnez **Serveurs > Serveurs iDRAC Dell**. Pour afficher les informations d'inventaire des périphériques en fonction de leurs systèmes d'exploitation, sous **Serveurs**, sélectionnez l'une des options suivantes :

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

Pour afficher les informations détaillées concernant le serveur Dell EMC PowerEdge, reportez-vous à la section [Informations d'inventaire détaillées d'un serveur Dell EMC PowerEdge](#), page 17.

**REMARQUE :** Les données qui s'affichent pour certains attributs d'inventaire de base du serveur PowerEdge varient selon que vous utilisez la fonction de détection intégrée de ServiceNow ou celle d'OpenManage Enterprise pour détecter le serveur.

La vue liste contient les informations d'inventaire de base suivantes concernant un serveur PowerEdge :

- **Nom**
- **Fabricant**
- **Numéro de modèle**
- **Système d'exploitation**
- **Version du système d'exploitation**

**REMARQUE :** Le nom et la version du système d'exploitation ne s'affichent que partiellement en raison des contraintes de caractères définies dans ServiceNow pour les champs **Système d'exploitation** et **Version du système d'exploitation**.

- **Classe**
- **Nombre de processeurs**
- **Nombre de cœurs de processeur**
- **Type de processeur**
- **Vitesse du processeur (MHz)**
- **Fabricant du processeur**
- **Version du BIOS**
- **Version du firmware**
- **Code de service express**
- **Description** : affiche les attributs suivants :
  - **Non surveillé** : indique l'état de surveillance du serveur. Lorsqu'un périphérique est supprimé d'une instance OpenManage Enterprise, ou si la licence OpenManage Integration avec ServiceNow installée sur le périphérique a expiré ou a été supprimée, l'attribut **Non surveillé** prend la valeur **True**. Par exemple, **Non surveillé : True**
  - **État** : indique l'état d'intégrité général d'un serveur.
  - **ChaîneVersionBIOS** : indique la version du BIOS.
  - **NuméroSérieChâssis** : indique le numéro de série du châssis.
  - **CodeServiceExpress** : indique le code de service express du serveur.
  - **Groupe de périphériques** : indique le groupe de périphériques.
  - **ipOME** : indique l'adresse IP de l'instance OpenManage Enterprise.

**REMARQUE :** Les colonnes **Nombre de processeurs**, **Nombre de cœurs de processeur**, **Type de processeur**, **Vitesse du processeur (MHz)** et **Fabricant du processeur** ne sont pas affichées par défaut. Pour ajouter des colonnes, cliquez sur l'icône en forme d'engrenage **Mettre à jour la liste personnalisée**, puis sélectionnez les attributs recherchés.

La vue formulaire contient les informations d'inventaire de base suivantes concernant un serveur PowerEdge :

- **Nom**
- **Numéro d'inventaire**
- **Fabricant**
- **Version du BIOS**
- **CodeServiceExpress**
- **Numéro de série**
- **Numéro de modèle**
- **Version du firmware**
- **Système d'exploitation**
- **Version du système d'exploitation**

**REMARQUE :** Le nom et la version du système d'exploitation ne s'affichent que partiellement en raison des contraintes de caractères définies dans ServiceNow pour les champs **Système d'exploitation** et **Version du système d'exploitation**.

- **RAM (Mo)**
- **Fabricant du processeur**
- **Type de processeur**
- **Vitesse du processeur (MHz)**
- **Nombre de processeurs**
- **Nombre de cœurs de processeur**
- **Domaine DNS**
- **Espace disque**
- **Description**. Le champ **Description** affiche les attributs suivants :

- **Non surveillé** : indique l'état de surveillance du serveur. Lorsqu'un périphérique est supprimé d'une instance OpenManage Enterprise, ou si la licence OpenManage Integration avec ServiceNow installée sur le périphérique a expiré ou a été supprimée, l'attribut **Non surveillé** prend la valeur **True**. Par exemple, **Non surveillé : True**
- **État** : indique l'état d'intégrité général d'un serveur.
- **ChaîneVersionBIOS** : indique la version du BIOS.
- **NuméroSérieChâssis** : indique le numéro de série du châssis.
- **CodeServiceExpress** : indique le code de service express du serveur.
- **Groupe de périphériques** : indique le groupe de périphériques.
- **ipOME** : indique l'adresse IP de l'instance OpenManage Enterprise.

Pour afficher les informations relatives à la console iDRAC, cliquez sur l'onglet **Périphériques hors bande** sous **Liens connexes**. Les informations suivantes sur la console iDRAC s'affichent : Cliquez sur l'URL de gestion iDRAC pour démarrer la console iDRAC.

- **Nom**
- **Adresse IP**
- **Hôte**
- **URL**
- **Type**
- **Version du firmware**
- **Version du produit**
- **Adresse MAC**
- **Source de détection**
- **Détection la plus récente**

**REMARQUE** : La colonne **Détection la plus récente** ne s'affiche pas par défaut dans la vue liste. Pour ajouter la colonne, cliquez sur l'icône en forme d'engrenage **Mettre à jour la liste personnalisée**, puis sélectionnez l'attribut.


## Informations d'inventaire détaillées d'un serveur Dell EMC PowerEdge

Pour afficher les informations d'inventaire détaillées d'un serveur PowerEdge, rendez-vous sur la page **Serveur <Système d'exploitation>**, puis cliquez sur l'onglet correspondant d'un composant sous **Liens connexes**.


Le tableau suivant répertorie les attributs qui s'affichent sous chaque onglet de composant.

**REMARQUE** : Les attributs qui ne peuvent pas être mappés à un champ de la table OMISNOW s'affichent au format de fichier JSON dans le champ **Description** ou **Attributs**.

Onglet	Description	Attributs
<b>Logiciels installés</b>	Affiche des informations concernant les logiciels installés sur le serveur PowerEdge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue liste fournit les informations suivantes concernant les logiciels installés : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b> : fournit la description des périphériques de l'application logicielle. Cliquez sur l'une des descriptions de périphériques dans la colonne <b>Nom</b>. La page <b>Instance logicielle</b> affiche les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Nom</b></li> <li>■ <b>Date d'installation</b></li> <li>■ <b>Installé sur</b></li> <li>■ <b>Nom du produit</b></li> </ul> </li> <li>○ <b>Version</b></li> <li>○ <b>Date d'installation</b></li> <li>○ <b>Nom du produit</b> : indique l'ID et la version de l'instance. Cliquez sur l'un</li> </ul> </li> </ul>

Onglet	Description	Attributs
		<p>des ID d'instance dans la colonne <b>Nom du produit</b>. La page <b>Logiciel</b> affiche le <b>Nom</b> et la <b>Version</b> du logiciel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue formulaire fournit les informations suivantes concernant les logiciels installés : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>Date d'installation</b></li> <li>○ <b>Installé sur</b></li> <li>○ <b>Nom du produit</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>Modules de mémoire</b>	Affiche les informations sur les modules de mémoire du serveur PowerEdge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue liste fournit les informations suivantes concernant le lecteur de disque : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>Vitesse (MHz)</b></li> <li>○ <b>Type</b></li> <li>○ <b>Élément de configuration</b></li> <li>○ <b>Fabricant</b></li> <li>○ <b>Emplacement du périphérique</b></li> <li>○ <b>Capacité</b></li> <li>○ <b>Format</b></li> <li>○ <b>Détail du type</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche l'état d'intégrité du module de mémoire ainsi que les informations relatives au logement dans lequel le module de mémoire est installé.</li> </ul> </li> </ul> <p> <b>REMARQUE</b> : Les colonnes <b>Fabricant</b> et <b>Description</b> ne sont pas affichées par défaut. Pour ajouter les colonnes, cliquez sur l'icône en forme d'engrenage <b>Mettre à jour la liste personnalisée</b>, puis sélectionnez les attributs <b>Fabricant</b> et <b>Description</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue formulaire fournit les informations suivantes concernant le lecteur de disque : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>Élément de configuration</b></li> <li>○ <b>Capacité (Mo)</b></li> <li>○ <b>Vitesse (MHz)</b></li> <li>○ <b>Type</b></li> <li>○ <b>Étiquette banque</b></li> <li>○ <b>Largeur totale (bits)</b></li> <li>○ <b>Numéro de référence</b></li> <li>○ <b>Numéro de série</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>disques</b>	Affiche les informations concernant les lecteurs de disque installés sur le serveur PowerEdge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue liste fournit les informations suivantes concernant le lecteur de disque :</li> </ul>

Onglet	Description	Attributs
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>Ordinateur</b> : affiche le nom d'hôte du serveur.</li> <li>○ <b>Interface</b></li> <li>○ <b>Taille</b></li> <li>○ <b>Espace disque libre (Go)</b></li> <li>○ <b>Fabricant</b></li> <li>○ <b>Numéro de modèle</b></li> <li>○ <b>Source de détection</b></li> <li>○ <b>Taille (octets)</b></li> <li>○ <b>Description</b></li> </ul> <p><b>i</b> <b>REMARQUE</b> : Les colonnes <b>Source de détection</b> et <b>Taille (octets)</b> ne sont pas affichées par défaut. Pour ajouter les colonnes, cliquez sur l'icône en forme d'engrenage <b>Mettre à jour la liste personnalisée</b>, puis sélectionnez les attributs recherchés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue formulaire fournit les informations suivantes concernant le lecteur de disque : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>ID de périphérique</b></li> <li>○ <b>Numéro de série</b></li> <li>○ <b>Fabricant</b></li> <li>○ <b>Numéro de modèle</b></li> <li>○ <b>Type de stockage</b></li> <li>○ <b>Interface de périphérique</b></li> <li>○ <b>Taille</b></li> <li>○ <b>Ordinateur</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche les informations suivantes au format JSON. <b>raidStatus, usedSpace, formFactor, diskNumber, channel, slotNumber, mediaType, sasAddress, securityState, deviceid, manufacturedWeek, revision, EncryptionAbility, statusString, manufacturedYear, partNumber, enclosureID, busType, remainingReadWriteEndurance, manufactureDay, predictiveFailureState</b> et <b>Status</b>.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Cartes réseau</b>	Affiche les informations concernant les cartes réseau installées sur le serveur PowerEdge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue liste fournit les informations suivantes concernant les cartes réseau : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>Adresse MAC</b></li> <li>○ <b>Adresse IP</b></li> <li>○ <b>Masque de réseau</b></li> <li>○ <b>Élément de configuration</b></li> <li>○ <b>Mac fabricant</b></li> <li>○ <b>DHCP activé</b></li> </ul> </li> </ul>

Onglet	Description	Attributs
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>État</b></li> <li>○ <b>Attributs.</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche le logement et le numéro de port sur lesquels la carte NIC est configurée.</li> <li>● La vue formulaire fournit les informations suivantes concernant les cartes réseau : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>Adresse IP</b></li> <li>○ <b>Masque de réseau</b></li> <li>○ <b>Adresse MAC</b></li> <li>○ <b>DHCP activé</b></li> <li>○ <b>Mac fabricant</b></li> <li>○ <b>Élément de configuration</b></li> <li>○ <b>État</b></li> <li>○ <b>Attributs</b> : affiche les informations suivantes au format JSON : <b>PermanentMacAddress, VirtualMacAddress, VirtualIscsiMacAddress, VirtualFipMacAddress, NicMode, FcoeMode, FQDD, IscsiMode, MinBandwidth, MaxBandwidth, PortId, ProductName, InitiatorName, InitiatorGateway, InitiatorPrimaryDns, InitiatorSecondaryDns, TargetIpAddress, TargetFcoeWwpn, LinkStatus</b> et <b>LinkSpeed</b>.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Blocs d'alimentation</b>	<p>Affiche des informations sur le bloc d'alimentation installé sur le serveur PowerEdge.</p> <p> <b>REMARQUE</b> : Les informations relatives aux blocs d'alimentation ne sont pas affichées pour les serveurs modulaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue liste fournit les informations suivantes concernant l'alimentation : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>Numéro de série</b></li> <li>○ <b>Fabricant</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche les informations suivantes au format JSON : <b>operationalStatus, powerSupplyType, requestedState, inputVoltage, outputWatts, range1MaxInputPowerWatts, acInput, inputPowerUnits, redundancyState, acOutput, compType, switchingSupply, ratedMaxOutputPower, activeInputVoltage, Range1MaxInputVoltageHighMillivolts, location, model, Id, state, firmwareVersion</b> et <b>status</b>.</li> <li>○ <b>Source de détection</b></li> </ul> </li> <li>● La vue formulaire fournit les informations suivantes concernant les cartes réseau : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> </ul> </li> </ul>

Onglet	Description	Attributs
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Numéro de série</b></li> <li>○ <b>Fabricant</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche les informations suivantes au format JSON : <b>operationalStatus, powerSupplyType, requestedState, inputVoltage, outputWatts, range1MaxInputPowerWatts, acInput, inputPowerUnits, redundancyState, acOutput, compType, switchingSupply, ratedMaxOutputPower, activeInputVoltage, Range1MaxInputVoltageHighMilliVolts, location, model, Id, state, firmwareVersion</b> et <b>status</b>.</li> <li>○ <b>Source de détection</b></li> </ul> <p><b>i</b> <b>REMARQUE</b> : L'attribut <b>compType</b> est ajouté pour identifier le type de composant en tant que bloc d'alimentation, car la table <code>cmdb_ci</code> est utilisée pour stocker les informations d'alimentation des serveurs PowerEdge.</p>
<b>Contrôleur de stockage</b>	Affiche des informations sur les contrôleurs RAID installés sur le serveur PowerEdge.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue liste fournit les informations suivantes concernant le contrôleur RAID : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>ID de périphérique</b></li> <li>○ <b>Ordinateur</b></li> <li>○ <b>Source de détection</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche les informations suivantes au format JSON : <b>DeviceDescription, extraAttribute, Status, DriverVersion, PciSlot, RollupStatusString, RollupStatus, StatusTypeString, FirmwareVersion, CacheSizeInMb</b> et <b>StorageAssignmentAllowed</b> . .</li> </ul> </li> <li>● La vue formulaire fournit les informations suivantes concernant le contrôleur RAID : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>ID de périphérique</b></li> <li>○ <b>Ordinateur</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche les informations suivantes au format JSON : <b>DeviceDescription, extraAttribute, Status, DriverVersion, PciSlot, RollupStatusString, RollupStatus, StatusTypeString, FirmwareVersion, CacheSizeInMb</b> et <b>StorageAssignmentAllowed</b> . .</li> </ul> </li> </ul>

Onglet	Description	Attributs
Unités de stockage	Affiche des informations sur les disques virtuels et physiques installés sur le serveur PowerEdge.	<p><b>Disques physiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La vue liste fournit les informations suivantes concernant les disques physiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>Ordinateur</b></li> <li>○ <b>ID de périphérique</b></li> <li>○ <b>Type de stockage</b></li> <li>○ <b>Interface de périphérique</b></li> <li>○ <b>Taille</b></li> <li>○ <b>Source de détection</b></li> <li>○ <b>ID cible du périphérique</b></li> <li>○ <b>Fourni par</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche les informations suivantes au format JSON : <b>raidStatus, usedSpace, formFactor, diskNumber, channel, slotNumber, mediaType, sasAddress, securityState, deviceld, manufacturedWeek, revision, EncryptionAbility, statusString, manufacturedYear, partNumber, enclosureId, busType, remainingReadWriteEndurance, manufacturedDay, predictiveFailureState</b> et <b>status</b>.</li> </ul> </li> <li>• La vue formulaire fournit les informations suivantes concernant les disques physiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>ID de périphérique</b></li> <li>○ <b>Type de stockage</b></li> <li>○ <b>Interface de périphérique</b></li> <li>○ <b>Numéro de série</b></li> <li>○ <b>Taille</b></li> <li>○ <b>Ordinateur</b></li> <li>○ <b>Fabricant</b></li> <li>○ <b>Numéro de modèle</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche les informations suivantes au format JSON : <b>raidStatus, usedSpace, formFactor, diskNumber, channel, slotNumber, mediaType, sasAddress, deviceld, manufacturedWeek, revision, EncryptionAbility, statusString, manufacturedYear, partNumber, enclosureId, busType, remainingReadWriteEndurance, manufacturedDay, predictiveFailureState</b> et <b>status</b>.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Disques logiques :</b></p>

Onglet	Description	Attributs
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue liste fournit les informations suivantes concernant les disques logiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>Ordinateur</b></li> <li>○ <b>ID de périphérique</b></li> <li>○ <b>Type de stockage</b></li> <li>○ <b>Interface de périphérique</b></li> <li>○ <b>ID cible du périphérique</b></li> <li>○ <b>Fourni par</b></li> <li>○ <b>Taille</b></li> <li>○ <b>Source de détection</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche les informations suivantes au format JSON : <b>RaidControllerId, Status, ReadPolicy, CachePolicy, Layout, StripeSize, LockStatus, State, MediaType, MagneticDrive, Fqdd, RollupStatus</b> et <b>WritePolicy</b>.</li> </ul> </li> <li>● La vue formulaire fournit les informations suivantes concernant les disques virtuels : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>ID de périphérique</b></li> <li>○ <b>Type de stockage</b></li> <li>○ <b>Interface de périphérique</b></li> <li>○ <b>Taille</b></li> <li>○ <b>Ordinateur</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche les informations suivantes au format JSON : <b>RaidControllerId, Status, ReadPolicy, CachePolicy, Layout, StripeSize, LockStatus, State, MediaType, MagneticDrive, Fqdd, RollupStatus</b> et <b>WritePolicy</b>.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Garanties</b>	Affiche les informations de garantie concernant le serveur PowerEdge. <i>i</i> <b>REMARQUE</b> : Les informations de garantie des serveurs ne s'affichent pas si l'instance d'OpenManage Enterprise utilisée dans votre environnement de datacenter est à la version 3.3 ou antérieure. Pour afficher les informations sur la garantie, effectuez une mise à niveau vers OpenManage Enterprise version 3.4 ou ultérieure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue liste fournit les informations suivantes concernant la garantie : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Numéro</b></li> <li>○ <b>Date de début</b></li> <li>○ <b>Date de fin</b></li> <li>○ <b>Renouvellement automatique</b></li> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>État</b></li> <li>○ <b>Numéro de bon de commande</b></li> <li>○ <b>Numéro de contrat</b></li> <li>○ <b>Fournisseur</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche les informations suivantes au format JSON : <b>IsWarrantyItemRenewed, DeviceModel, GroupName, DaysRemaining, ServiceLevelGroup, ServiceLevelCode, DeviceType,</b></li> </ul> </li> </ul>

Onglet	Description	Attributs
		<p><b>TimeStamp, MaxEndDateForServiceCode, CustomerNumber, LocalChannel, ServiceLevelDescription, Discovery Source et SystemShipDate.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La vue formulaire fournit les informations suivantes concernant la garantie : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Numéro</b></li> <li>○ <b>Date de début</b></li> <li>○ <b>Date de fin</b></li> <li>○ <b>Renouvellement automatique</b></li> <li>○ <b>Nom</b></li> <li>○ <b>État</b></li> <li>○ <b>Numéro de bon de commande</b></li> <li>○ <b>Emplacement</b></li> <li>○ <b>Actif</b></li> <li>○ <b>Numéro de contrat</b></li> <li>○ <b>Montant du paiement</b></li> <li>○ <b>Échéancier de paiement</b></li> <li>○ <b>Coût total</b></li> <li>○ <b>Description</b> : affiche les informations suivantes au format JSON : <b>IsWarrantyItemRenewed, DeviceModel, GroupName, DaysRemaining, ServiceLevelGroup, ServiceLevelCode, Discovery Source, Local Channel, DeviceType, TimeStamp, MaxEndDateForServiceCode, CustomerNumber, LocalChannel, ServiceLevelDescription et SystemShipDate.</b></li> </ul> </li> </ul>

## Configuration des files d'attente parallèles

Pour réduire la durée de synchronisation des inventaires de périphériques, OpenManage Integration avec ServiceNow (OMISNOW) exécute en parallèle plusieurs files d'attente de canaux de communication externes (ECC) pour récupérer les informations d'inventaire des périphériques. Par défaut, le nombre de files d'attente ECC pouvant être exécutées en parallèle est défini à 10.

**REMARQUE :** Pour permettre la bonne exécution des files d'attente parallèles, assurez-vous que le nombre maximal de sessions d'API dans OpenManage Enterprise n'est pas défini sur une valeur inférieure à 10. Par défaut, le nombre maximal de sessions d'API est défini sur 100. Pour en savoir plus, voir le *Guide de l'utilisateur de Dell EMC OpenManage Enterprise*.

Pour augmenter le nombre de files d'attente parallèles, procédez comme suit :

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **Dell EMC OpenManage Integration**, puis, sous **Propriétés de l'application**, cliquez sur **Propriétés**.
2. Sur la page **Propriétés**, cliquez sur **Propriétés de Dell EMC OpenManage Integration**.
3. Dans le champ **Files d'attente parallèles** de la section **Files d'attente parallèles pour la synchronisation des inventaires**, saisissez le nombre de files d'attente parallèles qui doivent s'exécuter.


# Activation ou désactivation des cartes de transformation

La solution OpenManage Integration avec ServiceNow (OMISNOW) intègre des cartes de transformation, associées à des règles définies, qui permettent de transformer les enregistrements contenus dans la table intermédiaire OMISNOW en enregistrements dans la table OMISNOW cible correspondante. Les cartes de transformation sont activées par défaut. Toutefois, si vous souhaitez arrêter le transfert des enregistrements entre la table des ensembles d'importation (table intermédiaire) et la table cible correspondante, vous pouvez désactiver la carte de transformation. Par exemple, pour interrompre le transfert des enregistrements des cartes réseau vers la table cible, désactivez la carte de transformation **Cartes réseau**.

Pour activer ou désactiver la carte de transformation, procédez comme suit :

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **Dell EMC OpenManage Integration**, puis, sous **Propriétés de l'application**, cliquez sur **Propriétés**.
2. Sur la page **Propriétés**, cliquez sur **Propriétés de Dell EMC OpenManage Integration**.
3. Pour désactiver la carte de transformation d'un composant, dans la section **Activer/Désactiver les cartes de transformation**, décochez la case en regard du composant.

Vous pouvez activer ou désactiver la carte de transformation des composants suivants.

 **REMARQUE** : Toutes les cartes de transformation sont activées par défaut. Si vous désactivez la carte de transformation **Serveurs**, les autres cartes de transformation sont automatiquement désactivées.

- **Serveurs**
- **Événements**
- **Périphériques hors bande**
- **Cartes réseau**
- **Modules de mémoire**
- **Contrôleurs de stockage**
- **Instances logicielles**
- **disques**
- **Blocs d'alimentation**
- **Unités de stockage**
- **Garanties**

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

## Gestion des alertes : affichage des alertes et des événements OpenManage Enterprise correspondants

Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow offre la possibilité de regrouper les événements récupérés à partir d'OpenManage Enterprise en fonction de la ressource matérielle du nœud cible.


Pour la synchronisation périodique ou à la demande des alertes à partir d'OpenManage Enterprise, assurez-vous qu'une licence OpenManage Integration avec ServiceNow est installée sur les serveurs PowerEdge.

Pour afficher les alertes :

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **Dell EMC OpenManage Integration**, puis, sous **Gestion des événements**, sélectionnez **Toutes les alertes**.  
Les alertes créées par ServiceNow sont répertoriées sur la page **Alertes**. Les alertes sont créées pour les événements récupérés à partir d'OpenManage Enterprise et regroupées en fonction de la ressource matérielle. Les événements sont mappés avec le CI serveur de ServiceNow, lequel peut être affiché dans la colonne **Élément de configuration**.
2. Dans la colonne **Numéro**, sélectionnez une alerte pour afficher davantage d'informations.



3. Pour gérer les incidents, sélectionnez le menu déroulant **État** et sélectionnez les différents états en fonction de la résolution de l'incident.  
OMISNOW attribue automatiquement les incidents au groupe OpenManage Enterprise. Vous pouvez attribuer les incidents à différents groupes et utilisateurs à l'aide de l'icône de recherche située en regard des champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à**.  
Si un incident est résolu et que l'état est mis à jour sur Fermé, l'état d'alerte correspondant est également mis à jour sur Fermé pour signifier que l'alerte récupérée à partir d'OpenManage Enterprise est résolue. Sélectionnez l'onglet **Informations sur la résolution** pour afficher plus d'informations sur l'état de la résolution.

 **REMARQUE :** Les utilisateurs dotés des rôles d'administrateur ServiceNow et d'opérateur x\_310922\_omisnow.OMISNOW peuvent résoudre et fermer les incidents OpenManage Enterprise.

## Activation ou désactivation de la règle de corrélation des alertes

OpenManage Integration avec ServiceNow vous permet de classer manuellement les alertes en alertes principales et secondaires, en fonction de la **Règle de corrélation des alertes OME**. Cette règle vous permet d'établir une relation entre les alertes principales et secondaires et les alertes de groupe qui leur sont associées.

La règle de corrélation des alertes est activée par défaut. Vous pouvez cependant activer ou désactiver la règle de corrélation des alertes. Pour plus d'informations sur les privilèges utilisateur nécessaires pour activer ou désactiver la règle de gestion des alertes, reportez-vous à la section [Privilèges utilisateur requis](#), page 9.

1. Dans le filtre de navigation, saisissez Dell EMC OpenManage Integration, puis, sous **Gestion des événements**, sélectionnez **Règles de corrélation des alertes**.
2. Sur la page **Règles de corrélation des alertes**, sélectionnez la **Règle de corrélation des alertes OME**.
3. Pour activer la règle permettant de créer des incidents pour les alertes critiques, sur la page **Règle de corrélation des alertes OME**, cochez la case **Active**. Pour désactiver la règle, décochez la case **Active**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

La règle de corrélation des alertes ainsi mise à jour est appliquée lors de la prochaine synchronisation d'événements planifiée.

## Activation ou désactivation de la règle de gestion des alertes

OpenManage Integration avec ServiceNow crée des incidents pour les alertes critiques et les alertes de type avertissement, en fonction des règles suivantes définies sur la page **Règle de gestion des alertes**.

- **Créer un incident pour les alertes critiques**
- **Créer un incident pour les alertes de type avertissement**

Les règles de gestion des alertes sont activées par défaut. Vous pouvez cependant activer ou désactiver les règles de gestion des alertes. Pour plus d'informations sur les privilèges utilisateur nécessaires pour activer ou désactiver la règle de gestion des alertes, reportez-vous à la section [Privilèges utilisateur requis](#), page 9.

1. Dans le filtre de navigation, saisissez Dell EMC OpenManage Integration, puis, sous **Gestion des événements**, sélectionnez **Gestion des alertes**.
2. Sur la page **Règles de gestion des alertes**, procédez comme suit :
  - Pour activer la règle permettant de créer des incidents en cas d'alertes critiques, sélectionnez la règle **Créer un incident pour les alertes critiques**, puis, sous l'onglet **Détails de l'alerte**, cochez la case **Active**. Pour désactiver la règle, décochez la case **Active**.
  - Pour activer la règle permettant de créer des incidents en cas d'alertes de type avertissement, sélectionnez la règle **Créer un incident pour les alertes de type avertissement**, puis, sous l'onglet **Détails de l'alerte**, cochez la case **Active**. Pour désactiver la règle, décochez la case **Active**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

La règle de gestion des alertes ainsi mise à jour est appliquée lors de la prochaine synchronisation d'événements planifiée.

# Ajout d'une instance SupportAssist Enterprise dans ServiceNow

Vous pouvez récupérer des incidents à partir d'une ou plusieurs instances SupportAssist Enterprise disponibles dans votre datacenter. Pour récupérer les incidents à partir de SupportAssist Enterprise, vous devez créer un profil de connexion SupportAssist Enterprise à l'aide d'OpenManage Integration avec ServiceNow. Si vous utilisez plusieurs profils de connexion, configurez les serveurs MID en fonction du nombre de profils de connexion OpenManage Enterprise et SupportAssist Enterprise. Il est recommandé d'utiliser un serveur MID par profil OpenManage Enterprise.

- Pour créer un profil de connexion SupportAssist Enterprise, voir [Création d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise](#), page 28.
- Pour modifier un profil de connexion SupportAssist Enterprise, voir [Modification d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise](#), page 29.
- Pour supprimer un profil de connexion SupportAssist Enterprise, voir [Suppression d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise](#), page 29.

## Sujets :

- [Création d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise](#)
- [Modification d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise](#)
- [Suppression d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise](#)

## Création d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise

Avant de créer un profil de connexion SupportAssist Enterprise, assurez-vous de disposer des éléments suivants :

- Avoir installé l'application OpenManage Integration avec ServiceNow dans ServiceNow en important l'ensemble de mises à jour à partir du site de support technique de Dell EMC. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Guide d'installation Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow* disponible sur le site de support technique.
- Avoir installé et configuré un ou plusieurs serveurs MID (serveurs de gestion, d'instrumentation et de détection) dans votre environnement de datacenter.
- Avoir déployé le fichier du connecteur .jar d'OpenManage Integration ServiceNow sur le serveur MID.
- Privilèges utilisateur nécessaires. Voir [Privilèges utilisateur requis](#), page 9.

Pour créer un profil de connexion SupportAssist Enterprise :

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `Dell EMC OpenManage Integration`, puis, sous **Profils de connexion**, sélectionnez **Profils de connexion SupportAssist Enterprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom de profil de connexion.
4. Saisissez les informations suivantes concernant SupportAssist Enterprise :
  - Adresse IP ou adresse FQDN
  - Nom d'utilisateur
  - Mot de passe

Les informations fournies à propos de SupportAssist Enterprise sont utilisées pour valider la connexion avec l'instance ServiceNow.

5. Spécifiez l'impact et l'urgence des incidents en sélectionnant les menus déroulants respectifs.
6. Pour sélectionner le serveur MID, cliquez sur l'icône **Rechercher**, puis sur le serveur MID configuré dans la liste.
7. Pour vous assurer que la connexion est établie entre l'instance ServiceNow et SupportAssist Enterprise, cliquez sur **Tester la connexion**.
8. Si la connexion à SupportAssist Enterprise est établie, cliquez sur **Envoyer**.  
Le profil de connexion SupportAssist Enterprise est maintenant créé et répertorié sur la page **Profil de connexion SAE**.

**REMARQUE :** Si vous cliquez sur **Envoyer** sans avoir testé la connexion, un message vous informe que vous devez exécuter le test de connexion. Dans ce message, ne cochez pas la case **Empêcher cette page de générer des boîtes de dialogue supplémentaires**. Si cette case est cochée, ce message ne s'affichera pas lorsque vous créez votre prochain profil de connexion, ce qui vous empêchera de créer des profils de connexion dans les navigateurs Web suivants :

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

**REMARQUE :** Dans OpenManage Integration version 1.0 avec ServiceNow, vous êtes autorisé à créer un seul profil de connexion SupportAssist Enterprise.

9. Pour créer le profil de connexion pour une autre instance de SupportAssist Enterprise, reproduisez les étapes 1 à 8.

## Modification d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise

1. Sur la page **Profil de connexion SAE**, sélectionnez le profil de connexion.
2. Vous pouvez modifier les champs suivants :
  - Adresse IP ou FQDN d'une appliance SupportAssist Enterprise.
  - Nom d'utilisateur et mot de passe de l'appliance SupportAssist Enterprise.
  - Modifiez l'impact et l'urgence des incidents en sélectionnant les menus déroulants respectifs.

**REMARQUE :** Si vous modifiez l'adresse IP, le FQDN ou le nom d'utilisateur SupportAssist Enterprise, vous devez ressaisir le mot de passe, puis cliquer sur **Tester la connexion SAE**.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Le profil de connexion mis à jour est répertorié sur la page **Profil de connexion SAE**.

## Suppression d'un profil de connexion SupportAssist Enterprise

1. Sur la page **Profil de connexion SAE**, dans la colonne **Nom**, cliquez sur le profil de connexion.
2. Pour supprimer le profil de connexion de ServiceNow, sélectionnez **Supprimer**.
3. Dans la boîte de dialogue **Confirmation**, cliquez sur **Supprimer**.

Le profil de connexion SupportAssist Enterprise est supprimé de ServiceNow.

**REMARQUE :** Si vous supprimez un profil de connexion SupportAssist Enterprise existant, les incidents associés ne seront pas surveillés dans ServiceNow.

# Gestion des incidents : affichage et surveillance des incidents de SupportAssist Enterprise

Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow (OMISNOW) offre la possibilité de récupérer tous les incidents de SupportAssist Enterprise dans une instance ServiceNow. Les incidents correspondants pour tous les dossiers sont créés par ServiceNow pour surveiller efficacement les dossiers.

Conditions préalables :

- Les périphériques détectés dans OpenManage Enterprise doivent être ajoutés dans SupportAssist Enterprise pour pouvoir récupérer les dossiers dans ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'ajout de périphériques dans SupportAssist Enterprise, reportez-vous au *Guide de l'utilisateur de SupportAssist Enterprise* sur le site de support technique Dell EMC.
- Les dossiers de support Dell EMC associés aux périphériques détectés dans OpenManage Enterprise avec une licence Dell EMC valide pour l'intégration avec ServiceNow sont uniquement surveillés dans ServiceNow. Vous pouvez acheter la licence lors de l'achat d'un serveur ou en contactant votre agent commercial. Vous pouvez télécharger les licences acquises depuis le portail de gestion de licences logicielles à l'adresse [Dell.com/support/retail/lkm](https://Dell.com/support/retail/lkm).
- Assurez-vous d'avoir les privilèges utilisateur nécessaires. Voir [Privilèges utilisateur requis](#) , page 9.
- Un profil de connexion SupportAssist Enterprise est créé dans ServiceNow. Voir [Création d'un profil de connexion OpenManage Enterprise](#) , page 11.
- Pour afficher les événements et les incidents de l'application OpenManage Integration avec ServiceNow, vous devez activer le plug-in Gestion des événements dans l'instance ServiceNow. Sélectionnez **Action > Activer le plug-in > Plug-ins disponibles > Gestion des événements > Activer le plug-in uniquement** pour activer le plug-in.

Pour récupérer les dossiers d'incident SupportAssist Enterprise et afficher les événements correspondants dans ServiceNow, procédez comme suit :

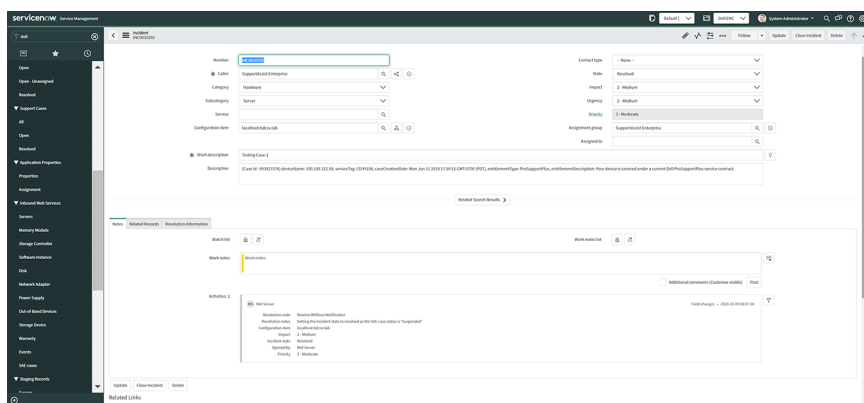
**REMARQUE :** En cas de modification de l'état d'un dossier d'incident dans SupportAssist Enterprise, l'état du dossier s'affiche dans OMISNOW uniquement s'il est pris en charge dans le flux du modèle d'état de gestion des incidents ServiceNow. Voir la [documentation ServiceNow](#)

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `Dell EMC OpenManage Integration`, puis sous **Profils de connexion**, sélectionnez **Profils de connexion SupportAssist Enterprise**.
2. Pour récupérer les dossiers, sélectionnez le profil de connexion dans la liste et sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées > Synchroniser l'incident SAE**. Après la première synchronisation d'incidents SAE, OMISNOW exécute la synchronisation planifiée des dossiers d'incident en fonction de l'intervalle par défaut configuré dans la table **Propriétés de Dell EMC OpenManage Integration**. Voir [Tableau des propriétés : définitions des champs](#) , page 33.

**REMARQUE :** OMISNOW exécute la synchronisation planifiée des incidents SAE uniquement après la première synchronisation à la demande des incidents SAE.

3. Pour afficher les incidents créés par ServiceNow, saisissez `Dell EMC OpenManage Integration` dans le filtre de navigation, puis, sous **Dossiers de support**, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Tous**
  - **Ouvert**
  - **Résolu**

**REMARQUE :** En cas de modification de l'état d'un dossier d'incident dans SupportAssist Enterprise, l'état du dossier s'affiche dans OMISNOW uniquement s'il est pris en charge dans le flux du modèle d'état de gestion des incidents ServiceNow. Voir la [documentation ServiceNow](#)



Pour trier les incidents en fonction de leur priorité ou de leur état, sélectionnez les options de colonne respectives et choisissez l'option de tri.

OMISNOW attribue automatiquement les incidents au groupe SupportAssist Enterprise. Vous pouvez attribuer les incidents à différents groupes et utilisateurs à l'aide de l'icône de recherche située en regard des champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à**. Pour plus d'informations sur l'état des tâches de synchronisation des incidents, affichez les journaux correspondants dans **Journaux système** > **Journal système** > **Journaux d'applications**. Pour plus d'informations sur les privilèges utilisateur requis pour afficher les journaux d'applications dans ServiceNow, voir [Privilèges utilisateur requis](#), page 9.

**REMARQUE :** Les utilisateurs dotés des rôles d'administrateur ServiceNow et d'opérateur x\_310922\_omisnow.OMISNOW peuvent résoudre et fermer les incidents SupportAssist Enterprise.

### Sujets :

- [Modification de la priorité d'un incident](#)
- [Modification de la valeur d'impact et de la valeur d'urgence dans le profil de connexion SupportAssist Enterprise](#)
- [Modification de la valeur d'impact et de la valeur d'urgence d'un incident spécifique](#)
- [Modification de la valeur d'impact et de la valeur d'urgence pour plusieurs incidents](#)

## Modification de la priorité d'un incident

Dans ServiceNow, la valeur de priorité d'un incident est calculée en fonction de la valeur d'impact et de la valeur d'urgence attribuée à un incident. Par défaut, la valeur d'impact et la valeur d'urgence sont définies sur **2 - Modéré** dans les profils de connexion SupportAssist Enterprise. La valeur de priorité est donc calculée comme étant de niveau **3 - Modéré** pour tous les incidents enregistrés dans OpenManage Enterprise avec ServiceNow (OMISNOW). Si vous souhaitez modifier la valeur de priorité des incidents, vous devez modifier les valeurs d'impact et d'urgence.

## Modification de la valeur d'impact et de la valeur d'urgence dans le profil de connexion SupportAssist Enterprise

Si vous modifiez la valeur d'impact et d'urgence dans le profil de connexion SupportAssist Enterprise, le nouvel ensemble de valeurs d'impact et d'urgence est affecté aux incidents créés lors de la prochaine synchronisation d'inventaires.

1. Dans le filtre de navigation, saisissez Dell EMC OpenManage Integration, puis sous **Profils de connexion**, cliquez sur **Profils de connexion SupportAssist Enterprise**.
2. Sur la page **Profil de connexion SAE**, cliquez sur le profil de connexion.
3. Sur la page **Profil de connexion SupportAssist Enterprise**, modifiez les valeurs d'impact et d'urgence.

## Modification de la valeur d'impact et de la valeur d'urgence d'un incident spécifique

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **Dell EMC OpenManage Integration**, puis, sous **Support**, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Tous**
  - **Ouvert**
  - **Résolu**
2. Cliquez sur l'incident que vous souhaitez modifier.
3. Sur la page **Incident**, modifiez les valeurs d'impact et d'urgence pour l'incident.

## Modification de la valeur d'impact et de la valeur d'urgence pour plusieurs incidents

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **Dell EMC OpenManage Integration**, puis, sous **Support**, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Tous**
  - **Ouvert**
  - **Résolu**
2. Sur la page **Incident**, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour modifier la valeur de l'impact et de l'urgence, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un en-tête de colonne, puis cliquez sur **Tout mettre à jour**. Sur la page **Incident**, modifiez les valeurs d'impact et d'urgence pour tous les incidents.
  - Pour modifier les valeurs d'impact et d'urgence uniquement pour certains incidents, cochez les cases en regard des incidents, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un en-tête de colonne, puis cliquez sur **Mettre à jour les sélections**. Sur la page **Incident**, modifiez les valeurs d'impact et d'urgence pour les incidents.

# Tableau des propriétés : définitions des champs

Les collectes d'inventaires, d'événements et d'incidents SAE peuvent être planifiées à l'aide du module de propriétés fourni par OpenManage Integration avec ServiceNow.

**Tableau 3. Tableau des propriétés**

Champ	Définitions
<b>Intervalle de collecte d'inventaires OME [1-90]</b>	
Collecte d'inventaires OME [jours]	Planifiez l'intervalle de collecte des inventaires des périphériques à partir d'OpenManage Enterprise. Saisissez l'intervalle (en jours) d'exécution de la collecte des inventaires. L'intervalle par défaut est défini à un jour.
<b>Intervalle de collecte d'événements OME</b>	
Collecte d'événements OME [minutes]	Planifiez l'intervalle de collecte des événements à partir d'OpenManage Enterprise. Saisissez l'intervalle (en minute) d'exécution de la collecte des événements. L'intervalle par défaut est défini à 15 minutes.
<b>Intervalle de collecte d'incidents SAE</b>	
Collecte d'incidents SAE [minutes]	Planifiez l'intervalle de collecte des incidents à partir de SupportAssist Enterprise. Saisissez l'intervalle (en minutes) d'exécution de la collecte des incidents. L'intervalle par défaut est défini à 15 minutes.
<b>Files d'attente parallèles pour la synchronisation des inventaires</b>	Configurez le nombre de files d'attente de canaux de communication externes (ECC) qui doivent s'exécuter en parallèle pour récupérer les informations d'inventaire des périphériques. Par défaut, le nombre de files d'attente ECC pouvant être exécutées en parallèle est défini à 10.
<b>Activation/désactivation des cartes de transformation</b>	Activez ou désactivez la synchronisation des inventaires des composants du serveur PowerEdge à partir d'OpenManage Enterprise. Pour plus d'informations, voir <a href="#">Activation ou désactivation des cartes de transformation</a> , page 25.

## Dépannage

- Je suis administrateur et j'aimerais afficher dans ServiceNow les journaux de l'application OpenManage Integration avec ServiceNow (OMISNOW).

Pour afficher les journaux de l'application OMISNOW dans une instance ServiceNow, cliquez sur **Dell EMC OpenManage Integration > Journaux d'application > Journaux**. Les journaux enregistrent des informations lors de l'exécution des opérations OMISNOW et fournissent également des informations de débogage sur les erreurs qui se produisent lors de l'exécution d'opérations OMISNOW. Les journaux d'application sont capturés pour les opérations OMISNOW suivantes :

- Création des profils de connexion OpenManage Enterprise et SupportAssist Enterprise.
- Synchronisation à la demande des périphériques, événements et incidents.
- Tâches planifiées pour la synchronisation des périphériques, événements et incidents.

**i** **REMARQUE :** Toutes les opérations de mise à jour ou de suppression exécutées sur les serveurs PowerEdge à l'aide d'OMISNOW sont capturées dans les journaux d'application OMISNOW. Les opérations exécutées sur les serveurs PowerEdge à l'aide de la fonction de détection intégrée de ServiceNow ne sont pas capturées dans les journaux d'application OMISNOW.

# Comment contacter le support Dell EMC pour des questions concernant OpenManage Integration avec ServiceNow

Procédez comme suit si vous souhaitez contacter Dell EMC pour obtenir un support technique ou exposer des problèmes de service client qui concernent spécifiquement Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow :

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **Dell EMC OpenManage Integration**, puis, sous **Module de contact**, sélectionnez **Contacteur le support**.


La page **Contacteur le support Dell EMC** affiche les informations de contact suivantes :

- Heures d'ouverture du support : 24 h
- Jours d'ouverture du support : 7 jours
- Mode de contact : téléphone : 1 (800) 999-3355
- Mode de contact : site Web : <https://www.dell.com/contactus>

2. Choisissez la méthode qui vous convient le mieux pour contacter Dell EMC.

## Contacteur Dell EMC

Dell EMC propose plusieurs options de services et support en ligne et par téléphone. La disponibilité des services varie selon le pays et le produit. Certains services peuvent ne pas être disponibles dans votre zone géographique.

 **REMARQUE** : Si vous ne disposez pas d'une connexion Internet active, vous trouverez les coordonnées sur votre facture d'achat, bordereau d'expédition, facture ou catalogue de produits Dell EMC.

Pour toute question commerciale, de support technique ou de service à la clientèle, n'hésitez pas à contacter Dell EMC :

1. Rendez-vous sur [Dell.com/support](https://Dell.com/support).
2. Sélectionnez un pays ou une région préféré dans la liste située en bas à droite de la page.
3. Cliquez sur **Contactez-nous** et sélectionnez le lien de support approprié.

# Accès au contenu de support à partir du site de support Dell EMC

Accédez au contenu de support lié à un ensemble d'outils de gestion de systèmes à l'aide de liens directs, en accédant au site de support Dell EMC, ou à l'aide d'un moteur de recherche.

- Liens directs :
  - Pour la gestion des systèmes Dell EMC Enterprise et la gestion à distance des systèmes Dell EMC Enterprise à distance : <https://www.dell.com/esmanuals>
  - Pour les solutions de virtualisation Dell EMC : <https://www.dell.com/SoftwareManuals>
  - Pour Dell EMC OpenManage : <https://www.dell.com/openmanagemanuals>
  - Pour iDRAC : <https://www.dell.com/idracmanuals>
  - Pour la gestion des systèmes Dell EMC OpenManage Connections Enterprise : <https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
  - Pour les outils facilitant la maintenance Dell EMC : <https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Site de support Dell EMC :
  1. Rendez-vous sur <https://www.dell.com/support>.
  2. Cliquez sur **Parcourir tous les produits**.
  3. Sur la page **Tous les produits**, cliquez sur **Logiciel** et cliquez sur le lien requis.
  4. Cliquez sur le produit requis, puis sur la version requise.

À l'aide des moteurs de recherche, saisissez le nom et la version du document dans la zone de recherche.