

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow バージョン 1.1 ユーザーズ ガイド

メモ、注意、警告

 **メモ:** 製品を使いやすくするための重要な情報を説明しています。

 **注意:** ハードウェアの損傷やデータの損失の可能性を示し、その危険を回避するための方法を説明しています。

 **警告:** 物的損害、けが、または死亡の原因となる可能性があることを示しています。

章 1: Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow の概要	4
新機能.....	5
追加リソース.....	5
章 2: OpenManage Integration with ServiceNow のライセンス要件	7
章 3: 必要なユーザー権限	8
章 4: ServiceNow での OpenManage Enterprise インスタンスの追加	10
OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成.....	10
OpenManage Enterprise 接続プロファイルの編集.....	11
OpenManage Enterprise 接続プロファイルの削除.....	11
章 5: PowerEdge サーバーのインベントリーと監視	12
Dell EMC PowerEdge サーバーの基本的なインベントリー情報.....	14
Dell EMC PowerEdge サーバーの詳細インベントリー情報.....	16
並列キューの構成.....	23
変換マップの有効化または無効化.....	23
アラート管理：アラートおよび対応する OpenManage Enterprise イベントの表示.....	24
インシデント管理：OpenManage Enterprise イベント用に作成されたインシデントの表示と管理.....	25
アラート相関ルールの有効化または無効化.....	25
アラート管理ルールの有効化または無効化.....	26
章 6: ServiceNow での SupportAssist Enterprise インスタンスの追加	27
SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの作成.....	27
SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの編集.....	28
SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの削除.....	28
章 7: インシデント管理：SupportAssist Enterprise ケースのインシデントの表示と監視	29
インシデント優先度の変更.....	30
SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの影響度と緊急性の値の変更.....	30
特定インシデントの影響度と緊急性の値の変更.....	30
複数インシデントの影響度と緊急性の値の変更.....	31
章 8: プロパティテーブル：フィールドの定義	32
章 9: トラブルシューティング	33
章 10: OpenManage Integration with ServiceNow に関する Dell EMC サポートへの問い合わせ	34
章 11: Dell EMC へのお問い合わせ	35
章 12: Dell EMC サポート サイトからのサポート コンテンツへのアクセス	36

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow の概要

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow は、エンタープライズレベルの組織がそのサービスと運用管理プロセス間のギャップを埋めることで、ビジネスクリティカルな運用の効率を向上できるよう支援します。これは、ServiceNow プラットフォーム内のネイティブアプリケーションであり、OpenManage Enterprise (インフラストラクチャ管理機能) と ServiceNow (サービスおよび運用管理機能) の間にシームレスなインターフェイスを提供します。OpenManage Enterprise は、1対多のシステム管理コンソールで、PowerEdge モジュール型インフラストラクチャ、ラック、タワーサーバーに包括的で統一されたライフサイクル管理を実現します。OpenManage Integration は、OpenManage Enterprise と ServiceNow 間でデバイスインベントリ情報とイベントを転送する自動化機能を提供します。これにより、サービス管理チームは、ビジネスサービスとITインフラストラクチャの正常性に影響を与える問題を迅速に検出、診断、解決することができます。

また、OpenManage Integration with ServiceNow は SupportAssist Enterprise と統合されており、ServiceNow インスタンス内から Dell EMC サポートチームに対して開かれているサポートケースを表示し、追跡できます。SupportAssist Enterprise は、ハードウェアの問題が実際に発生する前にプロアクティブに検出し、テクニカルサポートチームに PowerEdge サーバー、ストレージ、ネットワークデバイスについて警告するアプリケーションです。この統合により、運用およびサービス管理チームは PowerEdge サーバーに対して生成されたテクニカルサポートチケットを管理し、インシデントから解決までのチケットの進捗状況を追跡できます。

Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise は、Dell EMC サーバ、シャーシ、ストレージ、エンタープライズネットワーク上のネットワークスイッチの包括的なビューを提供するシステム管理および監視アプリケーションです。Web ベースの1対多システム管理アプリケーションである OpenManage Enterprise には、次のような機能があります。

- データセンター環境でのデバイスの検出および監視。
- デバイスのグループ化とデバイスの管理。
- ハードウェアインベントリおよびコンプライアンスレポートの表示
- デバイスの正常性の監視。
- デバイスファームウェアバージョンの管理、およびシステムアップデートとリモートタスクの実行。
- システムアラートおよびアラートポリシーの表示と管理。

Dell EMC OpenManage Enterprise の詳細については、Dell.com/OpenManageManuals の「Dell OpenManage Enterprise」ページにあるマニュアルを参照してください。

Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise は、Dell EMC サーバー、ストレージ、ネットワークデバイスのテクニカルサポートを自動化します。デバイスを監視し、発生する可能性のあるハードウェアの問題をプロアクティブに検出します。ハードウェアの問題が検出されると、SupportAssist Enterprise はテクニカルサポートのサポートケースを自動的に開き、Eメール通知を送信します。

SupportAssist Enterprise の詳細については、Dell.com/ServiceabilityTools の「Serviceability Tools」ページで入手できるマニュアルを参照してください。

OpenManage Integration with ServiceNow の主な機能

- ネイティブの ServiceNow アプリケーションのサポート : OpenManage Integration with ServiceNow は、ServiceNow インスタンスにインストールして展開できます。
- OpenManage Enterprise の統合
 - CMDB 統合 :
 - 1つまたは複数の OpenManage Enterprise インスタンスから ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) への PowerEdge サーバー インベントリ詳細の定期的およびオンデマンド同期。

- 1つまたは複数の OpenManage Enterprise インスタンスから ServiceNow CMDB にインポートされたすべての PowerEdge サーバーの構成アイテム (CI) の自動作成。
 - イベント管理とインシデント管理の統合：
 - 1つまたは複数の OpenManage Enterprise インスタンスから ServiceNow インスタンスへのイベントの定期的およびオンデマンド同期。
 - ServiceNow のサーバー CI とのイベント (重要および警告) およびアラートの自動マッピング。
 - 重要および警告アラートに対するインシデントの自動作成。
- SupportAssist Enterprise の統合：監視対象サーバーの1つまたは複数の SupportAssist Enterprise インスタンスから ServiceNow インスタンスにサポート ケースをインポートし、対応するサポート ケースのインシデントを自動的に作成します。
- OpenManage Enterprise および SupportAssist Enterprise アプリケーションによって提供される REST API を使用して、OpenManage Integration はサーバー イベントリソース情報、イベント、Dell EMC サポート ケースを取得します。

トピック：

- 新機能
- 追加リソース

新機能

- 複数の OpenManage Enterprise および SupportAssist Enterprise インスタンスとの統合をサポート。
- 構成管理データベース (CMDB) の統合：
 - 詳細なサーバー イベントリソースの定期的かつオンデマンド同期。例：CPU、メモリー、ストレージ コントローラー、物理および仮想ディスク、ファン、ファームウェア バージョン。
 - サーバーおよび関連するサーバー コンポーネントの構成アイテム (CI) と CI 関係の自動作成。
 - PowerEdge サーバー情報を格納するための標準装備の CMDB CI サーバークラスを使用。
- 保証の監視をサポート。
- 新しいプラットフォームのサポート：
 - ServiceNow New York、Orlando、Paris
 - ハイパーコンバージド インフラストラクチャ (HCI) デバイス (VxRail および XC シリーズ) のサポート。
- CMDB テーブルに変換してマッピングする前に、OpenManage Enterprise からインポートされたサーバー レコードをステージングするためのインポート セット テーブルを使用。
- ナビゲーションを高速化し、操作性を向上させるため、アプリケーション メニューを新しく機能強化。

追加リソース

表 1. 追加リソース

文書	説明	入手先
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow インストール ガイド</i>	OpenManage Integration with ServiceNow のインストールと設定について記述されています。	<ol style="list-style-type: none"> Dell.com/OpenManageManuals にアクセスします。 [Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow] をクリックし、必要なアプリケーションのバージョンを選択します。 マニュアルおよび文書 をクリックして、該当のドキュメントにアクセスします。
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow リリース ノート</i>	OpenManage Integration with ServiceNow の新機能、既知の問題、回避策に関する情報が記載されています。	<ol style="list-style-type: none"> Dell.com/OpenManageManuals にアクセスします。 Dell EMC OpenManage Enterprise をクリックし、必要なアプリケーションのバージョンを選択します。 マニュアルおよび文書 をクリックして、該当のドキュメントにアクセスします。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise ユーザーズ ガイド</i>	OpenManage Enterprise のインストールおよび使用方法に関する情報が記載されています。	<ol style="list-style-type: none"> Dell.com/OpenManageManuals にアクセスします。 Dell EMC OpenManage Enterprise をクリックし、必要なアプリケーションのバージョンを選択します。 マニュアルおよび文書 をクリックして、該当のドキュメントにアクセスします。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise および OpenManage Enterprise - Modular エディション RESTful API ガイド</i>	Representational State Transfer (REST) API を使用した OpenManage Enterprise の統合に関する情報、および一般的なタスクを実行するための REST API の使用例が記載されています。	<ol style="list-style-type: none"> Dell.com/OpenManageManuals にアクセスします。 Dell EMC OpenManage Enterprise をクリックし、必要なアプリケーションのバージョンを選択します。 マニュアルおよび文書 をクリックして、該当のドキュメントにアクセスします。

表 1. 追加リソース (続き)

文書	説明	入手先
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise ユーザーズガイド</i>	SupportAssist Enterprise のインストール、設定、使用およびトラブルシューティングに関する情報を提供します。	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow のマニュアル</i>	ServiceNow アプリケーションの使用方法の詳細について参照してください。	https://www.servicenow.com/

OpenManage Integration with ServiceNow の ライセンス要件

ServiceNow でデバイスのアラートとサポート ケースを監視するには、OpenManage Integration with ServiceNow ライセンスがターゲット PowerEdge サーバーにインストールされている必要があります。

ターゲット サーバーにライセンスを導入するには、次の手順を実行します。

- ライセンスは、サーバーの購入時、または販売代理店に問い合わせ、購入することができます。
- 購入したライセンスは、Dell.com/support/retail/lkm のソフトウェア ライセンス管理ポータルからダウンロードできます。
- ダウンロードしたライセンスは、それぞれの iDRAC コンソールにインポートして、ターゲット サーバーに導入できます。データセンター内の複数のサーバーにライセンスを導入するには、Dell EMC License Manager アプリケーションを使用します。Dell EMC License Manager を使用したライセンス導入の詳細については、[Dell EMC License Manager の製品ページ](#)を参照してください。

必要なユーザー権限

OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションは、ServiceNow インスタンスに次のユーザー ロールのセットをインストールします。

- x_310922_omisnow.OMISNOW Operator (OpenManage Integration オペレーター ロール)。
- x_310922_omisnow.OMISNOW User (OpenManage Integration ユーザー ロール)。

適切なロールと権限が ServiceNow ユーザーに割り当てられており、OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションが使用できることを確認します。必要に応じて、ServiceNow で追加ユーザーを作成し、そのユーザーに OpenManage Integration オペレーター ロールとユーザー ロールを割り当てることができます。

表 2. 必要なユーザー権限

OpenManage Integration with ServiceNow の機能	ServiceNow 管理者	OpenManage Integration with ServiceNow オペレーター	OpenManage Integration with ServiceNow ユーザー
ServiceNow への OpenManage Integration with ServiceNow アップデートセットのアップロード	許可	未許可	未許可
OpenManage Integration with ServiceNow の connector.jar を MID サーバーに展開する	許可	未許可	未許可
OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成、変更、または削除	許可	許可	未許可
SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの作成、変更、または削除	許可	許可	未許可
OpenManage Enterprise インスタンスからのサーバー インベントリー詳細の取得	許可	許可	未許可
OpenManage Enterprise からのすべてのサーバー イベントの取得	許可	許可	未許可
SupportAssist Enterprise からのケースの取得	許可	許可	未許可
ServiceNow でのアプリケーション ログの表示	許可	未許可	未許可
インベントリーおよび イベント収集間隔のスケジュール	許可	許可	未許可
OpenManage Enterprise から取得されたイベントに対して作成されたアラートとインシデントの表示	許可	許可	許可

表 2. 必要なユーザー権限 (続き)

OpenManage Integration with ServiceNow の機能	ServiceNow 管理者	OpenManage Integration with ServiceNow オペレーター	OpenManage Integration with ServiceNow ユーザー
アラートとインシデントの更新	許可	許可	未許可
アラート管理ルールの有効化または無効化	許可	未許可	未許可
アラート 相関ルールの有効化または無効化	許可	未許可	未許可
ServiceNow からの OpenManage Integration アプリケーションの削除	許可	未許可	未許可
アラート 相関ルールの作成または編集	許可	未許可	未許可
OME および SAE グループへのインシデントの割り当て	許可	許可	未許可
変換マップのアクティブ化と非アクティブ化	許可	許可	未許可
並列キューの構成	許可	許可	未許可

ServiceNow での OpenManage Enterprise インスタンスの追加

データセンターで使用可能な1つまたは複数の OpenManage Enterprise インスタンスからインベントリを取得することができます。複数の接続プロファイルがある場合は、OpenManage Enterprise および SupportAssist Enterprise の接続プロファイルの数に基づいて、MID サーバーを設定します。OpenManage Enterprise プロファイルごとに1つの MID サーバーを使用することをお勧めします。

メモ: OpenManage Integration with ServiceNow バージョン 1.0 では、OpenManage Enterprise 接続プロファイルを1つだけ作成できます。

インベントリとイベントを取得するには、ServiceNow インスタンスの OpenManage Enterprise インスタンスごとに OpenManage Enterprise 接続プロファイルを作成する必要があります。

- OpenManage Enterprise 接続プロファイルを作成するには、「[OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成](#)、p. 10」を参照してください。
- OpenManage Enterprise 接続プロファイルを編集するには、「[OpenManage Enterprise 接続プロファイルの編集](#)、p. 11」を参照してください。
- OpenManage Enterprise 接続プロファイルを削除するには、「[OpenManage Enterprise 接続プロファイルの削除](#)、p. 11」を参照してください。

トピック：

- [OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成](#)
- [OpenManage Enterprise 接続プロファイルの編集](#)
- [OpenManage Enterprise 接続プロファイルの削除](#)

OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成

OpenManage Enterprise 接続プロファイルを作成する前に、次の操作を完了しておいてください。

- Dell EMC サポート サイトからアップデート セットをインポートして、ServiceNow に OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションをインストールする。詳細については、サポートサイトの『[Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow インストール ガイド](#)』を参照してください。
- データセンター環境に、管理、計測、および検出 (MID) サーバーを1台以上インストールして設定する。
- OpenManage Integration with ServiceNow コネクター.jar ファイルを MID サーバーに導入する。
- 必要なユーザー権限「[必要なユーザー権限](#)、p. 8」を参照してください。

OpenManage Enterprise 接続プロファイルを作成するには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**接続プロファイル**で **OpenManage Enterprise 接続プロファイル**を選択します。
2. **新規** をクリックします。
3. 接続プロファイル名を入力します。
4. 次の OpenManage Enterprise アプライアンスの情報を入力します。
 - IP アドレスまたは FQDN アドレス
 - メモ:** OpenManage Enterprise アプライアンスの IP アドレスまたは FQDN を使用して、OpenManage Enterprise 接続プロファイルを作成していることを確認します。技術的な制限により、OMSINOW では1台のアプライアンスに対する2つの重複接続プロファイル (片方で IP アドレスを使用し、もう片方で FQDN を使用) の作成が阻止されません。
 - ユーザー名
 - メモ:** ユーザー名のみを入力します。先頭にドメイン名が付いたユーザー名を入力することはできません。
 - パスワード

入力した OpenManage Enterprise の詳細情報は、ServiceNow インスタンスとの接続の検証に使用されます。

- MID サーバーを選択するには、**検索**アイコンをクリックし、リストから構成済みの MID サーバーを選択します。
- ServiceNow インスタンスと OpenManage Enterprise アプライアンスとの間の接続が確立されていることを確認するには、**接続**を**テスト**をクリックします。
- OpenManage Enterprise への接続が正常に行われた場合は、**送信**をクリックします。

i **メモ:** [名前] フィールドにユーザー名のみを入力したことを確認します。ユーザー名の先頭にドメイン名が付いている場合、テスト接続は失敗します。

これで、OpenManage Enterprise 接続プロファイルが作成され、[**OpenManage Enterprise 接続プロファイル**] ページにリストされます。

i **メモ:** テスト接続を実行せずに**送信**をクリックすると、接続をテストするように警告するメッセージが表示されます。このメッセージでこのページで**追加ダイアログを作成しない**チェックボックスをオンにしないでください。このオプションが選択されている場合、次回に接続プロファイルを作成すると、このメッセージは表示されず、次の Web ブラウザーでは接続プロファイルを作成することができなくなります。

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

- 別の OpenManage Enterprise インスタンスの接続プロファイルを作成するには、手順 1~7 を繰り返します。

OpenManage Enterprise 接続プロファイルの編集

- [**OpenManage Enterprise 接続プロファイル**] ページで、接続プロファイルを選択します。
- 次のフィールドを編集できます。

- OpenManage Enterprise アプライアンスの [IP アドレス] または [FQDN]。
- OpenManage Enterprise アプライアンスの [ユーザー名] と [パスワード]。

i **メモ:** OpenManage Enterprise の [IP アドレス]、[FQDN]、[ユーザー名] を変更した場合は、パスワードを再入力して、[**接続のテスト**] をクリックする必要があります。

- [**アップデート**] をクリックします。

アップデートされた接続プロファイルは、[**OpenManage Enterprise 接続プロファイル**] ページにリストされます。

OpenManage Enterprise 接続プロファイルの削除

- [**OpenManage Enterprise 接続プロファイル**] ページの [**名前**] 列で、接続プロファイルをクリックします。
- ServiceNow から接続プロファイルを削除するには、[**削除**] を選択します。
- [**確認**] ダイアログボックスで、[**削除**] を選択します。

OpenManage Enterprise 接続プロファイルが ServiceNow から削除されます。

i **メモ:** 既存の OpenManage Enterprise 接続プロファイルを削除すると、デバイスと関連イベントは ServiceNow で監視されません。

PowerEdge サーバーのインベントリーと監視

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow には、OpenManage Enterprise でインベントリーされたすべてのデバイスを ServiceNow に同期する機能があります。デバイスに関するイベントも OpenManage Enterprise から取得されます。ServiceNow でイベントを効率的に監視するために、対応インシデントが ServiceNow で作成されます。

前提条件：


- OpenManage Enterprise で検出されたデバイスを監視し、イベントとアラートの定期的かつオンデマンド同期を監視するには、デバイスに Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow ライセンスがインストールされていることを確認します。ライセンスは、サーバーの購入時、または営業担当者に問い合わせ、購入することができます。購入したライセンスは、Dell.com/support/retail/ikm のソフトウェアライセンス管理ポータルからダウンロードできます。
- 必要なユーザー権限があることを確認します。「[必要なユーザー権限](#)、p. 8」を参照してください。
- OpenManage Enterprise 接続プロファイルが ServiceNow で作成されます。「[OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成](#)、p. 10」を参照してください。

Dell EMC PowerEdge サーバーを監視するには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**接続プロファイル**で **OpenManage Enterprise の接続プロファイル**を選択します。
2. デバイス インベントリーの収集を実行するには、リストから1つ以上の接続プロファイルを選択してから、**選択した行でアクション > OME インベントリー同期**を選択します。

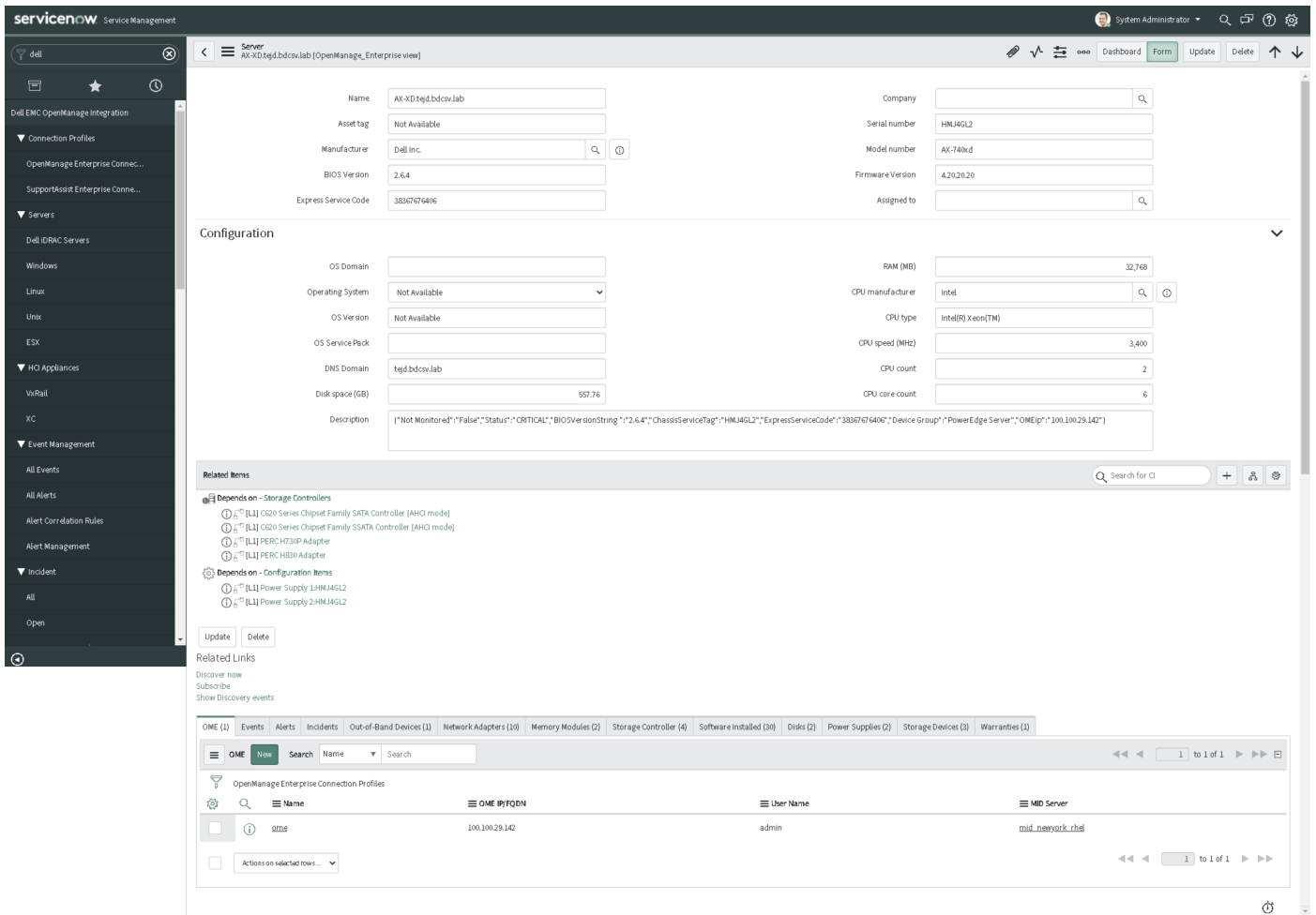
オンデマンド OpenManage Enterprise インベントリーの同期を初めて完了すると、スケジュールされたインベントリー同期がアクティブになり、毎日実行されます。デフォルトでは、スケジュールされたインベントリー同期は1日に設定されています。インベントリーの収集スケジュールを変更するには、ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**アプリケーションのプロパティ > プロパティ**を選択します。プロパティ リストから **Dell EMC OpenManage Integration Properties** をクリックしてから、**OME インベントリー収集[日数]**の下で、OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションによってインベントリー情報を取得するまでの日数を入力します。「[プロパティ テーブル: フィールドの定義](#)、p. 32」を参照してください。

OpenManage Enterprise で検出されたデバイスのインベントリーの詳細は、ServiceNow インスタンスで同期されます。

 **メモ:** カスタム テーブルを使用してデバイスを監視している場合、同一のデバイス セットで同期操作を複数回実行すると、重複したレコードが作成されます。

3. PowerEdge サーバーのインベントリー情報を表示するには、ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、次の操作を実行します。
 - オペレーティング システムがインストールされていない PowerEdge サーバーのインベントリー情報を表示するには、**サーバー > Dell iDRAC サーバー**を選択します。
 - オペレーティング システムに基づいてデバイスのインベントリー情報を表示するには、**サーバー**の下で次のいずれかを選択します。
 - **Windows**
 - **Linux**
 - **UNIX**
 - **ESX**
 - VxRail や Dell EMC XC Series などのハイパーコンバージド インフラストラクチャ アプライアンスで PowerEdge サーバーのインベントリー情報を表示するには、**HCI アプライアンス**で、次のいずれかを選択します。
 - **VxRail**
 - **XC**

ServiceNow で表示できる Dell iDRAC サーバーのインベントリーの詳細については、「[Dell EMC PowerEdge サーバーの基本的なインベントリー情報](#)、p. 14」を参照してください。



- OpenManage Enterprise からイベントを同期するには、ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**OpenManage Enterprise 接続プロファイル**を選択します。

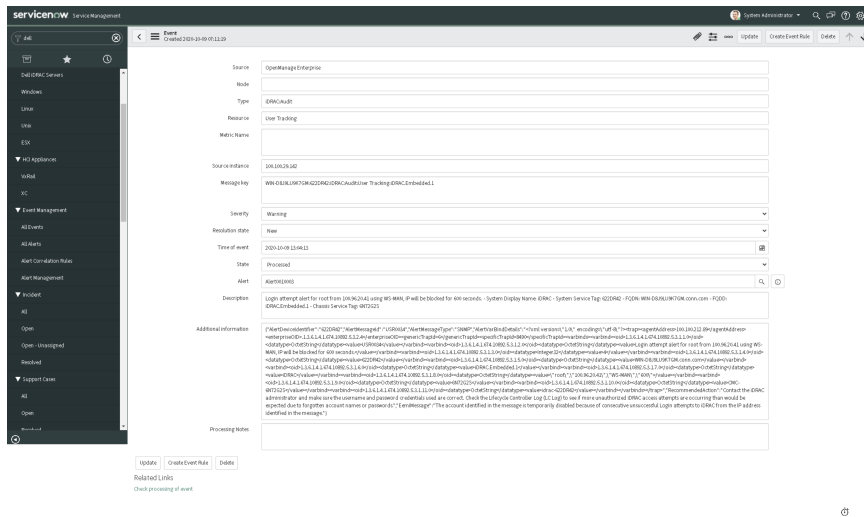
メモ: デバイス イベントが ServiceNow の OpenManage Enterprise から同期される前に、オンデマンド デバイス イベント リーコレクションを実行する必要があります。

- すべてのイベントを取得するには、リストから接続プロファイルを選択してから、**選択した行でアクション > OME イベント同期**の順に選択します。初回のオンデマンド イベント同期後に、スケジュールされたイベント同期が有効になります。**Dell EMC OpenManage Integration** のプロパティテーブルに設定されているデフォルトの時間間隔に基づいて、スケジュールされたイベント同期が実行されます。「[プロパティ テーブル：フィールドの定義](#)、p. 32」を参照してください。

メモ: OMISNOW では、スケジュールされた同期は初回のオンデマンド イベント同期後のみ実行されます。

PowerEdge サーバーによって生成されたイベントは、ServiceNow インスタンスと同期されます。

- イベントを表示するには、ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力します。
- イベント管理で、**すべてのイベント**を選択します。イベントがリストされ、関連する重大度に基づいてイベントをフィルターにかけることができます。イベントは Service Now のサーバー CI にマッピングされています。イベントにマッピングされたサーバー CI は、**構成項目列**に表示されます。



8. ServiceNow によってイベント用に作成された対応するアラートを表示するには、ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**イベント管理**で、**すべてのアラート**を選択します。
9. ServiceNow によってイベント用に作成された対応するインシデントを表示するには、ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**インシデント**を選択します。
アラートとインシデントの詳細については、「[アラート管理：アラートおよび対応する OpenManage Enterprise イベントの表示](#)、p. 24」と「[インシデント管理：OpenManage Enterprise イベント用に作成されたインシデントの表示と管理](#)、p. 25」を参照してください。

インベントリおよびイベントの同期タスクのログを表示するには、ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**システム ログ**で**アプリケーション ログ**を選択します。ServiceNow でアプリケーション ログを表示するために必要なユーザー権限の詳細については、「[必要なユーザー権限](#)、p. 8」を参照してください。

デバイスが OpenManage Enterprise から削除されると、**説明フィールドの Not Monitored 列が true**に変更され、これらのデバイスからのイベントは ServiceNow で監視されなくなります。デバイスを ServiceNow から手動で削除できます。

メモ: OMISNOW ターゲット テーブルからデバイスを削除すると、対応するインポート セット テーブルからインポートされないコンポーネントは孤立したレコードになります。

トピック：

- [Dell EMC PowerEdge サーバーの基本的なインベントリ情報](#)
- [Dell EMC PowerEdge サーバーの詳細インベントリ情報](#)
- [並列キューの構成](#)
- [変換マップの有効化または無効化](#)
- [アラート管理：アラートおよび対応する OpenManage Enterprise イベントの表示](#)
- [インシデント管理：OpenManage Enterprise イベント用に作成されたインシデントの表示と管理](#)
- [アラート相関ルールの有効化または無効化](#)
- [アラート管理ルールの有効化または無効化](#)

Dell EMC PowerEdge サーバーの基本的なインベントリ情報

OS がインストールされていないサーバーに関するインベントリ データを表示するには、**サーバー > Dell iDRAC サーバー**を選択します。オペレーティング システムに基づいてデバイスのインベントリ情報を表示するには、**サーバー**の下で次のいずれかを選択します。

- **Windows**
- **Linux**
- **UNIX**
- **ESX**

Dell EMC PowerEdge サーバーに関する詳細情報を表示するには、「[Dell EMC PowerEdge サーバーの詳細インベントリ情報](#)、p. 16」を参照してください。

メモ: PowerEdge サーバーの基本インベントリ属性の一部に対して表示されるデータは、ServiceNow の標準検出または OpenManage Enterprise 検出のどちらを使用してサーバーを検出したかによって異なります。

リストビューには、PowerEdge サーバーに関する次の基本的なインベントリ情報が表示されます。

- 名前
- 製造元
- モデル番号
- オペレーティングシステム
- OS バージョン
- **メモ:** ServiceNow ではオペレーティングシステムフィールドと OS バージョンフィールドに文字数の制限が設定されているため、オペレーティングシステムの名前とバージョンは部分表示されます。
- クラス
- CPU の個数
- CPU コア数
- CPU のタイプ
- CPU 速度 (MHz)
- CPU 製造元
- BIOS バージョン
- ファームウェアバージョン
- エクスプレスサービスコード
- 説明 — 次の属性が表示されます。
 - **Not Monitored** - サーバーの監視ステータスを示します。デバイスが OpenManage Enterprise インスタンスから削除された場合、またはデバイスにインストールされている OpenManage Integration with ServiceNow ライセンスが期限切れになるまたは削除された場合、**Not Monitored** 属性値は **True** に変更されます。例: **Not Monitored: True**
 - **Status** - サーバーの全体的な正常性状態を示します。
 - **BIOSVersionString** - BIOS のバージョンを示します。
 - **ChassisServiceTag** - シャーシのサービスタグを示します。
 - **ExpressServiceCode** - サーバーのエクスプレス サービス コードを示します。
 - **Device Group** - デバイス グループを示します。
 - **OMEip** - OpenManage Enterprise インスタンスの IP アドレスを示します。

メモ: CPU 数、CPU コア数、CPU タイプ、CPU 速度 (MHz)、CPU 製造元の各列はデフォルトでは表示されません。列を追加するには、パーソナライズされたリストのアップデート歯車アイコンをクリックし、必要な属性を選択します。


フォームビューには、PowerEdge サーバーに関する次の基本的なインベントリ情報が表示されます。

- 名前
- 資産タグ
- 製造元
- BIOS バージョン
- ExpressServiceCode
- シリアル番号
- モデル番号
- ファームウェアバージョン
- オペレーティングシステム
- OS バージョン
- **メモ:** ServiceNow ではオペレーティングシステムフィールドと OS バージョンフィールドに文字数の制限が設定されているため、オペレーティングシステムの名前とバージョンは部分表示されます。
- RAM (MB)
- CPU 製造元
- CPU のタイプ
- CPU 速度 (MHz)
- CPU の個数
- CPU コア数
- DNS ドメイン
- ディスク容量
- 説明: 説明フィールドには、次の属性が表示されます。

- **Not Monitored** - サーバーの監視ステータスを示します。デバイスが OpenManage Enterprise インスタンスから削除された場合、またはデバイスにインストールされている OpenManage Integration with ServiceNow ライセンスが期限切れになっているまたは削除されている場合、**Not Monitored** 属性値は **True** に変更されます。例：**Not Monitored: True**
- **Status** - サーバーの全体的な正常性状態を示します。
- **BIOSVersionString** - BIOS のバージョンを示します。
- **ChassisServiceTag** - シャーシのサービス タグを示します。
- **ExpressServiceCode** - サーバーのエクスプレス サービス コードを示します。
- **Device Group** - デバイス グループを示します。
- **OMEip** - OpenManage Enterprise インスタンスの IP アドレスを示します。

iDRAC 情報を表示するには、**関連リンク**の下にある**帯域外デバイス**タブをクリックします。iDRAC に関して次の情報が表示されます。iDRAC 管理 URL をクリックして、iDRAC コンソールを起動します。


- 名前
- IP アドレス
- ホスト
- URL
- タイプ
- ファームウェアバージョン
- 製品バージョン
- MAC アドレス
- 検出ソース
- 最新の検出

 **メモ:** 最新の検出列は、デフォルトでリストビューには表示されません。列を追加するには、パーソナライズされたリストのアップデート歯車アイコンをクリックしてから、属性を選択します。

Dell EMC PowerEdge サーバーの詳細インベントリ情報

PowerEdge サーバーの詳細なインベントリ情報を表示するには、<OS>サーバーページで、**関連リンク**の下にあるコンポーネントの対応するタブをクリックします。

以下の表に、各コンポーネントタブに表示される属性の一覧を示します。

 **メモ:** OMISNOW テーブルのフィールドにマッピングできない属性は、JSON ファイル形式を使用して説明または属性フィールドのいずれかにリストされます。

タブ	説明	属性
インストール済みソフトウェア	PowerEdge サーバーにインストールされているソフトウェアについての情報が表示されます。	<ul style="list-style-type: none"> ● リストビューには、インストール済みソフトウェアに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 - ソフトウェア アプリケーションのデバイスの説明をリストします。名前列で、デバイスの説明のいずれかをクリックします。[ソフトウェア インスタンス] ページでは以下が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 ■ インストール日 ■ インストール対象 ■ 製品名 ○ バージョン ○ インストール日 ○ 製品名 - インスタンス ID とバージョンをリストします。製品名列で、インスタンス ID のいずれかをクリックします。[ソフトウェア] ページに、ソフトウェアの名前およびバージョンが表示されます。

タブ	説明	属性
		<ul style="list-style-type: none"> ● フォーム ビューには、インストール済みソフトウェアに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ インストール日 ○ インストール対象 ○ 製品名
メモリー モジュール	PowerEdge サーバーのメモリー モジュールについての情報を表示します。	<ul style="list-style-type: none"> ● リスト ビューには、ディスク ドライブに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ 速度 (MHz) ○ タイプ ○ 構成項目 ○ 製造元 ○ デバイスの場所 ○ 容量 ○ フォームファクター ○ タイプの詳細 ○ 説明 - メモリー モジュールの正常性状態と、メモリー モジュールが取り付けられているスロットに関する情報が表示されます。  メモ: 製造元と説明の列はデフォルトでは表示されません。これらの列を追加するには、パーソナライズされたリストのアップデート歯車アイコンをクリックしてから、製造元属性と説明属性を選択します。 ● フォーム ビューには、ディスク ドライブに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ 構成項目 ○ 容量 (MB) ○ 速度 (MHz) ○ タイプ ○ バンク ラベル ○ 合計幅 (ビット) ○ パーツ ナンバー ○ シリアル番号
ディスク	PowerEdge サーバーに取り付けられているディスク ドライブに関する情報が表示されます。	<ul style="list-style-type: none"> ● リスト ビューには、ディスク ドライブに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ コンピューター - サーバーのホスト名が表示されます。 ○ インタフェース ○ サイズ ○ 空きディスク容量 (GB) ○ 製造元 ○ モデル番号 ○ 検出ソース

タブ	説明	属性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ サイズ (バイト) ○ 説明 <ul style="list-style-type: none"> i メモ: 検出ソースとサイズ (バイト) の列はデフォルトでは表示されません。これらの列を追加するには、パーソナライズされたリストのアップデート歯車アイコンをクリックし、必要な属性を選択します。 ● フォームビューには、ディスクドライブに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ デバイス ID ○ シリアル番号 ○ 製造元 ○ モデル番号 ○ ストレージタイプ ○ デバイスインターフェイス ○ サイズ ○ コンピュータ ○ 説明 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。raidStatus、usedSpace、formFactor、diskNumber、channel、slotNumber、mediaType、sasAddress、securityState、deviceid、manufacturedWeek、revision、EncryptionAbility、statusString、manufacturedYear、partNumber、enclosureID、busType、remainingReadWriteEndurance、manufactureDay、predictiveFailureState、Status。
ネットワークアダプタ	PowerEdge サーバーに取り付けられているネットワークアダプターについての情報が表示されます。	<ul style="list-style-type: none"> ● リストビューには、ネットワークアダプターに関する次の情報が表示されません。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ MAC アドレス ○ IP アドレス ○ ネットマスク ○ 構成項目 ○ Mac 製造元 ○ DHCP が有効 ○ ステータス ○ 属性 ○ 説明 - NIC が設定されているスロットとポート番号が表示されます。 ● フォームビューには、ネットワークアダプターに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ IP アドレス ○ ネットマスク

タブ	説明	属性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ MAC アドレス ○ DHCP が有効 ○ Mac 製造元 ○ 構成項目 ○ ステータス ○ 属性 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。 PermanentMacAddress、VirtualMacAddress、VirtualIscsiMacAddress、VirtualFlpMacAddress、NicMode、FcoeMode、FGDD、IscsiMode、MinBandwidth、MaxBandwidth、PortId、ProductName、InitiatorName、InitiatorGateway、InitiatorPrimaryDns、InitiatorSecondaryDns、TargetIpAddress、TargetFcoeWwpn、LinkStatus、LinkSpeed。
電源装置	<p>PowerEdge サーバーに取り付けられている PSU についての情報が表示されます。</p> <p>① メモ: PSU 情報はモジュラーサーバーでは表示されません。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● リストビューには、PSU に関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ シリアル番号 ○ 製造元 ○ 説明 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。operationalStatus、powerSupplyType、requestedState、inputVoltage、outputWatts、range1MaxInputPowerWatts、acInput、inputPowerUnits、redundancyState、acOutput、compType、switchingSupply、ratedMaxOutputPower、activeInputVoltage、Range1MaxInputVoltageHighMilliVolts、location、model、Id、state、firmwareVersion、status。 ○ 検出ソース ● フォームビューには、ネットワークアダプターに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ シリアル番号 ○ 製造元 ○ 説明 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。operationalStatus、powerSupplyType、requestedState、inputVoltage、outputWatts、range1MaxInputPowerWatts、acInput、inputPowerUnits、redundancyState、acOutput、compType、switchingSupply、ratedMaxOutputPower、

タブ	説明	属性
		<p>activeInputVoltage、Range1MaxInputVoltageHighMilliVolts、location、model、Id、state、firmwareVersion、status。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 検出ソース <p>メモ: cmdb_ci テーブルは PowerEdge サーバーの PSU 情報を格納するために使用されるため、compType 属性はコンポーネントタイプを PSU として特定するために追加されています。</p>
ストレージコントローラー	PowerEdge サーバーに取り付けられている RAID コントローラーについての情報が表示されます。	<ul style="list-style-type: none"> ● リストビューには、RAID コントローラーについて次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ デバイス ID ○ コンピュータ ○ 検出ソース ○ 説明 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。DeviceDescription、extraAttribute、Status、DriverVersion、PciSlot、RollupStatusString、RollupStatus、StatusTypeString、FirmwareVersion、CacheSizeInMb、StorageAssignmentAllowed。 ● フォームビューには、RAID コントローラーに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ デバイス ID ○ コンピュータ ○ 説明 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。DeviceDescription、extraAttribute、Status、DriverVersion、PciSlot、RollupStatusString、RollupStatus、StatusTypeString、FirmwareVersion、CacheSizeInMb、StorageAssignmentAllowed。
ストレージデバイス	PowerEdge サーバーに取り付けられている仮想ディスクおよび物理ディスクに関する情報が表示されます。	<p>物理ディスク：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● リストビューには、物理ディスクに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ コンピュータ ○ デバイス ID ○ ストレージタイプ ○ デバイスインターフェイス ○ サイズ ○ 検出ソース ○ デバイスタゲット ID

タブ	説明	属性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 提供元 ○ 説明 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。 raidStatus、usedSpace、formFactor、diskNumber、channel、slotNumber、mediaType、sasAddress、securityState、deviceld、manufacturedWeek、revision、EncryptionAbility、statusString、manufacturedYear、partNumber、enclosureId、busType、remainingReadWriteEndurance、manufacturedDay、predictiveFailureState、status。 ● フォーム ビューには、物理ディスクに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ デバイス ID ○ ストレージ タイプ ○ デバイス インターフェイス ○ シリアル番号 ○ サイズ ○ コンピュータ ○ 製造元 ○ モデル番号 ○ 説明 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。 raidStatus、usedSpace、formFactor、diskNumber、channel、slotNumber、mediaType、sasAddress、deviceld、manufacturedWeek、revision、EncryptionAbility、statusString、manufacturedYear、partNumber、enclosureId、busType、remainingReadWriteEndurance、manufacturedDay、predictiveFailureState、status。 <p>論理ディスク：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● リスト ビューには、論理ディスクに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ コンピュータ ○ デバイス ID ○ ストレージ タイプ ○ デバイス インターフェイス ○ デバイス ターゲット ID ○ 提供元 ○ サイズ ○ 検出ソース ○ 説明 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。 RaidControllerId、Status、ReadPolicy、CachePolicy、Layout、

タブ	説明	属性
		<p>StripeSize、LockStatus、State、MediaType、MagneticDrive、Fqdd、RollupStatus、WritePolicy。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● フォーム ビューには、仮想ディスクに関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 名前 ○ デバイス ID ○ ストレージ タイプ ○ デバイス インターフェイス ○ サイズ ○ コンピュータ ○ 説明 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。 RaidControllerId、Status、ReadPolicy、CachePolicy、Layout、StripeSize、LockStatus、State、MediaType、MagneticDrive、Fqdd、RollupStatus、WritePolicy。
保証	<p>PowerEdge サーバーに関する次の保証情報が表示されます。</p> <p>i メモ: データセンター環境で使用されている OpenManage Enterprise のバージョンがバージョン 3.3 以前の場合は、サーバーに関する保証の詳細が表示されません。保証情報を表示するには、OpenManage Enterprise のバージョンを 3.4 以降にアップグレードしてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● リスト ビューには、保証に関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 番号 ○ Start date ○ End date ○ 自動更新 ○ 名前 ○ 状態 ○ PO 番号 ○ 契約番号 ○ ベンダー ○ 説明 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> IsWarrantyItemRenewed、DeviceModel、GroupName、DaysRemaining、ServiceLevelGroup、ServiceLevelCode、DeviceType、TimeStamp、MaxEndDateForServiceCode、CustomerNumber、LocalChannel、ServiceLevelDescription、Discovery Source、SystemShipDate。 ● フォーム ビューには、保証に関する次の情報が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 番号 ○ Start date ○ End date ○ 自動更新 ○ 名前 ○ 状態 ○ PO 番号 ○ 場所

タブ	説明	属性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ アクティブ ○ 契約番号 ○ 支払い額 ○ 支払いスケジュール ○ 総コスト ○ 説明 - 次の情報が JSON 形式で表示されます。 IsWarrantyItemRenewed、DeviceModel、GroupName、DaysRemaining、ServiceLevelGroup、ServiceLevelCode、Discovery Source、Local Channel、DeviceType、TimeStamp、MaxEndDateForServiceCode、CustomerNumber、LocalChannel、ServiceLevelDescription、SystemShipDate。

並列キューの構成

デバイスインベントリの同期時間を短縮するために、OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) では、複数の外部通信チャンネル (ECC) キューを並行で実行してデバイスインベントリ情報を取得します。デフォルトでは、並列で実行できる ECC キュー数は 10 に設定されています。

① メモ: 並列キューがシームレスに動作するようにするには、OpenManage Enterprise の API セッションの最大数が 10 未満に設定されていないことを確認します。デフォルトでは、API セッションの最大数は 100 に設定されています。詳細については、『Dell EMC OpenManage Enterprise ユーザーズガイド』を参照してください。

並列キューを増やすには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーションフィルターに「**Dell EMC OpenManage Integration**」と入力してから、**アプリケーションのプロパティ**の下にある**プロパティ**をクリックします。
2. [**プロパティ**] ページで、**Dell EMC OpenManage Integration** の**プロパティ**をクリックします。
3. インベントリ同期用の**並列キュー**セクションの**並列キュー**ボックスに、実行する並列キューの数を入力します。

変換マップの有効化または無効化

定義されたルールを使用する OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) 変換マップは、OMISNOW ステージングテーブルのレコードを対応する OMISNOW ターゲットテーブルに変換するのに使用されます。デフォルトでは、変換マップは有効になっています。ただし、インポートセットテーブル (ステージングテーブル) から対応するターゲットテーブルへのレコードの移動を停止するには、変換マップを無効にします。たとえば、ネットワークアダプターレコードのターゲットテーブルへの移動を停止するには、**ネットワークアダプター**変換マップを無効にします。

変換マップを有効または無効にするには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーションフィルターに「**Dell EMC OpenManage Integration**」と入力してから、**アプリケーションのプロパティ**の下にある**プロパティ**をクリックします。
2. [**プロパティ**] ページで、**Dell EMC OpenManage Integration** の**プロパティ**をクリックします。
3. コンポーネントの変換マップを無効にするには、**変換マップの有効化/無効化**セクションで、コンポーネントの横にある**チェックボックス**をオフにします。

以下のコンポーネントの変換マップを有効または無効にすることができます。

① メモ: デフォルトでは、すべての変換マップは有効になっています。サーバー変換マップを無効にすると、その他の変換マップは自動的に無効になります。

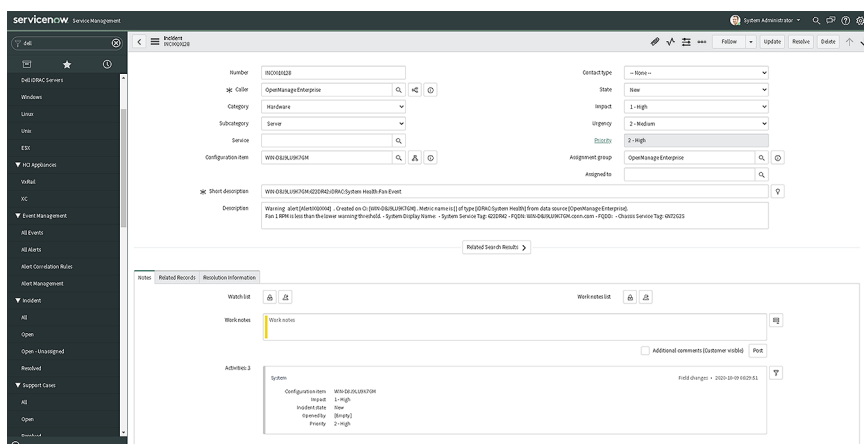
- サーバー
- イベント

インシデント管理: OpenManage Enterprise イベント用に作成されたインシデントの表示と管理

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow には、アラート用に作成されたインシデントを表示および管理する機能があります。重要および警告状態のアラートに対し、ServiceNow は対応するインシデントを作成します。

インシデントを表示および管理するには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力し、インシデントを選択します。



[インシデント] ページに、ServiceNow によって作成されたインシデントがリストされます。インシデントは、インシデントの優先度と状態に基づいてフィルターにかけられます。アラート管理ルールを変更するには、「[アラート管理ルールの有効化または無効化](#)、p. 26」を参照してください。

2. 番号列で、インシデントを選択して詳細情報を表示します。
簡単な説明および説明フィールドには、個々のインシデントに対応する関連付けられたサービス タグ、ターゲット ノード、アラートが表示されます。
3. インシデントを管理するには、**状態**ドロップダウン メニューを選択してから、インシデントの解決方法に応じて各状態を選択します。
インシデントは、OMISNOW によって OpenManage Enterprise グループに自動的に割り当てられます。**割り当てグループ**フィールドおよび**割り当て先**フィールドに対して検索アイコンを使用することによって、別のグループやユーザーにインシデントを割り当てることができます。

インシデントが解決され、状態が完了にアップデートされると、対応するアラート状態も完了にアップデートされて、OpenManage Enterprise から取得されたアラートが解決されたことが表示されます。**解決情報**タブを選択して、解決ステータスに関する詳細情報を表示します。

メモ: ServiceNow 管理者であり、x_310922_omisnow.OMISNOW オペレーターの役割を担うユーザーが、OpenManage Enterprise のインシデントを解決して終了することができます。

アラート関連ルールの有効化または無効化

OpenManage Integration with ServiceNow では、**OME アラート関連ルール** ルールに基づいて、アラートをプライマリーとセカンダリーに手動で分類することができます。このルールを使用して、プライマリーおよびセカンダリーのアラートと、関連するグループアラートの間に関係を確立することができます。

アラート関連ルールは、デフォルトで有効になっていますが、有効または無効にすることができます。アラート関連ルールの有効化/無効化に必要なユーザー権限の詳細については、「[必要なユーザー権限](#)、p. 8」を参照してください。

1. ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**イベント管理**で**アラート関連ルール**を選択します。
2. **アラート関連ルール** ページで、**OME アラート関連ルール** ルールを選択します。
3. 重要状態にあるアラートのインシデントを作成するルールを有効にするには、**OME アラート関連ルール** ページで、**アクティブ**チェック ボックスを選択します。ルールを無効にするには、**アクティブ**チェック ボックスをクリアします。
4. **アップデート** をクリックします。

更新されたアラート関連ルールは、次のイベント同期スケジュール中に適用されます。

アラート管理ルールの有効化または無効化

OpenManage Integration with ServiceNow では、アラート管理ルールページに定義されている次のルールに基づいて、重要および警告状態にあるアラートのインシデントが作成されます。

- 重要アラートでのインシデント作成
- 警告アラートでのインシデント作成

アラート管理ルールはデフォルトで有効に設定されています。ただし、アラート管理ルールを有効または無効にすることができます。アラート管理ルールの有効化または無効化に必要なユーザー権限の詳細については、「必要なユーザー権限、p.8」を参照してください。

1. ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、イベント管理でアラート管理を選択します。
2. アラート管理ルールページで次を実行します。
 - 重要な状態のアラートのインシデントを作成するルールを有効にするには、重要アラートでのインシデント作成ルールを選択してから、アラート情報タブでアクティブチェック ボックスを選択します。ルールを無効にするには、アクティブチェック ボックスをクリアします。
 - 警告状態のアラートのインシデントを作成するルールを有効にするには、警告アラートでのインシデント作成ルールを選択し、アラート情報タブでアクティブチェック ボックスを選択します。ルールを無効にするには、アクティブチェック ボックスをクリアします。
3. アップデート をクリックします。

更新されたアラート管理ルールは、次のイベント同期スケジュール中に適用されます。

ServiceNow での SupportAssist Enterprise インスタンスの追加

データセンターで使用可能な1つまたは複数の SupportAssist Enterprise インスタンスからケースを取得することができます。SupportAssist Enterprise からケースを取得するには、OpenManage Integration with ServiceNow を使用して SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを作成する必要があります。複数の接続プロファイルがある場合は、OpenManage Enterprise および SupportAssist Enterprise の接続プロファイルの数に基づいて、MID サーバーを設定します。OpenManage Enterprise プロファイルごとに1つの MID サーバーを使用することをお勧めします。

- SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを作成するには、「[SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの作成](#)、p. 27」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを編集するには、「[SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの編集](#)、p. 28」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを削除するには、「[SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの削除](#)、p. 28」を参照してください。

トピック：

- [SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの作成](#)
- [SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの編集](#)
- [SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの削除](#)

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの作成

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを作成する前に、次の操作を完了しておいてください。

- Dell EMC サポート サイトからアップデート セットをインポートして、ServiceNow に OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションをインストールする。詳細については、サポートサイトの『[Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow インストール ガイド](#)』を参照してください。
- データセンター環境に、管理、計測、検出 (MID) サーバーを1台以上インストールして設定する。
- OpenManage Integration with ServiceNow コネクタ-jar ファイルを MID サーバーに導入する。
- 必要なユーザー権限「[必要なユーザー権限](#)、p. 8」を参照してください。

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを作成するには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**接続プロファイル**で **SupportAssist Enterprise 接続プロファイル**を選択します。
2. **新規** をクリックします。
3. 接続プロファイル名を入力します。
4. 次の SupportAssist Enterprise 情報を入力します。
 - IP アドレスまたは FQDN アドレス
 - ユーザー名
 - パスワード

入力した SupportAssist Enterprise 情報は、ServiceNow インスタンスとの接続の検証に使用されます。

5. 該当するドロップダウンメニューを選択して、ケースの影響と緊急度を指定します。
6. MID サーバーを選択するには、**検索**アイコンをクリックし、リストから構成済みの MID サーバーを選択します。
7. ServiceNow インスタンスと SupportAssist Enterprise との間の接続が確立されていることを確認するには、**接続をテスト**をクリックします。
8. SupportAssist Enterprise への接続が正常に行われた場合は、**送信**をクリックします。

これで、SupportAssist Enterprise 接続プロファイルが作成され、[**SAE 接続プロファイル**] ページにリストされます。

メモ: テスト接続を実行せずに**送信**をクリックすると、テスト接続を実行するように警告するメッセージが表示されます。このメッセージでこのページで**追加ダイアログを作成しない**チェック ボックスをオンにしないでください。このオプション

ンが選択されている場合、次回に接続プロファイルを作成すると、このメッセージは表示されず、次の Web ブラウザーでは接続プロファイルを作成することができなくなります。

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

① メモ: OpenManage Integration with ServiceNow バージョン 1.0 では、SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを1つだけ作成できます。

9. 別の SupportAssist Enterprise インスタンスの接続プロファイルを作成するには、手順 1~8 を繰り返します。

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの編集

1. [SAE 接続プロファイル] ページで、接続プロファイルを選択します。

2. 次のフィールドを編集できます。

- SupportAssist Enterprise アプライアンスの [IP アドレス] または [FQDN]。
- SupportAssist Enterprise アプライアンスの [ユーザー名] と [パスワード]。
- 該当するドロップダウンメニューを選択して、ケースの影響と緊急度を編集します。

① メモ: SupportAssist Enterprise の [IP アドレス]、[FQDN]、[ユーザー名] を変更した場合は、パスワードを再入力して **SAE テスト接続** をクリックする必要があります。

3. アップデートをクリックします。

アップデートされた接続プロファイルは、[SAE 接続プロファイル] ページにリストされます。

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの削除

1. [SAE 接続プロファイル] ページの [名前] 列で、接続プロファイルをクリックします。

2. ServiceNow から接続プロファイルを削除するには、[削除] を選択します。

3. [確認] ダイアログボックスで、[削除] を選択します。

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルが ServiceNow から削除されます。

① メモ: 既存の SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを削除すると、関連するケースは ServiceNow で監視されません。

インシデント管理 : SupportAssist Enterprise ケースのインシデントの表示と監視

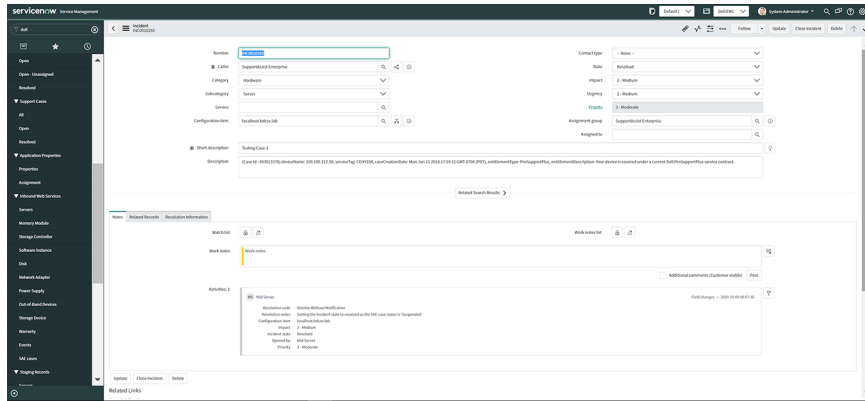
Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) には、SupportAssist Enterprise のすべてのケースを ServiceNow インスタンスに取り込む機能があります。ケースを効率的に監視するために、すべてのケースに対応するインシデントが ServiceNow によって作成されます。

前提条件 :

- ServiceNow でケースを取得する前に、OpenManage Enterprise で検出されたデバイスを SupportAssist Enterprise に追加する必要があります。SupportAssist Enterprise でデバイスを追加する方法の詳細については、Dell EMC サポート サイトにある『SupportAssist Enterprise ユーザーズガイド』を参照してください。
- ServiceNow との統合に有効な Dell EMC ライセンスのある OpenManage Enterprise で検出されたデバイスの Dell EMC サポートケースは、ServiceNow でのみ監視されます。ライセンスは、サーバーの購入時、または営業担当者に問い合わせ、購入することができます。購入したライセンスは、Dell.com/support/retail/lkm のソフトウェア ライセンス管理ポータルからダウンロードできます。
- 必要なユーザー権限があることを確認します。「必要なユーザー権限、p.8」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise 接続プロファイルが ServiceNow で作成されます。「OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成、p.10」を参照してください。
- OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションのイベントとインシデントを表示するには、ServiceNow インスタンスでイベント管理プラグインを有効にする必要があります。アクション > プラグインの有効化 > 使用可能なプラグイン > イベント管理 > プラグインのみの有効化を選択して、プラグインを有効にします。

SupportAssist Enterprise ケースを取得し、ServiceNow で対応するイベントを表示するには、次の手順を実行します。

- ① **メモ:** SupportAssist Enterprise でサポート ケースの状態が変更された場合は、ケース状態が ServiceNow インシデント管理状態モデルフローでサポートされている場合にのみ、ケース状態が OMISNOW で反映されます。[ServiceNow ドキュメント](#)を参照してください。
1. ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**接続プロファイル**で **SupportAssist Enterprise 接続プロファイル**を選択します。
2. ケースを取得するには、リストから接続プロファイルを選択し、**選択した行のアクション > SAE ケースの同期**を選択します。初回のオンデマンド SAE ケース同期の後、OMISNOW は、**Dell EMC OpenManage Integration** のプロパティテーブルに設定されているデフォルト時間間隔に基づいて、スケジュールされたケース同期を実行します。「[プロパティ テーブル: フィールドの定義](#)、p.32」を参照してください。
 - ① **メモ:** OMISNOW では、スケジュールされた SAE ケース同期は初回のオンデマンド SAE ケース同期後にのみ実行されます。
3. ServiceNow によって作成されたインシデントを表示するには、ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**サポート ケース**で次のいずれかを選択します。
 - **すべて**
 - **オープン**
 - **解決済み**
 - ① **メモ:** SupportAssist Enterprise でサポート ケースの状態が変更された場合は、ケース状態が ServiceNow インシデント管理状態モデルフローでサポートされている場合にのみ、ケース状態が OMISNOW で反映されます。[ServiceNow ドキュメント](#)を参照してください。



優先度または状態に基づいてインシデントを並べ替えるには、それぞれの列オプションを選択してから、並べ替えオプションを選択します。

インシデントは、OMISNOW によって SupportAssist Enterprise グループに自動的に割り当てられます。**割り当てグループ**フィールドおよび**割り当て先**フィールドに対して検索アイコンを使用することによって、別のグループやユーザーにインシデントを割り当てることができます。ケース同期タスクのステータスの詳細については、**システム ログ > システム ログ > アプリケーション ログ**で対応するログを表示します。ServiceNow でアプリケーション ログを表示するために必要なユーザー権限の詳細については、「[必要なユーザー権限](#)、p. 8」を参照してください。

メモ: ServiceNow 管理者であり、x_310922_omisnow.OMISNOW オペレーターの役割を担うユーザーが、SupportAssist Enterprise のインシデントを解決して終了することができます。

トピック:

- [インシデント優先度の変更](#)
- [SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの影響度と緊急性の値の変更](#)
- [特定インシデントの影響度と緊急性の値の変更](#)
- [複数インシデントの影響度と緊急性の値の変更](#)

インシデント優先度の変更

ServiceNow では、インシデント優先度の値は、インシデントに割り当てられた影響値と緊急性の値に基づいて計算されます。デフォルトでは、影響値と緊急性の値は、SupportAssist Enterprise の接続プロファイルで「2 (中程度)」に設定されています。したがって、OpenManage Enterprise with ServiceNow (OMISNOW) では、すべてのインシデントに対して、優先度の値が「3 (中程度)」として計算されます。インシデントの優先度の値を変更する場合は、影響度と緊急性の値を変更する必要があります。

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの影響度と緊急性の値の変更

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルで影響度と緊急性の値を変更した場合、後続のインベントリー同期中に作成されるケースには新しい影響度と緊急性の値のセットが割り当てられます。

1. ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**接続プロファイル**で **SupportAssist Enterprise 接続プロファイル**を選択します。
2. **SAE 接続プロファイル**ページで、接続プロファイルをクリックします。
3. **SupportAssist Enterprise 接続プロファイル**ページで、影響度と緊急性の値を編集します。

特定インシデントの影響度と緊急性の値の変更

1. ナビゲーション フィルターに「**Dell EMC OpenManage Integration**」と入力してから、サポート ケースで次のいずれかを選択します。
 - **すべて**
 - **オープン**
 - **解決済み**

2. 変更するケースをクリックします。
3. インシデントページで、インシデントの影響度と緊急性の値を変更します。

複数インシデントの影響度と緊急性の値の変更

1. ナビゲーション フィルターに「**Dell EMC OpenManage Integration**」と入力してから、サポート ケースで次のいずれかを選択します。
 - **すべて**
 - **オープン**
 - **解決済み**
2. インシデントページで、次のいずれかを実行します。
 - すべてのインシデントの影響度と緊急性の値を変更するには、任意の列ヘッダーを右クリックして、**すべて更新**をクリックします。インシデントページで、すべてのインシデントの影響度と緊急性の値を変更します。
 - 一部のケースの影響度と緊急性の値を変更するには、インシデントの横にあるチェック ボックスを選択し、任意の列ヘッダーを右クリックして、**選択項目をアップデート**をクリックします。インシデントページで、インシデントの影響度と緊急性の値を変更します。

プロパティ テーブル : フィールドの定義

インベントリ、イベント、SAE ケースの収集は、OpenManage Integration with ServiceNow のプロパティ モジュールを使用してスケジュールできます。

表 3. プロパティ テーブル

フィールド	定義
OME インベントリの収集間隔 [1~90]	
OME インベントリ収集 [日]	OpenManage Enterprise からのデバイスのインベントリ収集間隔をスケジュールします。インベントリ収集が実行される間隔 (日数) を入力します。デフォルトの間隔は 1 日に設定されています。
OME イベント収集間隔	
OME イベント収集 [分]	OpenManage Enterprise からのイベントの収集間隔をスケジュールします。イベント収集が実行される時間間隔 (分単位) を入力します。デフォルトの間隔は 15 分に設定されています。
SAE ケース コレクション間隔	
SAE ケース コレクション [分]	SupportAssist Enterprise からのサポート ケース収集間隔をスケジュールします。サポート ケースの収集が実行される間隔 (分単位) を入力します。デフォルトの間隔は 15 分に設定されています。
インベントリ同期用の並列キュー	デバイス インベントリ情報を取得するために並列で実行される外部通信チャンネル (ECC) キューの数を設定します。デフォルトでは、並列で実行できる ECC キュー数は 10 に設定されています。
変換マップの有効化/無効化	OpenManage Enterprise から PowerEdge サーバー コンポーネントのインベントリ同期を有効または無効にします。詳細については、 変換マップの有効化または無効化 、p. 23 を参照してください。

トラブルシューティング

- 管理者は、ServiceNow で OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) アプリケーションのアプリケーション ログを表示したい場合があります。

ServiceNow インスタンスで OMISNOW アプリケーション ログを表示するには、**Dell EMC OpenManage Integration > アプリケーション ログ > ログ** をクリックします。これらのログは、OMISNOW 操作が実行されたときに情報を収集し、OMISNOW 操作の実行中に発生したエラーに関するデバッグ情報も提供します。アプリケーション ログは、次の OMISNOW 操作用に収集されます。

- OpenManage Enterprise および SupportAssist Enterprise の接続プロファイルの作成。
- デバイス、イベント、およびサポート ケースのオンデマンド同期。
- デバイス、イベント、およびサポート ケースを同期するためのスケジュールされたジョブ。

メモ: OMISNOW を使用して PowerEdge サーバー上で実行されたすべての更新または削除操作は、OMISNOW アプリケーション ログに記録されます。ServiceNow の標準検出機能を使用して PowerEdge サーバー上で実行された操作は、OMISNOW アプリケーション ログには記録されません。

OpenManage Integration with ServiceNow に関する Dell EMC サポートへの問い合わせ

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 固有の問題について Dell EMC に連絡して、テクニカル サポートまたはカスタマー サービスを受けるには、以下を実行します。

1. ナビゲーション フィルターに「**Dell EMC OpenManage Integration**」と入力し、**連絡先モジュール**でサポート **連絡先**を選択します。

Dell EMC 連絡先サポートページには、次の連絡先情報がリストされています。

- サポート営業時間：24 時間
- サポート営業日：毎日
- 連絡方法 - 電話：1 (800) 999-3355
- 連絡方法 - Web サイト：<https://www.dell.com/contactus>

2. Dell EMC に連絡するための推奨方法を選択してください。

Dell EMC へのお問い合わせ

Dell EMC では、オンラインおよび電話によるサポートとサービスオプションをいくつかご用意しています。これらのサービスは国および製品によって異なり、お住まいの地域では一部のサービスがご利用いただけない場合があります。

メモ: アクティブなインターネット接続がない場合は、ご購入時の納品書、出荷伝票、請求書、または Dell EMC 製品カタログで連絡先をご確認いただけます。

Dell EMC のセールス、テクニカルサポート、またはカスタマーサービスへは、次の手順でお問い合わせいただけます。

1. Dell.com/support にアクセスします。
2. ページの右下にあるリストで、国または地域を選択します。
3. [サポートへのお問い合わせ] をクリックして、該当するサポートリンクを選択します。

Dell EMC サポート サイトからのサポート コンテンツへのアクセス

直接リンクを使用して Dell EMC サポート サイトに移動するか、検索エンジンを使用して、一連のシステム管理ツールに関連するサポート コンテンツにアクセスします。

- 直接リンク：
 - Dell EMC エンタープライズ システム管理および Dell EMC リモート エンタープライズ システム管理：<https://www.dell.com/esmanuals>
 - Dell EMC 仮想化ソリューション：<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
 - Dell EMC OpenManage：<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - iDRAC：<https://www.dell.com/idracmanuals>
 - Dell EMC OpenManage Connections エンタープライズ システム管理：<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - Dell EMC Serviceability Tools：<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Dell EMC サポート サイト：
 1. <https://www.dell.com/support> にアクセスします。
 2. **すべての製品の参照** をクリックします。
 3. **すべての製品** ページで **ソフトウェア** をクリックして、次に必要なリンクをクリックします。
 4. 必要な製品をクリックして、必要なバージョンをクリックします。

検索エンジンを使用する場合は、検索ボックスにドキュメントの名前とバージョンを入力します。