

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 版本 1.1 用户指南

注意、小心和警告

 **注:** “注意” 表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

 **小心:** “小心” 表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并告诉您如何避免此类问题。

 **警告:** “警告” 表示可能会导致财产损失、人身伤害甚至死亡。

章 1: Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概述	5
最新功能.....	6
其他资源.....	6
章 2: OpenManage Integration with ServiceNow 的许可证要求	7
章 3: 所需的用户权限	8
章 4: 在 ServiceNow 中添加 OpenManage Enterprise 实例	10
创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件.....	10
编辑 OpenManage Enterprise 连接配置文件.....	11
删除 OpenManage Enterprise 连接配置文件.....	11
章 5: 清点和监视 PowerEdge 服务器	12
Dell EMC PowerEdge 服务器基本资源清册信息.....	14
Dell EMC PowerEdge 服务器详细资源清册信息.....	16
配置并行队列.....	23
激活或停用转换映射.....	23
警报管理 - 查看警报和相应的 OpenManage Enterprise 事件.....	23
事件管理 - 查看和管理为 OpenManage Enterprise 事件创建的事件.....	24
启用或禁用警报关联规则.....	25
启用或禁用警报管理规则.....	25
章 6: 在 ServiceNow 中添加 SupportAssist Enterprise 实例	26
创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件.....	26
编辑 SupportAssist Enterprise 连接配置文件.....	27
删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件.....	27
章 7: 事件管理 - 查看和监视 SupportAssist Enterprise 案例的事件	28
更改事件优先级.....	29
更改 SupportAssist Enterprise 连接配置文件中的影响值和紧急程度值.....	29
更改某个特定事件的影响值和紧急程度值.....	29
更改多个事件的影响值和紧急程度值.....	29
章 8: 属性表 - 字段定义	30
章 9: 故障排除	31
章 10: 为 OpenManage Integration with ServiceNow 联系 Dell EMC 支持	32
章 11: 联系 Dell EMC	33

章 12: 访问 Dell EMC 支持网站上的支持内容.....	34
-----------------------------------	----

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概述

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 可帮助企业级组织弥补其服务和运营管理流程间的差距，从而提高业务关键型运营的效率。它是一个本机应用程序 - 在 ServiceNow 平台内 - 提供了 OpenManage Enterprise (基础架构管理功能) 和 ServiceNow (服务和操作管理功能) 之间的无缝连接。OpenManage Enterprise 是一对多系统管理控制台，可为 PowerEdge 模块化基础架构、机架和塔式服务器提供全面的统一生命周期管理。OpenManage Integration 提供了自动化功能，可在 OpenManage Enterprise 和 ServiceNow 之间传输设备资源清册信息和事件，从而协助服务管理团队快速检测、诊断和解决会影响业务服务和 IT 基础架构运行状况的问题。

此外，OpenManage Integration with ServiceNow 与 SupportAssist Enterprise 集成，以便从 ServiceNow 实例内查看和跟踪向 Dell EMC 支持团队提交的支持案例。SupportAssist Enterprise 是主动检测硬件问题的应用程序 - 在问题实际出现之前 - 它可提醒技术支持团队注意 PowerEdge 服务器、存储设备和网络设备的问题。通过这种集成，运营和服务管理团队可以随时了解针对 PowerEdge 服务器生成的技术支持工单，并跟踪事件的解决进度。

Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise 是一个系统管理和监视应用程序，可以通过它全面了解企业网络中的 Dell EMC 服务器、机箱、存储、网络交换机。借助 OpenManage Enterprise，一个基于 Web、可以集中管理多套系统的管理应用程序，您可以：

- 查找和管理数据中心环境中的设备。
- 分组和管理设备。
- 查看硬件资源清册和符合性报告。
- 监视您的设备的运行状况。
- 管理设备固件版本和执行系统更新和远程任务。
- 查看和管理系统警报和警报策略。

有关 Dell EMC OpenManage Enterprise 的详细信息，请参阅 Dell OpenManage Enterprise 页面 Dell.com/OpenManageManuals 上提供的说明文件。

Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise 自动为您的 Dell EMC 服务器、存储设备和网络设备提供技术支持。它会监视您的设备并主动检测可能发生的硬件问题。在检测到硬件问题时，SupportAssist Enterprise 自动向技术支持部门开立支持案例，并向您发送电子邮件通知。

有关 SupportAssist Enterprise 的详细信息，请参阅“可维护性工具”页面 Dell.com/ServiceabilityTools 中的可用文档。

OpenManage Integration with ServiceNow 的主要功能

- 本机 ServiceNow 应用程序支持：可以在 ServiceNow 实例上安装和部署 OpenManage Integration with ServiceNow。
- OpenManage Enterprise 集成：
 - CMDB 集成：
 - 从一个或多个 OpenManage Enterprise 实例中将 PowerEdge 服务器详细资源清册定期和按需同步到 ServiceNow 配置管理数据库 (CMDB) 中。
 - 为从一个或多个 OpenManage Enterprise 实例导入到 ServiceNow CMDB 的所有 PowerEdge 服务器自动创建配置项目 (CI)。
 - 事件管理集成：
 - 将事件从一个或多个 OpenManage Enterprise 实例定期和按需同步到 ServiceNow 实例中。
 - 通过 ServiceNow 中的服务器 CI 自动映射事件（严重和警告）和警报。
 - 为严重和警告警报自动创建事件。

- SupportAssist Enterprise 集成：将受监视服务器的一个或多个 SupportAssist Enterprise 实例的支持案例导入到 ServiceNow 实例中，并自动为相应支持案例创建事件。
- 通过使用 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 应用程序提供的 REST API，OpenManage Integration 可获取服务器资源清册信息、事件和 Dell EMC 支持案例。

主题：

- [最新功能](#)
- [其他资源](#)

最新功能

- 支持与多个 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 实例的集成。
- 配置管理数据库 (CMDB) 集成：
 - 定期和按需同步详细服务器资源清册。例如，CPU、内存、存储控制器、物理和虚拟磁盘、风扇和固件版本。
 - 为服务器和相关服务器组件自动创建配置项目 (CI) 和 CI 关系。
 - 使用开箱即用的 CMDB CI 服务器类来存储 PowerEdge 服务器信息。
- 支持保修监视。
- 新平台支持：
 - ServiceNow 纽约、奥兰多和巴黎。
 - 支持超融合基础架构 (HCI) 设备 — VxRail 和 XC 系列。
- 在将从 OpenManage Enterprise 导入的服务器记录转换和映射到 CMDB 表之前，使用导入集表暂存这些记录。
- 全新的增强型应用程序菜单，可加快导航速度并提高可用性。

其他资源

表. 1: 其他资源

说明文件	说明	可用性
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安装指南</i>	提供了有关安装和配置 OpenManage Integration with ServiceNow 的信息。	1. 转至 Dell.com/OpenManageManuals 。 2. 单击 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow ，然后选择所需的应用程序版本。
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 发行说明</i>	提供了有关 OpenManage Integration with ServiceNow 的新功能、已知问题和解决方法的信息。	3. 单击 手册和文档 以访问这些文档。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 用户指南</i>	提供有关安装和使用 OpenManage Enterprise 的信息。	1. 转至 Dell.com/OpenManageManuals 。 2. 单击 Dell EMC OpenManage Enterprise ，然后选择所需的应用程序版本。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise and OpenManage Enterprise – Modular 版本 RESTful API 指南</i>	提供有关使用表述性状态转移 (REST) API 集成 OpenManage Enterprise 的信息，还包括使用 REST API 执行常见任务的示例。	3. 单击 手册和文档 以访问这些文档。
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise 用户指南</i>	提供有关安装、配置、使用和 SupportAssist Enterprise 故障排除的信息。	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow 文档</i>	有关使用 ServiceNow 应用程序的详细信息。	https://www.servicenow.com/

OpenManage Integration with ServiceNow 的许可证要求

OpenManage Integration with ServiceNow 许可证必须安装在目标 PowerEdge 服务器上，以便在 ServiceNow 中监视设备的警报和支持案例。

要在目标服务器上部署许可证，请执行以下操作：

- 购买服务器时可以购买许可证，或者联系销售代表进行购买。
- 购买的许可证可以从软件许可证管理门户下载，网址为：Dell.com/support/retail/lkm。
- 下载的许可证可以通过将其导入到相应的 iDRAC 控制台来部署在目标服务器上。要在数据中心内的多个服务器上部署许可证，您可以使用 Dell EMC License Manager 应用程序。有关使用 Dell EMC License Manager 部署许可证的详细信息，请参阅 [Dell EMC License manager 产品页面](#)。

所需的用户权限

OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序会在 ServiceNow 实例中安装以下一组用户角色：

- x_310922_omisnow.OMISNOW Operator (适用于 OpenManage Integration “操作员” 角色)。
- x_310922_omisnow.OMISNOW User (适用于 OpenManage Integration “用户” 角色)。

确保为 ServiceNow 用户分配适当的角色和权限，以使用 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序。如果需要，可以在 ServiceNow 中创建其他用户，并为其分配 OpenManage Integration “操作员” 和 “用户” 角色。

表. 2: 所需的用户权限

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 管理员	OpenManage Integration with ServiceNow 操作员	OpenManage Integration with ServiceNow 用户
将 OpenManage Integration with ServiceNow 更新集上传到 ServiceNow	允许	不允许	不允许
在 MID 服务器上部署 OpenManage Integration with ServiceNow 连接器 .jar	允许	不允许	不允许
创建、修改或删除 Openmanage Enterprise 连接配置文件	允许	允许	不允许
创建、修改或删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件	允许	允许	不允许
从 OpenManage Enterprise 实例中检索服务器资源清册信息	允许	允许	不允许
从 OpenManage Enterprise 检索所有服务器事件	允许	允许	不允许
从 SupportAssist Enterprise 检索案例	允许	允许	不允许
在 ServiceNow 中查看应用程序日志	允许	不允许	不允许
计划资源清册和事件收集间隔	允许	允许	不允许
从 OpenManage Enterprise 查看为检索到的事件创建的警报和事件	允许	允许	允许
更新警报和事件	允许	允许	不允许
启用或禁用警报管理规则	允许	不允许	不允许
启用或禁用警报关联规则	允许	不允许	不允许

表. 2: 所需的用户权限 (续)

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 管理员	OpenManage Integration with ServiceNow 操作员	OpenManage Integration with ServiceNow 用户
从 ServiceNow 删除 OpenManage Integration 应用程序	允许	不允许	不允许
创建或编辑警报关联规则	允许	不允许	不允许
将事件分配给 OME 和 SAE 组	允许	允许	不允许
激活和停用转换映射	允许	允许	不允许
配置并行队列	允许	允许	不允许

在 ServiceNow 中添加 OpenManage Enterprise 实例

您可以从数据中心内可用的一个或多个 OpenManage Enterprise 实例检索资源清册。对于多个连接配置文件，请根据 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 连接配置文件的数量配置 MID 服务器。建议每个 OpenManage Enterprise 配置文件使用一个 MID 服务器。

注：在 OpenManage Integration with ServiceNow 版本 1.0 中，您仅可创建一个 OpenManage Enterprise 连接配置文件。

要检索资源清册和事件，您必须在 ServiceNow 实例中为每个 OpenManage Enterprise 实例创建一个 OpenManage Enterprise 连接配置文件。

- 要创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件，请参阅 [创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件](#) 页面上的 10。
- 要编辑 OpenManage Enterprise 连接配置文件，请参阅 [编辑 OpenManage Enterprise 连接配置文件](#) 页面上的 11。
- 要删除 OpenManage Enterprise 连接配置文件，请参阅 [删除 OpenManage Enterprise 连接配置文件](#) 页面上的 11。

主题：

- [创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件](#)
- [编辑 OpenManage Enterprise 连接配置文件](#)
- [删除 OpenManage Enterprise 连接配置文件](#)

创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件

在创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件之前，请确保：

- 通过从 Dell EMC 支持站点导入更新集，在 ServiceNow 中安装了 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序。有关详细信息，请参阅支持站点上的 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安装指南*。
- 基于您的数据中心环境安装并配置了一个或多个管理、检测和查找 (MID) 服务器。
- 在 MID 服务器上部署了 OpenManage Integration with ServiceNow 连接器 .jar 文件。
- 必要的用户权限。请参阅[所需的用户权限](#) 页面上的 8。

要创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件，请执行以下操作：

1. 在“导航”筛选器中，输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后在**连接配置文件**下，选择 **OpenManage Enterprise 连接配置文件**。

2. 单击**新建**。

3. 输入连接配置文件的名称。

4. 输入以下 OpenManage Enterprise 设备信息：

- IP 地址或 FQDN 地址

注：请确保使用 IP 地址或使用 OpenManage Enterprise 设备的 FQDN 创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件。由于技术限制，OMSINOW 不会阻止为设备创建两个重复的连接配置文件（一个使用 IP 地址，另一个使用 FQDN）。

- 用户名

注：只输入用户名。请勿输入以域名为前缀的用户名。

- 密码

提供的 OpenManage Enterprise 详细信息用于验证与 ServiceNow 实例的连接。

5. 要选择 MID 服务器，请单击**搜索**图标，并从列表中选择配置的中 ID 服务器。

6. 要确保在 ServiceNow 实例和 OpenManage Enterprise 设备之间建立连接，请单击**测试连接**。

7. 如果与 OpenManage Enterprise 的连接成功，请单击**提交**。

注：确保您在**名称**字段中只输入了用户名。如果用户名使用域名作为前缀，则测试连接将失败。

现在将创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件，并在 **OpenManage Enterprise 连接配置文件** 页面上列出。

注： 如果单击**提交**而不执行测试连接，系统将显示一条消息，提醒您测试连接。在该消息中，不要选中**阻止此页面创建附加的对话框**复选框。如果选择此选项，则在下次创建连接配置文件时将不显示此消息，并阻止您在以下网页浏览器中创建连接配置文件：

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

8. 要为另一个 OpenManage Enterprise 实例创建连接配置文件，请重复步骤 1 至 7。

编辑 OpenManage Enterprise 连接配置文件

1. 在 **OpenManage Enterprise 连接配置文件** 页面中，选择连接配置文件。

2. 您可以编辑以下字段：

- OpenManage Enterprise 设备的 IP 地址或 FQDN。
- OpenManage Enterprise 设备的用户名和密码。

注： 如果更改 OpenManage Enterprise IP 地址、FQDN 或用户名，则必须重新输入密码，然后单击**测试连接**。

3. 单击**更新**。

更新后的连接配置文件将在 **OpenManage Enterprise 连接配置文件** 页面中列出。

删除 OpenManage Enterprise 连接配置文件

1. 在 **OpenManage Enterprise 连接配置文件** 页面的名称列下，单击连接配置文件。

2. 要从 ServiceNow 删除连接配置文件，请选择**删除**。

3. 在**确认对话框**中，选择**删除**。

将从 ServiceNow 中移除 OpenManage Enterprise 连接配置文件。

注： 如果您删除现有 OpenManage Enterprise 连接配置文件，则不会在 ServiceNow 中监视设备和关联的事件。

清点和监视 PowerEdge 服务器

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 能够将 OpenManage Enterprise 中的所有已清点设备同步到 ServiceNow。与设备关联的事件也从 OpenManage Enterprise 中检索，并在 ServiceNow 中创建相应的事件，以有效监视 ServiceNow 中的事件。

前提条件：

- 要监视在 OpenManage Enterprise 中查找到的设备以及定期和按需同步事件和警报，请确保在设备上安装了 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 许可证。您购买服务器时可以购买许可证，或者联系销售代表进行购买。您可从位于 Dell.com/support/retail/lkm 的软件许可证管理门户下载购买的许可证。
- 确保您具备必要的用户权限。请参阅[所需的用户权限](#) 页面上的 8。
- 在 ServiceNow 中创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件。请参阅[创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件](#) 页面上的 10。

要监视 Dell EMC PowerEdge 服务器，请执行以下操作：

1. 在“导航”筛选器中，输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后在[连接配置文件](#)下，选择 **OpenManage Enterprise 连接配置文件**。
2. 要运行设备资源清册收集，请从列表选择一个或多个连接配置文件，然后选择[所进行上的操作 > OME 资源清册同步](#)。

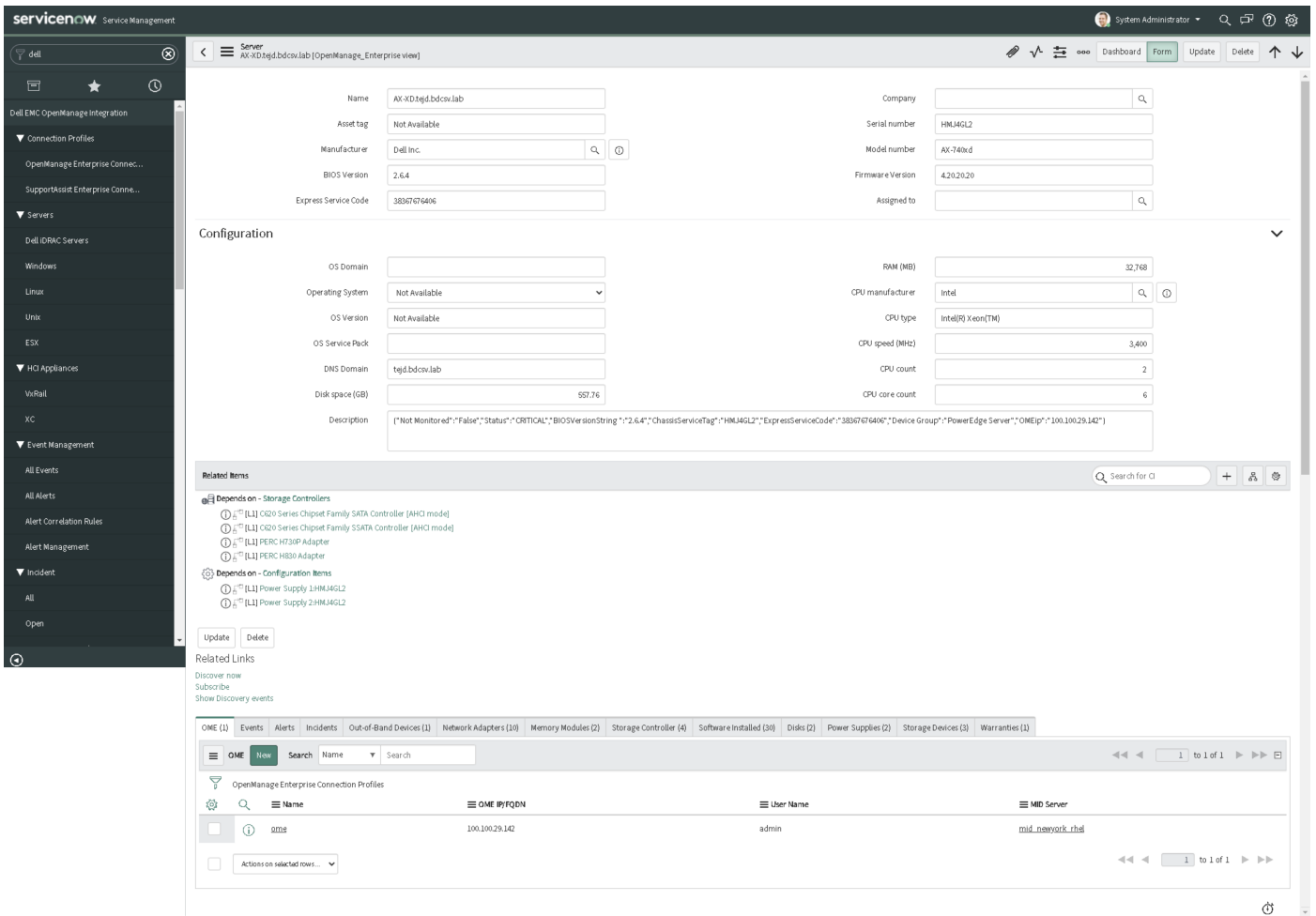
在首次完成按需 OpenManage Enterprise 资源清册同步后，计划的资源清册同步将会激活并每天运行一次。默认情况下，计划资源清册同步设置为一天。要更改资源清册收集计划，请在“导航”筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后选择[应用程序属性 > 属性](#)。在属性列表中，单击 **Dell EMC OpenManage Integration 属性**，然后在 **OME 资源清册收集 [天]** 下，输入 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序检索资源清册信息的间隔天数。请参阅[属性表 - 字段定义](#) 页面上的 30。

在 OpenManage Enterprise 中查找到的设备的资源清册详细信息将在 ServiceNow 实例中同步。

注：如果您使用自定义表来监视设备，则会在同一组设备上多次执行同步操作时创建重复的记录。

3. 要查看 PowerEdge 服务器的资源清册信息，请在“导航”筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后执行以下操作：
 - 要查看未安装操作系统的 PowerEdge 服务器的资源清册信息，请选择[服务器 > Dell iDRAC 服务器](#)。
 - 要查看基于操作系统的设备的资源清册信息，请在[服务器](#)下，选择以下选项之一：
 - Windows
 - Linux
 - Unix
 - ESX
 - 要查看超融合基础架构设备（如 VxRail 和 Dell EMC XC 系列）中 PowerEdge 服务器的资源清册信息，请在[HCI 设备](#)下，选择以下选项之一：
 - VxRail
 - XC

有关您可以在 ServiceNow 中查看的 Dell iDRAC 服务器的资源清册的详细信息，请参阅 [Dell EMC PowerEdge 服务器基本资源清册信息](#) 页面上的 14。



- 要从 OpenManage Enterprise 同步事件，请在“导航”筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后选择 **OpenManage Enterprise 连接配置文件**。

注：在从 ServiceNow 中的 OpenManage Enterprise 同步设备事件之前，必须运行按需设备资源清册收集。

- 要检索所有事件，请从列表中选择连接配置文件，然后选择**所进行上的操作 > OME 事件同步**。在第一次按需资源清册同步之后，计划的事件同步将被激活。OMISNOW 将根据 **Dell EMC OpenManage Integration 属性表**中配置的默认时间间隔来执行计划的事件同步。请参阅**属性表 - 字段定义**页面上的 30。

注：在第一次按需事件同步后，OMISNOW 才会执行计划的同步。

PowerEdge 服务器生成的事件与 ServiceNow 实例同步。

- 要查看事件，请在“导航”筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration。
- 在**事件管理**下，选择**所有事件**。
将会列出事件，您可以根据关联的严重性筛选事件。事件与 ServiceNow 中的服务器 CI 进行映射，您可以在**配置项列**中查看事件映射的服务器 CI。

- 操作系统
- 操作系统版本

注: 操作系统名称和版本将部分显示，因为在 ServiceNow 中为操作系统和操作系统版本字段设置了字符限制。

- 分类
- CPU 计数
- CPU 核心计数
- CPU 类型
- CPU 速度 (MHz)
- CPU 制造商
- BIOS 版本
- 固件版本
- 快速服务代码
- 描述 - 显示以下属性：

- **Not Monitored** - 表示服务器的监视状态。当设备从 OpenManage Enterprise 实例中移除时，或设备上安装的 OpenManage Integration with ServiceNow 许可证到期或被删除时，**Not Monitored** 属性值将更改为 **True**。例如，**Not Monitored: True**
- **Status** - 表示服务器的整体运行状况。
- **BIOSVersionString** - 表示 BIOS 版本。
- **ChassisServiceTag** - 表示机箱的服务编号。
- **ExpressServiceCode** - 表示服务器的快速服务代码。
- **Device Group** - 表示设备组。
- **OMEip** - 表示 OpenManage Enterprise 实例的 IP 地址。

注: 默认情况下不显示 CPU 计数、CPU 核心计数、CPU 类型、CPU 速度 (MHz) 和 CPU 制造商列。要添加列，请单击更新个性化列表齿轮图标，然后选择所需属性。

在表单视图中，显示有关 PowerEdge 服务器的以下基本资源清册信息。

- 名称
- 资产标签
- 制造商
- BIOS 版本
- ExpressServiceCode
- 序列号
- 型号
- 固件版本
- 操作系统
- 操作系统版本

注: 操作系统名称和版本将部分显示，因为在 ServiceNow 中为操作系统和操作系统版本字段设置了字符限制。

- RAM (MB)
- CPU 制造商
- CPU 类型
- CPU 速度 (MHz)
- CPU 计数
- CPU 核心计数
- DNS 域
- 磁盘空间
- 描述。描述字段显示以下属性：

- **Not Monitored** - 表示服务器的监视状态。当设备从 OpenManage Enterprise 实例中移除时，或设备上安装的 OpenManage Integration with ServiceNow 许可证到期或被删除时，**Not Monitored** 属性值将更改为 **True**。例如，**Not Monitored: True**
- **Status** - 表示服务器的整体运行状况。
- **BIOSVersionString** - 表示 BIOS 版本。
- **ChassisServiceTag** - 表示机箱的服务编号。
- **ExpressServiceCode** - 表示服务器的快速服务代码。
- **Device Group** - 表示设备组。
- **OMEip** - 表示 OpenManage Enterprise 实例的 IP 地址。

要查看 iDRAC 信息，请单击**相关链接**下的**带外设备**选项卡。此时将显示有关 iDRAC 的以下信息：单击 iDRAC 管理 URL 以启动 iDRAC 控制台。

- 名称
- IP 地址
- 主机
- URL
- 类型
- 固件版本
- 产品版本
- MAC 地址
- 查找源
- 最近的查找

i 注：默认情况下，不会在列表视图中显示**最近的查找**列。要添加列，请单击**更新个性化列表**齿轮图标，然后选择属性。

Dell EMC PowerEdge 服务器详细资源清册信息

要查看 PowerEdge 服务器的详细资源清册信息，请在 **<操作系统> 服务器**页面中，单击**相关链接**下组件的相应选项卡。

下表列出了每个组件选项卡下显示的属性：

i 注：无法与 OMISNOW 表中的字段映射的属性在**描述**或**属性**字段中使用 JSON 文件格式列出。

选项卡	说明	属性
已安装软件	显示 PowerEdge 服务器上安装的软件的信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 在列表视图中，显示已安装软件的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 - 列出软件应用程序的设备描述。在名称列中单击一个设备描述。软件实例页面将显示以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 名称 ▪ 安装日期 ▪ 安装在 ▪ 产品名称 ○ 版本 ○ 安装日期 ○ 产品名称 - 列出实例 ID 和版本。在产品名称列中，单击一个实例 ID。软件页面会显示软件的名称和版本。 • 在表单视图中，显示已安装软件的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 安装日期 ○ 安装在 ○ 产品名称
内存模块	显示 PowerEdge 服务器中内存模块的信息。	<ul style="list-style-type: none"> • 在列表视图中，显示磁盘驱动器的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 速度 (MHz) ○ 类型 ○ 配置项 ○ 制造商

选项卡	说明	属性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 设备位置 ○ 容量 ○ 外形规格 ○ 类型详情 ○ 描述 - 显示内存模块的运行状况和安装内存模块的插槽的相关信息。 <ul style="list-style-type: none"> ① 注: 默认情况下不显示制造商和描述列。要添加列，请单击更新个性化列表齿轮图标，然后选择制造商和描述属性。 ● 在表单视图中，显示磁盘驱动器的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 配置项 ○ 容量 (MB) ○ 速度 (MHz) ○ 类型 ○ 列标签 ○ 总宽度 (位) ○ 部件号 ○ 序列号
磁盘	显示 PowerEdge 服务器上安装的磁盘驱动器的信息。	<ul style="list-style-type: none"> ● 在列表视图中，显示磁盘驱动器的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 计算机 - 显示服务器的主机名。 ○ 界面 ○ 大小 ○ 可用磁盘空间 (GB) ○ 制造商 ○ 型号 ○ 查找源 ○ 大小字节 ○ 说明 <ul style="list-style-type: none"> ① 注: 默认情况下不显示查找源和大小字节列。要添加列，请单击更新个性化列表齿轮图标，然后选择所需属性。 ● 在表单视图中，显示磁盘驱动器的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 设备 ID ○ 序列号 ○ 制造商 ○ 型号 ○ 存储类型 ○ 设备接口 ○ 大小 ○ 计算机 ○ 描述 - 以 JSON 格式显示以下信息。raidStatus、usedSpace、formFactor、diskNumber、

选项卡	说明	属性
		<p>channel、slotNumber、mediaType、sasAddress、securityState、deviceid、manufacturedWeek、revision、EncryptionAbility、statusString、manufacturedYear、partNumber、enclosureID、busType、remainingReadWriteEndurance、manufactureDay、predictiveFailureState 和 Status。</p>
网络适配器	<p>显示 PowerEdge 服务器上安装的网络适配器的信息。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在列表视图中，显示网络适配器的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ MAC 地址 ○ IP 地址 ○ Netmask (子网掩码) ○ 配置项 ○ Mac 制造商 ○ DHCP 已启用 ○ 状态 ○ 属性。 ○ 描述 - 显示在其上配置 NIC 的插槽和端口号。 ● 在表单视图中，显示网络适配器的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ IP 地址 ○ Netmask (子网掩码) ○ MAC 地址 ○ DHCP 已启用 ○ Mac 制造商 ○ 配置项 ○ 状态 ○ 属性 - 以 JSON 格式显示以下信息：PermanentMacAddress、VirtualMacAddress、VirtualIscsiMacAddress、VirtualFlpMacAddress、NicMode、FcoeMode、FQDD、IscsiMode、MinBandwidth、MaxBandwidth、PortId、ProductName、InitiatorName、InitiatorGateway、InitiatorPrimaryDns、InitiatorSecondaryDns、TargetIpAddress、TargetFcoeWwpn、LinkStatus 和 LinkSpeed。
电源设备	<p>显示 PowerEdge 服务器上安装的电源的信息。</p> <p>注： 模块服务器不显示电源信息。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在列表视图中，显示电源的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称

选项卡	说明	属性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 序列号 ○ 制造商 ○ 描述 - 以 JSON 格式显示以下信息：<code>operationalStatus</code>、<code>powerSupplyType</code>、<code>requestedState</code>、<code>inputVoltage</code>、<code>outputWatts</code>、<code>range1MaxInputPowerWatts</code>、<code>acInput</code>、<code>inputPowerUnits</code>、<code>redundancyState</code>、<code>acOutput</code>、<code>compType</code>、<code>switchingSupply</code>、<code>ratedMaxOutputPower</code>、<code>activeInputVoltage</code>、<code>Range1MaxInputVoltageHighMilliVolts</code>、<code>location</code>、<code>model</code>、<code>Id</code>、<code>state</code>、<code>firmwareVersion</code> 和 <code>status</code>。 ○ 查找源 ● 在表单视图中，显示网络适配器的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 序列号 ○ 制造商 ○ 描述 - 以 JSON 格式显示以下信息：<code>operationalStatus</code>、<code>powerSupplyType</code>、<code>requestedState</code>、<code>inputVoltage</code>、<code>outputWatts</code>、<code>range1MaxInputPowerWatts</code>、<code>acInput</code>、<code>inputPowerUnits</code>、<code>redundancyState</code>、<code>acOutput</code>、<code>compType</code>、<code>switchingSupply</code>、<code>ratedMaxOutputPower</code>、<code>activeInputVoltage</code>、<code>Range1MaxInputVoltageHighMilliVolts</code>、<code>location</code>、<code>model</code>、<code>Id</code>、<code>state</code>、<code>firmwareVersion</code> 和 <code>status</code>。 ○ 查找源 <p>i 注：添加了 <code>compType</code> 属性以将组件类型表示为 <code>PowerSupply</code>，因为 <code>cmdb_ci</code> 表用于存储 PowerEdge 服务器的电源信息。</p>
存储控制器	显示 PowerEdge 服务器上安装的 RAID 控制器的信息。	<ul style="list-style-type: none"> ● 在列表视图中，显示 RAID 控制器的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 设备 ID ○ 计算机 ○ 查找源 ○ 描述 - 以 JSON 格式显示以下信息：<code>DeviceDescription</code>、<code>extraAttribute</code>、<code>Status</code>、<code>DriverVersion</code>、<code>PciSlot</code>、<code>RollupStatusString</code>、<code>RollupStatus</code>、

选项卡	说明	属性
		<p>StatusTypeString、FirmwareVersion、CacheSizeInMb 和 StorageAssignmentAllowed。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在表单视图中，显示 RAID 控制器的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 设备 ID ○ 计算机 ○ 描述 - 以 JSON 格式显示以下信息：DeviceDescription、extraAttribute、Status、DriverVersion、PciSlot、RollupStatusString、RollupStatus、StatusTypeString、FirmwareVersion、CacheSizeInMb 和 StorageAssignmentAllowed。
<p>存储设备</p>	<p>显示 PowerEdge 服务器上安装的虚拟和物理磁盘的信息。</p>	<p>物理磁盘：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在列表视图中，显示物理磁盘的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 计算机 ○ 设备 ID ○ 存储类型 ○ 设备接口 ○ 大小 ○ 查找源 ○ 设备目标 ID ○ 提供者 ○ 描述 - 以 JSON 格式显示以下信息：raidStatus、usedSpace、formFactor、diskNumber、channel、slotNumber、mediaType、sasAddress、securityState、deviceId、manufacturedWeek、revision、EncryptionAbility、statusString、manufacturedYear、partNumber、enclosureId、busType、remainingReadWriteEndurance、manufacturedDay、predictiveFailureState 和 status。 ● 在表单视图中，显示物理磁盘的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 设备 ID ○ 存储类型 ○ 设备接口 ○ 序列号

选项卡	说明	属性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 大小 ○ 计算机 ○ 制造商 ○ 型号 ○ 描述 - 以 JSON 格式显示以下信息：raidStatus、usedSpace、formFactor、diskNumber、channel、slotNumber、mediaType、sasAddress、deviceld、manufacturedWeek、revision、EncryptionAbility、statusString、manufacturedYear、partNumber、enclosureId、busType、remainingReadWriteEndurance、manufacturedDay、predictiveFailureState 和 status。 <hr/> <p>逻辑磁盘：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在列表视图中，显示逻辑磁盘的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 计算机 ○ 设备 ID ○ 存储类型 ○ 设备接口 ○ 设备目标 ID ○ 提供者 ○ 大小 ○ 查找源 ○ 描述 - 以 JSON 格式显示以下信息：RaidControllerId、Status、ReadPolicy、CachePolicy、Layout、StripeSize、LockStatus、State、MediaType、MagneticDrive、Fqdd、RollupStatus 和 WritePolicy。 ● 在表单视图中，显示虚拟磁盘的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名称 ○ 设备 ID ○ 存储类型 ○ 设备接口 ○ 大小 ○ 计算机 ○ 描述 - 以 JSON 格式显示以下信息：RaidControllerId、Status、ReadPolicy、CachePolicy、Layout、StripeSize、LockStatus、State、MediaType、MagneticDrive、Fqdd、RollupStatus 和 WritePolicy。

选项卡	说明	属性
保修	<p>显示 PowerEdge 服务器的保修信息。</p> <p>注: 如果数据中心环境中使用的 OpenManage Enterprise 版本为 3.3 或更早版本，则不会显示服务器的保修详细信息。要查看保修信息，请将 OpenManage Enterprise 版本升级到 3.4 或更高版本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在列表视图中，显示保修的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 编号 ○ 开始日期 ○ 结束日期 ○ 自动续订 ○ 名称 ○ 状态 ○ PO 编号 ○ 合同编号 ○ 供应商 ○ 描述 - 以 JSON 格式显示以下信息：IsWarrantyItemRenewed、DeviceModel、GroupName、DaysRemaining、ServiceLevelGroup、ServiceLevelCode、DeviceType、TimeStamp、MaxEndDateForServiceCode、CustomerNumber、LocalChannel、ServiceLevelDescription、Discovery Source 和 SystemShipDate。 ● 在表单视图中，显示保修的以下信息： <ul style="list-style-type: none"> ○ 编号 ○ 开始日期 ○ 结束日期 ○ 自动续订 ○ 名称 ○ 状态 ○ PO 编号 ○ 位置 ○ 主动 ○ 合同编号 ○ 付款金额 ○ 付款计划 ○ 总成本 ○ 描述 - 以 JSON 格式显示以下信息：IsWarrantyItemRenewed、DeviceModel、GroupName、DaysRemaining、ServiceLevelGroup、ServiceLevelCode、Discovery Source、Local Channel、DeviceType、TimeStamp、MaxEndDateForServiceCode、CustomerNumber、LocalChannel、ServiceLevelDescription 和 SystemShipDate。

配置并行队列

为了减少设备资源清册同步时间，OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) 会在检索设备资源清册信息时并行运行多个外部通信通道 (ECC) 队列。默认情况下，可以并行运行的 ECC 队列设置为 10。

注：要使并行队列无缝运行，请确保 OpenManage Enterprise 中的 API 会话的最大数量设置为不小于 10。默认情况下，API 会话的最大数量设置为 100。要了解更多信息，请参阅 *Dell EMC OpenManage Enterprise 用户指南*。

要增加并行队列，请执行以下操作：

1. 在“导航”筛选器中，输入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然后在**应用属性**下，单击**属性**。
2. 在**属性**页面中，单击 **Dell EMC OpenManage Integration 属性**。
3. 在**资源清册同步的并行队列**部分中，在**并行队列**框中输入要运行的并行队列的数量。

激活或停用转换映射

具有定义规则的 OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) 转换映射用于将 OMISNOW 暂存表中的记录转换为相应的 OMISNOW 目标表。转换映射默认为激活状态。但是，要停止将记录从导入集表（暂存表）移至相应的目标表，请停用转换映射。例如，要停止将网络适配器记录移至目标表，请停用**网络适配器**转换映射。

要激活或停用转换映射，请执行以下操作：

1. 在“导航”筛选器中，输入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然后在**应用属性**下，单击**属性**。
2. 在**属性**页面中，单击 **Dell EMC OpenManage Integration 属性**。
3. 要停用组件的转换映射，请在**激活/停用转换映射**部分中，清除该组件旁边的复选框。

您可以激活或停用以下组件的转换映射。

注：默认情况下，所有转换映射均处于激活状态。如果停用**服务器**转换映射，其他转换映射将自动停用。

- 服务器
- 事件
- 带外设备
- 网络适配器
- 内存模块
- 存储控制器
- 软件实例
- 磁盘
- 电源设备
- 存储设备
- 保修

4. 单击 **更新**。


警报管理 - 查看警报和相应的 OpenManage Enterprise 事件

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 能够根据目标节点的硬件资源对从 OpenManage Enterprise 检索的事件分组。

要从 OpenManage Enterprise 定期或按需同步警报，请确保 PowerEdge 服务器上安装了 OpenManage Integration with ServiceNow 许可证。

要查看警报，请执行以下操作：

1. 在“导航”筛选器中，输入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然后在**事件管理**下，选择**所有警报**。
在**警报**页面上，列出了由 ServiceNow 创建的警报。将为从 OpenManage Enterprise 检索的事件创建警报，并根据硬件资源对其进行分组。这些警报映射到 ServiceNow 中的服务器 CI，您可以在**配置项**列中查看服务器 CI。
2. 在**编号**列下，选择一个警报以查看更多信息。

 **注:** 具有“ServiceNow 管理员”和“x_310922_omisnow.OMISNOW 操作员”角色的用户可以解决和关闭 OpenManage Enterprise 事件。

启用或禁用警报关联规则

OpenManage Integration with ServiceNow 允许您根据 **OME 警报关联规则** 规则将警报手动分类为主要和次要。通过使用此规则，您可以在主要和次要警报以及与之相关的组警报之间建立关系。

默认情况下，警报关联规则处于启用状态。但是，您可以启用或禁用警报关联规则。有关启用或禁用警报管理规则所需的用户权限的详细信息，请参阅 [所需的用户权限](#) 页面上的 8。

1. 在“导航”筛选器中，输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后在**事件管理**下，选择**警报关联规则**。
2. 在**警报关联规则**页面上，选择 **OME 警报关联规则** 规则。
3. 要启用规则以为严重状态的警报创建事件，请在 **OME 警报关联规则** 页面上，选中**活动**复选框。要禁用该规则，请清除**活动**复选框。
4. 单击 **更新**。

更新的警报关联规则将在下一次事件同步计划期间应用。

启用或禁用警报管理规则

OpenManage Integration with ServiceNow 会根据**警报管理规则**页面中定义的以下规则，为严重和警告状态的警报创建事件。

- **为严重警报创建事件**
- **为警告警报创建事件**

默认情况下，警报管理规则处于启用状态。但是，您可以启用或禁用警报管理规则。有关启用或禁用警报管理规则所需的用户权限的详细信息，请参阅 [所需的用户权限](#) 页面上的 8。

1. 在“导航”筛选器中，输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后在**事件管理**下，选择**警报管理**。
2. 在**警报管理规则**页面上，执行以下操作：
 - 要启用规则以为严重状态的警报创建事件，请选择**为严重警报创建事件**规则，然后在**警报信息**选项卡中选中**活动**复选框。要禁用该规则，请清除**活动**复选框。
 - 要启用规则以为警告状态的警报创建事件，请选择**为警告警报创建事件**规则，然后在**警报信息**选项卡中选中**活动**复选框。要禁用该规则，请清除**活动**复选框。
3. 单击 **更新**。

更新的警报管理规则将在下一次事件同步计划期间应用。

在 ServiceNow 中添加 SupportAssist Enterprise 实例

您可以从数据中心内可用的一个或多个 SupportAssist Enterprise 实例检索案例。要从 SupportAssist Enterprise 检索案例，您必须使用 OpenManage Integration with ServiceNow 创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。如果有多个连接配置文件，请根据 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 连接配置文件的数量配置 MID 服务器。建议每个 OpenManage Enterprise 配置文件使用一个 MID 服务器。

- 要创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件，请参阅 [创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件](#) 页面上的 26。
- 要编辑 SupportAssist Enterprise 连接配置文件，请参阅 [编辑 SupportAssist Enterprise 连接配置文件](#) 页面上的 27。
- 要删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件，请参阅 [删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件](#) 页面上的 27。

主题：

- [创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件](#)
- [编辑 SupportAssist Enterprise 连接配置文件](#)
- [删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件](#)

创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件

在创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件之前，请确保：

- 通过从 Dell EMC 支持站点导入更新集，在 ServiceNow 中安装了 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序。有关详细信息，请参阅支持站点上的 [Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安装指南](#)。
- 在您的数据中心环境中安装并配置了一个或多个管理、检测和查找 (MID) 服务器。
- 在 MID 服务器上部署了 OpenManage Integration with ServiceNow 连接器 .jar 文件。
- 必要的用户权限。请参阅[所需的用户权限](#) 页面上的 8。

要创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件，请执行以下操作：

1. 在“导航”筛选器中，输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后在[连接配置文件](#)下，选择 **SupportAssist Enterprise 连接配置文件**。
2. 单击**新建**。
3. 输入连接配置文件的名称。
4. 输入以下 SupportAssist Enterprise 信息：

- IP 地址或 FQDN 地址
- 用户名
- 密码

提供的 SupportAssist Enterprise 信息用于验证与 ServiceNow 实例的连接。

5. 通过选择相应的下拉菜单指定案例的影响和紧急程度。
6. 要选择 MID 服务器，请单击**搜索**图标，并从列表中选择配置的 MID 服务器。
7. 要确保在 ServiceNow 实例和 SupportAssist Enterprise 之间建立连接，请单击**测试连接**。
8. 如果与 SupportAssist Enterprise 的连接成功，请单击**提交**。

现在将创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件，并在 [SAE 连接配置文件](#) 页面上列出。

注：如果单击**提交**而不执行测试连接，系统将显示一条消息，提醒您执行测试连接。在该消息中，不要选中**阻止此页面创建附加的对话框**复选框。如果选择此选项，则在下次创建连接配置文件时将不显示此消息，并阻止您在以下网页浏览器中创建连接配置文件：

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

注: 在 OpenManage Integration with ServiceNow 版本 1.0 中，您仅可创建一个 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。

9. 要为另一个 SupportAssist Enterprise 实例创建连接配置文件，请重复步骤 1 至 8。

编辑 SupportAssist Enterprise 连接配置文件

1. 在 **SAE 连接配置文件** 页面中，选择连接配置文件。
2. 您可以编辑以下字段：
 - SupportAssist Enterprise 设备的 IP 地址或 FQDN。
 - SupportAssist Enterprise 设备的用户名和密码。
 - 通过选择相应的下拉菜单修改案例的影响和紧急程度。

注: 如果更改 SupportAssist Enterprise IP 地址、FQDN 或用户名，则必须重新输入密码，然后单击 **SAE 测试连接**。

3. 单击**更新**。

更新后的连接配置文件在 **SAE 连接配置文件** 页面中列出。

删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件

1. 在 **SAE 连接配置文件** 页面的名称列下，单击连接配置文件。
2. 要从 ServiceNow 删除连接配置文件，请选择**删除**。
3. 在**确认**对话框中，选择**删除**。

将从 ServiceNow 中删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。

注: 如果您删除现有 SupportAssist Enterprise 连接配置文件，将不会在 ServiceNow 中监视关联的案例。

事件管理 - 查看和监视 SupportAssist Enterprise 案例的事件

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) 可将所有案例从 SupportAssist Enterprise 检索到 ServiceNow 实例中。所有案例的相应事件均由 ServiceNow 创建，以有效监视案例。

前提条件：

- 在 OpenManage Enterprise 中查找到的设备必须添加到 SupportAssist Enterprise 中，然后才能检索 ServiceNow 中的案例。有关在 SupportAssist Enterprise 中添加设备的详细信息，请参阅 Dell EMC 支持站点上的 *SupportAssist Enterprise 用户指南*。
- 在具备 ServiceNow 集成的有效 Dell EMC 许可证的 OpenManage Enterprise 中查找到的设备的 Dell EMC 支持案例仅在 ServiceNow 中受到监视。您购买服务器时可以购买许可证，或者联系销售代表进行购买。您可从位于 Dell.com/support/retail/lkm 的软件许可证管理门户下载购买的许可证。
- 确保您具备必要的用户权限。请参阅 [所需的用户权限](#) 页面上的 8。
- 在 ServiceNow 中创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。请参阅 [创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件](#) 页面上的 10。
- 要查看 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序的事件，您必须在 ServiceNow 实例中激活“事件管理”插件。选择 **操作 > 激活插件 > 可用插件 > 事件管理 > 仅激活插件** 以激活插件。

要检索 SupportAssist Enterprise 案例并在 ServiceNow 中查看相应的事件，请执行以下操作：

① 注：如果在 SupportAssist Enterprise 中更改了支持案例状态，则仅当 ServiceNow 事件管理状态模型流程中支持该案例状态时，案例状态才会反映在 OMISNOW 中。请参阅 [ServiceNow 文档](#)

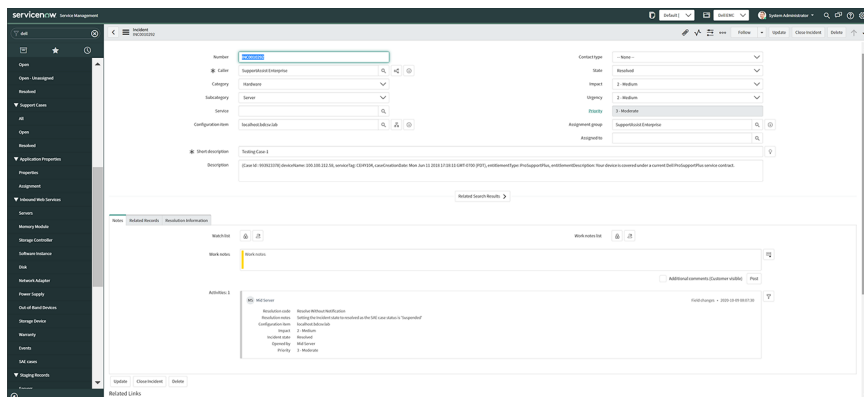
1. 在“导航”筛选器中，输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后在 **连接配置文件** 下，选择 **SupportAssist Enterprise 连接配置文件**。
2. 要检索案例，请从列表中选择连接配置文件，然后选择 **所选行上的操作 > SAE 案例同步**。在第一次按需 SAE 案例同步之后，OMISNOW 将根据 **Dell EMC OpenManage 集成属性表** 中配置的默认时间间隔来执行计划的案例同步。请参阅 [属性表 - 字段定义](#) 页面上的 30。

① 注：在第一次按需 SAE 案例同步后，OMISNOW 才会执行计划的 SAE 案例同步。

3. 要查看由 ServiceNow 创建的事件，请在“导航”筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后在 **支持案例** 下选择以下选项之一：

- 全部
- 打开
- 已解决

① 注：如果在 SupportAssist Enterprise 中更改了支持案例状态，则仅当 ServiceNow 事件管理状态模型流程中支持该案例状态时，案例状态才会反映在 OMISNOW 中。请参阅 [ServiceNow 文档](#)



要根据优先级或状态对事件进行排序，请选择相应的列选项并选择排序选项。

OMISNOW 会自动将事件分配给 SupportAssist Enterprise 组。您可以使用搜索图标通过**分配组**和**分配给**字段将事件分配给不同的组和用户。有关案例同步任务状态的详细信息，请查看**系统日志 > 系统日志 > 应用程序日志**中的相应日志。有关在 ServiceNow 中查看应用程序日志所需的用户权限的详细信息，请参阅 **所需的用户权限** 页面上的 8。

i **注:** 具有“ServiceNow 管理员”和“x_310922_omisnow.OMISNOW 操作员”角色的用户可以解决和关闭 SupportAssist Enterprise 事件。

主题：

- [更改事件优先级](#)
- [更改 SupportAssist Enterprise 连接配置文件中的影响值和紧急程度值](#)
- [更改某个特定事件的影响值和紧急程度值](#)
- [更改多个事件的影响值和紧急程度值](#)

更改事件优先级

在 ServiceNow 中，根据分配给事件的影响值和紧急程度值计算事件的优先级值。默认情况下，在 SupportAssist Enterprise 连接配置文件中，影响值和紧急程度值设置为 2 - 中等。因此，对于 OpenManage Enterprise with ServiceNow (OMISNOW) 中的所有事件，优先级值计算为“3 - 中等”。如果您想要更改事件的优先级值，则必须更改影响值和紧急程度值。

更改 SupportAssist Enterprise 连接配置文件中的影响值和紧急程度值

如果您更改了 SupportAssist Enterprise 连接配置文件中的影响值和紧急程度值，则在后续的资源清册同步期间创建的案例将使用新的影响值和紧急程度值进行分配。

1. 在“导航”筛选器中，输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后在**连接配置文件**下，选择 **SupportAssist Enterprise 连接配置文件**。
2. 在 **SAE 连接配置**页面中，单击连接配置文件。
3. 在 **SupportAssist Enterprise 连接配置文件**页面上，修改影响值和紧急程度值。

更改某个特定事件的影响值和紧急程度值

1. 在“导航”筛选器中，输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后在**支持案例**下，选择以下选项之一：
 - 全部
 - 打开
 - 已解决
2. 单击要修改的案例。
3. 在**事件**页面上，更改事件的影响值和紧急程度值。

更改多个事件的影响值和紧急程度值

1. 在“导航”筛选器中，输入 Dell EMC OpenManage Integration，然后在**支持案例**下，选择以下选项之一：
 - 全部
 - 打开
 - 已解决
2. 在**事件**页面，执行以下操作之一：
 - 要更改所有事件的影响值和紧急程度值，请右键单击任意列标题，然后单击**更新所有**。在**事件**页面上，更改所有事件的影响值和紧急程度值。
 - 要仅更改某些案例的影响值和紧急程度值，请选中事件旁边的复选框，右键单击任意列标题，然后单击**更新所选**。在**事件**页面上，更改事件的影响值和紧急程度值。

属性表 - 字段定义

资源清册、事件和 SAE 案例收集可以通过使用 OpenManage Integration with ServiceNow 提供的属性模块进行计划。

表. 3: 属性表

字段	定义
OME 资源清册收集间隔 [1-90]	
OME 资源清册收集 [天]	计划从 OpenManage Enterprise 收集设备资源清册的时间间隔。输入执行资源清册收集的时间间隔（以天为单位）。默认间隔设置为一天。
OME 事件收集间隔	
OME 事件收集 [分钟]	计划从 OpenManage Enterprise 收集事件的时间间隔。输入执行事件收集的时间间隔（以分钟为单位）。默认间隔设置为 15 分钟。
SAE 案例收集间隔	
SAE 案例收集 [分钟]	计划从 SupportAssist Enterprise 收集支持案例的时间间隔。输入执行支持案例收集的时间间隔（以分钟为单位）。默认间隔设置为 15 分钟。
资源清册同步的并行队列	配置在检索设备资源清册信息时并行运行的外部通信通道 (ECC) 队列的数量。默认情况下，可以并行运行的 ECC 队列设置为 10。
激活/停用转换映射	激活或停用从 OpenManage Enterprise 同步 PowerEdge 服务器组件的资源清册。有关更多信息，请参阅 激活或停用转换映射 页面上的 23。

故障排除

- 作为管理员，我想要查看 ServiceNow 中的 OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) 应用程序的应用程序日志。
要查看 ServiceNow 实例中的 OMISNOW 应用程序日志，请单击 **Dell EMC OpenManage Integration > 应用程序日志 > 日志**。
当运行 OMISNOW 操作时，日志捕获信息，另外还提供有关执行任何 OMISNOW 操作时所发生错误的调试信息。以下 OMISNOW 操作的应用程序日志会被捕获：
 - 创建 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。
 - 设备、事件和支持案例的按需同步。
 - 同步设备、事件和支持案例的计划作业。
- ① **注：**使用 OMISNOW 在 PowerEdge 服务器上执行的所有更新或删除操作都将捕获到 OMISNOW 应用程序日志中。使用 ServiceNow 中的开箱即用查找在 PowerEdge 服务器上执行的任何操作都不会捕获到 OMISNOW 应用程序日志中。

为 OpenManage Integration with ServiceNow 联系 Dell EMC 支持

如需就特定于 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 的技术支持或客户服务问题联系 Dell EMC，请执行以下操作：

1. 在“导航”筛选器中，输入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然后在**联系人模块**下，选择**支持联系人**。


Dell EMC 联系支持页面会列出以下联系详细信息：

- 支持工作时间：24 小时
- 支持工作日：7 天
- 联系方法：电话：1 (800) 999-3355
- 联系方法：网站：<https://www.dell.com/contactus>

2. 选择联系 Dell EMC 的首选方法。

联系 Dell EMC

Dell EMC 提供多种在线和基于电话的支持和服务选项。具体的服务随您所在国家/地区以及产品的不同而不同，某些服务在您所在的地区可能不提供。

 **注:** 如果没有可用的互联网连接，可在购货发票、装箱单、帐单或 Dell EMC 产品目录上查找联系信息。

如要联系 Dell EMC 解决有关销售、技术支持或客户服务问题：

1. 访问 Dell.com/support。
2. 从页面右下角的列表中选择首选的国家或地区。
3. 单击**联系我们**并选择相应的支持链接。

访问 Dell EMC 支持网站上的支持内容

使用直接链接、访问 Dell EMC 支持网站或使用搜索引擎来访问与各种系统管理工具相关的支持内容。

- 直接链接：
 - 关于 Dell EMC 企业系统管理和 Dell EMC 远程企业系统管理 —<https://www.dell.com/esmanuals>
 - 关于 Dell EMC 虚拟化解决方案 —<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
 - 关于 Dell EMC OpenManage —<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - 对于 iDRAC —<https://www.dell.com/idracmanuals>
 - 关于 Dell EMC OpenManage 连接企业系统管理 —<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - 关于 Dell EMC 可维护性工具 —<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Dell EMC 支持网站：
 1. 访问 <https://www.dell.com/support>。
 2. 单击**浏览所有产品**。
 3. 从**所有产品**页面，单击**软件**，然后单击所需链接。
 4. 单击所需产品，然后单击所需版本。

通过使用搜索引擎，在搜索框中键入说明文件的名称和版本。