

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 1.1 版 使用者指南

註、警示與警告

 **註:**「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

 **警示:**「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。

 **警告:**「警告」表示可能的財產損失、人身傷害或死亡。

章 1: Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概觀	4
新增的內容.....	5
其他資源.....	5
章 2: OpenManage Integration with ServiceNow 的授權要求	6
章 3: 必要使用者權限	7
章 4: 在 ServiceNow 中新增 OpenManage Enterprise 例項	9
建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔.....	9
編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔.....	10
刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔.....	10
章 5: 清查和監控 PowerEdge 伺服器	11
Dell EMC PowerEdge 伺服器基本清查資訊.....	13
Dell EMC PowerEdge 伺服器詳細清查資訊.....	15
設定平行佇列.....	21
啟用或停用轉換對應.....	22
警示管理 - 檢視警示和對應的 OpenManage Enterprise 活動.....	22
事件管理 - 檢視和管理為 OpenManage Enterprise 活動建立的事件.....	23
啟用或停用警示相互關聯規則.....	24
啟用或停用警示管理規則.....	24
章 6: 在 ServiceNow 中新增 SupportAssist Enterprise 例項	25
建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔.....	25
編輯 SupportAssist Enterprise 連線設定檔.....	26
刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔.....	26
章 7: 事件管理 - 檢視和監控 SupportAssist Enterprise 案例的事件	27
變更事件優先順序.....	28
變更 SupportAssist Enterprise 連線設定檔中的影響值和緊急性值.....	28
變更特定事件的影響值和緊急性值.....	28
變更多個事件的影響值和緊急性值.....	28
章 8: 內容資料表 - 欄位定義	29
章 9: 故障診斷	30
章 10: 請聯絡 Dell EMC 以取得 OpenManage Integration with ServiceNow 支援	31
章 11: 聯絡 Dell EMC	32
章 12: 從 Dell EMC 支援網站存取支援內容	33

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概觀

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 可協助企業級組織弭平服務與 Operations Management 程序間的任何鴻溝，改進業務關鍵作業的效率。這套軟體為 (ServiceNow 平台內的) 原生應用程式，可為 OpenManage Enterprise (基礎架構管理功能) 與 ServiceNow (服務和營運管理功能) 提供無縫介面。OpenManage Enterprise 是一對多的系統管理主控台，可為 PowerEdge 模組化基礎結構、機架和立式伺服器提供全方位的整合生命週期管理。OpenManage Integration 提供的自動化功能可在 OpenManage Enterprise 與 ServiceNow 之間傳輸裝置清查資訊和活動，因此有助於服務管理團隊快速偵測、診斷和解決會影響業務服務及 IT 基礎結構健全狀態的問題。

此外，OpenManage Integration with ServiceNow 整合了 SupportAssist Enterprise，以便從 ServiceNow 例項內檢視和持續追蹤 (向 Dell EMC 支援團隊開啟的) 支援案例。SupportAssist Enterprise 是一套應用程式，可 (在實際發生前) 主動偵測硬體問題，並就您的 PowerEdge 伺服器、儲存裝置和網路裝置警示技術支援團隊。有了這樣的整合，營運和服務管理團隊得以隨時掌握為 PowerEdge 伺服器產生的技術支援工單，從事件發生到解決為止，全程追蹤技術支援的進度。

Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise 是一套系統管理與監控應用程式，可全方位檢視企業網路上的 Dell EMC 伺服器、機箱、儲存裝置，以及網路交換器。有了 Web 型暨一對多系統管理應用程式 OpenManage Enterprise，便可：

- 探索和管理資料中心環境中的裝置。
- 分組和管理裝置。
- 檢視硬體清查和相容性報告。
- 監控裝置的健全狀態。
- 管理裝置韌體版本和執行系統更新與遠端工作。
- 檢視和管理系統警示與警示原則。

如需更多有關 Dell EMC OpenManage Enterprise 的資訊，請參閱 Dell OpenManage Enterprise 頁面的文件，網址：Dell.com/OpenManageManuals。

Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise 可自動為 Dell EMC 伺服器、儲存裝置和網路裝置提供技術支援。這套軟體會監控裝置並主動偵測可能發生的硬體問題。偵測到硬體問題時，SupportAssist Enterprise 會自動向技術支援團隊開啟支援案例，並傳送電子郵件通知給你。

如需更多有關 SupportAssist Enterprise 的資訊，請參閱檢修性工具頁面的文件，網址：Dell.com/ServiceabilityTools。

OpenManage Integration with ServiceNow 的主要功能

- 原生 ServiceNow 應用程式支援：可在 ServiceNow 例項上安裝和部署 OpenManage Integration with ServiceNow。
- OpenManage Enterprise 整合：
 - CMDB 整合：
 - 定期和依需求將一或多個 OpenManage Enterprise 例項中的 PowerEdge 伺服器詳細清查同步到 ServiceNow 組態管理資料庫 (CMDB)。
 - 自動為從一或多個 OpenManage Enterprise 例項匯入 ServiceNow CMDB 的所有 PowerEdge 伺服器建立組態項目 (CI)。
 - 活動與事件管理整合：
 - 定期和依需求將一或多個 OpenManage Enterprise 例項中的活動同步到 ServiceNow 例項。
 - 自動將 (嚴重和警告性) 活動及警示與 ServiceNow 中的伺服器 CI 對應。
 - 自動為嚴重和警告性警示建立事件。

- SupportAssist Enterprise 整合：從受監控伺服器的一或多個 SupportAssist Enterprise 例項將支援案例匯入 ServiceNow 例項，並自動為對應的支援案例建立事件。
- OpenManage Integration 會使用 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 應用程式所提供的 REST API，來擷取伺服器清查資訊、活動和 Dell EMC 支援案例。

主題：

- [新增的內容](#)
- [其他資源](#)

新增的內容

- 支援與多個 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 例項的整合。
- 組態管理資料庫 (CMDB) 整合：
 - 定期和依需求同步處理詳細的伺服器清查。例如 CPU、記憶體、儲存控制器、實體和虛擬磁碟、風扇、韌體版本。
 - 伺服器和相關伺服器元件的自動建立組態項目 (CI) 和 CI 關係。
 - 使用立即可用的 CMDB CI 伺服器類別儲存 PowerEdge 伺服器資訊。
- 支援保固監控。
- 新的平台支援：
 - ServiceNow 紐約、奧蘭多和巴黎。
 - 支援超融合基礎架構 (HCI) 裝置—VxRail 與 XC 系列。
- 使用匯入集表從 OpenManage Enterprise 中分段已匯入的伺服器記錄，然後將其轉換並對應至 CMDB 表。
- 新增與強化的應用程式功能表，可加速瀏覽並提升可用性。

其他資源

表 1. 其他資源

文件	說明	可用性
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安裝指南</i>	提供安裝和設定 OpenManage Integration with ServiceNow 的資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow，選取所需應用程式版本。 3. 按一下 手冊與文件 存取這些文件。
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 版本資訊</i>	提供 OpenManage Integration with ServiceNow 之新功能、已知問題和因應措施的資訊。	
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 使用者指南</i>	提供安裝和使用 OpenManage Enterprise 的資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Enterprise，選取所需應用程式版本。 3. 按一下 手冊與文件 存取這些文件。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 和 OpenManage Enterprise - Modular Edition RESTful 應用程式發展介面指南</i>	提供使用 Representational State Transfer (REST) 應用程式發展介面來整合 OpenManage Enterprise 的資訊，並且附有使用 REST 應用程式發展介面執行一般工作的範例。	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise 使用者指南</i>	提供安裝、設定、使用和故障診斷 SupportAssist Enterprise 的資訊。	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow 文件</i>	提供使用 ServiceNow 應用程式的詳細資訊。	https://www.servicenow.com/

OpenManage Integration with ServiceNow 的授權要求

必須在目標 PowerEdge 伺服器上安裝支援 OpenManage Integration with ServiceNow 授權，才能在 ServiceNow 中監控裝置的警示和支援案例。

若要在目標伺服器上部署授權：

- 您可以在購買伺服器的同時購買授權，或是聯絡您的銷售代表加以購買。
- 您可以前往以下網址從軟體授權管理入口網站下載已購買的授權：Dell.com/support/retail/lkm。
- 您可以將下載的授權匯入個別 iDRAC 主控台，加以部署在目標伺服器上。若要將授權部署在資料中心的多個伺服器上，您可以使用 Dell EMC License Manager 應用程式。如需使用 Dell EMC License Manager 部署授權的詳細資訊，請參閱 [Dell EMC License Manager 產品頁面](#)。

必要使用者權限

OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式會在 ServiceNow 例項中安裝下列使用者角色集合：

- x_310922_omisnow.OMISNOW Operator，適用於 OpenManage Integration 操作員角色。
- x_310922_omisnow.OMISNOW User，適用於 OpenManage Integration 使用者角色。

請務必為 ServiceNow 使用者指派適當角色和權限，以便使用 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式。如有需要，您可以在 ServiceNow 中建立其他使用者，並為其指派 OpenManage Integration 操作員和使用者角色。

表 2. 必要使用者權限

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 系統管理員	OpenManage Integration with ServiceNow 操作員	OpenManage Integration with ServiceNow 使用者
將 OpenManage Integration with ServiceNow 更新分割集上傳至 ServiceNow	允許	不允許	不允許
在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration with ServiceNow 連接器 .jar	允許	不允許	不允許
建立、修改或刪除 Openmanage Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
建立、修改或刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 例項擷取伺服器清查資訊	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 擷取所有伺服器活動	允許	允許	不允許
從 SupportAssist Enterprise 擷取案例	允許	允許	不允許
在 ServiceNow 中檢視應用程式記錄	允許	不允許	不允許
排程清查與活動收集間隔	允許	允許	不允許
檢視為擷取之 OpenManage Enterprise 活動所建立的警示和事件	允許	允許	允許
更新警示和事件	允許	允許	不允許
啟用或停用警示管理規則	允許	不允許	不允許
啟用或停用警示相互關聯規則	允許	不允許	不允許

表 2. 必要使用者權限 (續)

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 系統管理員	OpenManage Integration with ServiceNow 操作員	OpenManage Integration with ServiceNow 使用者
從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration 應用程式	允許	不允許	不允許
建立或編輯警示相互關聯規則	允許	不允許	不允許
指派事件至 OME 與 SAE 群組	允許	允許	不允許
啟用和停用轉換圖	允許	允許	不允許
配置平行佇列	允許	允許	不允許

在 ServiceNow 中新增 OpenManage Enterprise 例項

您可以從資料中心中一或多個 OpenManage Enterprise 可用的例項擷取清查。若為多個連線設定檔，請根據 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 連線設定檔的數量來設定 MID 伺服器。建議每個 OpenManage Enterprise 設定檔使用一個 MID 伺服器。

註： 在 OpenManage Integration with ServiceNow 1.0 版中，您僅能建立一個 OpenManage Enterprise 連線設定檔。

若要擷取清查和活動，您必須在 ServiceNow 例項中為每個 OpenManage Enterprise 例項建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔。

- 若要建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔，請參閱[建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 9。
- 若要編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔，請參閱[編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 10。
- 若要刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔，請參閱[刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 10。

主題：

- [建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#)
- [編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#)
- [刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#)

建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔

建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔之前，請先確保：

- 已從 Dell EMC 支援網站匯入更新分割集來在 ServiceNow 中安裝 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式。如需詳細資訊，請參閱支援網站的 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安裝指南*。
- 根據您的資料中心環境安裝並設定一或多個 Management, Instrumentation, and Discovery (MID) 伺服器。
- 已在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration with ServiceNow 連接器 .jar 檔案。
- 必要使用者權限。請參閱[必要使用者權限](#) 第頁的 7。

若要建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔：

1. 在瀏覽器選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在連線設定檔下方選取 **OpenManage Enterprise 連線設定檔**。
2. 按一下**新增**。
3. 輸入連線設定檔名稱。
4. 輸入下列 OpenManage Enterprise 裝置資訊：
 - IP 位址或 FQDN 位址
 - 註：** 請確定您使用 IP 位址或使用 OpenManage Enterprise 裝置的 FQDN 來建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔。由於技術限制，OMSINOW 不會防止為裝置建立兩個重複的連線設定檔，其中一個有 IP 位址，另一個有 FQDN。
 - 使用者名稱
 - 註：** 請只輸入使用者名稱。您不得輸入前置詞為網域名稱的使用者名稱。
 - 密碼

您提供的 OpenManage Enterprise 詳細資料會用於驗證與 ServiceNow 例項的連線。

5. 若要選取 MID 伺服器，請按一下**搜尋**圖示，然後從清單中選取已設定的 MID 伺服器。
6. 若要確認已在 ServiceNow 例項和 OpenManage Enterprise 裝置之間建立連線，請按一下**測試連線**。
7. 若連線到 OpenManage Enterprise 成功，請按一下**提交**。

註： 請確定您只在**名稱**欄位中輸入使用者名稱。如果使用者名稱的前置詞為網域名稱，測試連線會失敗。

OpenManage Enterprise 連線設定檔隨即建立，並會列在 **OpenManage Enterprise 連線設定檔** 頁面上。

i 註: 如果按一下 **提交** 而不執行測試連線，則會顯示一則訊息，提醒您測試連線。在此訊息中，請勿選取 **防止此頁面建立其他對話方塊** 核取方塊。如果選取此選項，當您下次建立連線設定檔時，此訊息不會顯示而且無法在下列網頁瀏覽器中建立連線設定檔：

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

8. 若要為另一個 OpenManage Enterprise 例項建立連線設定檔，請重複步驟 1 至 7。

編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔

1. 在 **OpenManage Enterprise 連線設定檔** 頁面中選取連線設定檔。
2. 您可以編輯下列欄位：
 - OpenManage Enterprise 裝置的 IP 位址或 FQDN。
 - OpenManage Enterprise 裝置的使用者名稱和密碼。

i 註: 若您變更 OpenManage Enterprise 的 IP 位址、FQDN 或使用者名稱，您必須重新輸入密碼並按一下 **測試連線**。

3. 按一下 **更新**。

更新的連線設定檔隨即列在 **OpenManage Enterprise 連線設定檔** 頁面下方。

刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔

1. 在 **OpenManage Enterprise 連線設定檔** 頁面的 **名稱** 欄下方按一下連線設定檔。
2. 若要從 ServiceNow 刪除連線設定檔，請選取 **刪除**。
3. 在 **確認對話方塊** 中選取 **刪除**。

系統隨即從 ServiceNow 移除 OpenManage Enterprise 連線設定檔。

i 註: 若刪除現有 OpenManage Enterprise 連線設定檔，則裝置和相關活動將不會在 ServiceNow 中進行監控。

清查和監控 PowerEdge 伺服器

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 提供將 OpenManage Enterprise 中所有已清查裝置同步到 ServiceNow 的功能。系統還會從 OpenManage Enterprise 擷取與裝置關聯的活動，且會在 ServiceNow 建立對應的事件，以便在 ServiceNow 中有效監控活動。

先決條件：

- 若要監控 OpenManage Enterprise 中探索到的裝置，以及定期和隨選同步活動與警示，請確定裝置上已安裝 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 授權。您可以在購買伺服器的同時購買授權，或是聯絡您的銷售代表加以購買。您可以前往以下網址從軟體授權管理入口網站下載已購買的授權：Dell.com/support/retail/lkm。
- 確認您有必要使用者權限。請參閱 [必要使用者權限](#) 第頁的 7。
- 系統會在 ServiceNow 中建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔。請參閱 [建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 9。

若要監控 Dell EMC PowerEdge 伺服器：

1. 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在連線設定檔下方選取 **OpenManage Enterprise 連線設定檔**。

2. 若要執行裝置清查收集，請從清單中選取一或多個連線設定檔，然後選取對所選列執行的動作 > **OME 清查同步**。

當您第一次完成隨選 OpenManage Enterprise 清查同步後，排定的清查同步便會隨即啟用並且每天執行。依預設，排定清查同步設定為一天。若要變更清查收集排程，請在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後選取 **應用程式屬性 > 屬性**。從屬性清單中，按一下 **Dell EMC OpenManage Integration 屬性**，然後在 **OME 清查收集 [天]** 下輸入天數，在此天數後，OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式便會擷取清查資訊。請參閱 [內容資料表 - 欄位定義](#) 第頁的 29。

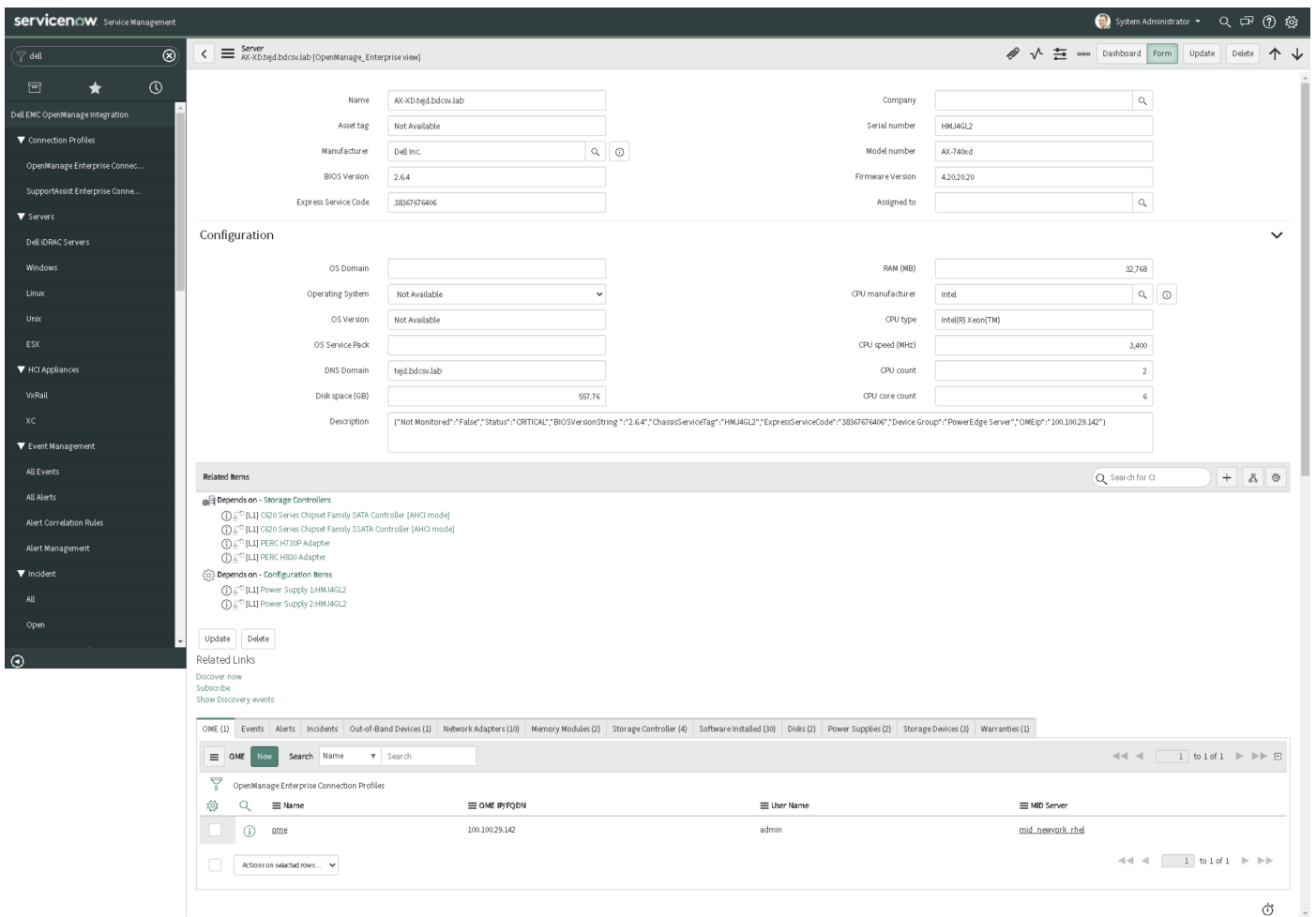
系統隨即會在 ServiceNow 例項中同步在 OpenManage Enterprise 中所探索裝置的詳細資料。

i 註：如果您使用自訂表格來監控裝置，則在相同的裝置組合上多次執行同步操作時，會建立重複的記錄。

3. 若要檢視 PowerEdge 伺服器的清查資訊，請在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後執行下列步驟：

- 若要檢視未安裝作業系統的 PowerEdge 伺服器相關清查資料，請選取 **伺服器 > Dell iDRAC 伺服器**。
- 若要根據作業系統檢視裝置的清查資訊，請在 **伺服器** 下，選取下列其中一項：
 - **Windows**
 - **Linux**
 - **Unix**
 - **ESX**
- 若要在超融合基礎設施裝置 (例如 VxRail 和 Dell EMC XC Series) 中檢視 PowerEdge 伺服器的清查資訊，請在 **HCI 裝置** 下，選取下列其中一個選項：
 - **VxRail**
 - **XC**

如需更多有關您可以在 ServiceNow 中檢視的 Dell iDRAC 伺服器清單的詳細資訊，請參閱 [Dell EMC PowerEdge 伺服器基本清查資訊](#) 第頁的 13。



- 若要從 OpenManage Enterprise 同步活動，請在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後選取 **OpenManage Enterprise 連線設定檔**。

註: 在 ServiceNow 中從 OpenManage Enterprise 同步裝置活動之前，必須先執行隨選裝置清查收集。

- 若要擷取所有活動，請從清單中選取連線設定檔，然後選取對所選列執行的動作 > **OME 活動同步**。在第一次隨選清查同步處理後，排定的活動同步便會隨即啟用。OMISNOW 會根據在 **Dell EMC OpenManage Integration 屬性表** 中設定的預設時間間隔來執行排定的活動同步。請參閱 [內容資料表 - 欄位定義](#) 第頁的 29。

註: OMISNOW 只會在第一次隨選活動同步後執行排定的同步。

系統隨即將 PowerEdge 伺服器產生的活動與 ServiceNow 例項同步。

- 若要檢視活動，在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration。
- 在 **活動管理** 下，選取 **所有活動**。
活動隨即列出，您可以根據相關嚴重性來篩選活動。這些活動會與 Service Now 中的伺服器 CI 對應，而且您可以檢視與在 **組態項目欄** 中的活動對應的伺服器 CI。

- 作業系統
- 作業系統版本
- **i** 註：會顯示部分作業系統名稱和版本，因為在 ServiceNow 中為作業系統和作業系統版本欄位設定了字元限制。
- 級別
- CPU 計數
- CPU 核心計數
- CPU 類型
- CPU 速度 (MHz)
- CPU 製造商
- BIOS 版本
- 韌體版本
- Express Service Code (快速服務代碼)
- 描述名稱—顯示屬性如下：
 - 未監控—表示伺服器的監控狀態。從 OpenManage Enterprise 例項移除裝置時，或是在裝置上安裝的 OpenManage Integration with ServiceNow 授權已過期或已刪除，未監控屬性值會變更為 **True**。例如，不受監控：True
 - 狀態—代表伺服器的整體健全狀況狀態。
 - BIOSVersionString—代表 BIOS 版本。
 - ChassisServiceTag—代表機箱的產品服務編號。
 - ExpressServiceCode—代表伺服器的快速服務代碼。
 - 裝置群組—代表裝置群組。
 - OMEip—代表 OpenManage Enterprise 例項的 IP 位址。

i 註：預設不會顯示 CPU 計數、CPU 核心計數、CPU 類型、CPU 速度 (MHz) 和 CPU 製造商欄。若要新增欄，請按一下更新個人化清單齒輪圖示，然後選取所需的屬性。

在表單檢視中，會顯示下列關於 PowerEdge 伺服器的基本清查資訊：

- 名稱
- 資產標籤
- 製造商
- BIOS 版本
- ExpressServiceCode
- 序號
- 型號
- 韌體版本
- 作業系統
- 作業系統版本

i 註：會顯示部分作業系統名稱和版本，因為在 ServiceNow 中為作業系統和作業系統版本欄位設定了字元限制。

- RAM (MB)
- CPU 製造商
- CPU 類型
- CPU 速度 (MHz)
- CPU 計數
- CPU 核心計數
- DNS 網域
- 磁碟空間
- 描述名稱。描述名稱欄位會顯示下列屬性：
 - 未監控—表示伺服器的監控狀態。從 OpenManage Enterprise 例項移除裝置時，或是在裝置上安裝適用於 ServiceNow 的 OpenManage Integration 授權已過期或已刪除，未監控屬性值會變更為 **True**。例如，不受監控：True
 - 狀態—代表伺服器的整體健全狀況狀態。
 - BIOSVersionString—代表 BIOS 版本。
 - ChassisServiceTag—代表機箱的產品服務編號。
 - ExpressServiceCode—代表伺服器的快速服務代碼。
 - 裝置群組—代表裝置群組。
 - OMEip—代表 OpenManage Enterprise 例項的 IP 位址。

若要檢視 iDRAC 資訊，請按一下相關連結底下的額外裝置標籤。隨後便會顯示 iDRAC 的下列相關資訊。按一下 iDRAC 管理 URL 以啟動 iDRAC 主控台。

- 名稱
- IP 位址
- 主機
- URL
- 類型
- 韌體版本
- 產品版本
- MAC 位址
- 探索來源
- 最新探索

i 註: 預設在清單檢視中不會顯示**最新探索**欄。若要新增欄，請按一下**更新個人化清單齒輪**圖示，然後選取屬性。

Dell EMC PowerEdge 伺服器詳細清查資訊

若要檢視 PowerEdge 伺服器的詳細清查資訊，請在 **<OS> 伺服器**頁面上，按一下**相關連結**底下對應的元件標籤。

下表會列出每個元件標籤下顯示的屬性。

i 註: 使用 JSON 檔案格式，無法與 OMISNOW 表中的欄位對應的屬性會在**描述名稱**或**屬性**欄位中列出。

標籤	說明	屬性
已安裝軟體	顯示 PowerEdge 伺服器上已安裝軟體的相關資訊。	<ul style="list-style-type: none"> • 在清單檢視中，會顯示已安裝軟體的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱—列出軟體應用程式的裝置描述名稱。按一下名稱欄中其中一個裝置描述名稱。軟體例項頁面顯示資訊如下： <ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 ■ 安裝日期 ■ 已安裝於 ■ 產品名稱 ○ 版本 ○ 安裝日期 ○ 產品名稱—列出例項 ID 和版本。按一下產品名稱欄中其中一個例項 ID。軟體頁面會顯示軟體的名稱和版本。 • 在表單檢視中，會顯示已安裝軟體的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 安裝日期 ○ 已安裝於 ○ 產品名稱
記憶體模組	顯示 PowerEdge 伺服器中記憶體模組的相關資訊。	<ul style="list-style-type: none"> • 在清單檢視中，會顯示磁碟機的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 速度 (MHz) ○ 類型 ○ 組態項目 ○ 製造商 ○ 裝置定位器 ○ 容量

標籤	說明	屬性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Formfactor ○ 類型詳細資料 ○ 描述名稱—顯示記憶體模組的健全狀況狀態，以及安裝記憶體模組的插槽相關資訊。 <ul style="list-style-type: none"> i 註： 製造商和描述名稱欄預設不會顯示。若要新增欄，請按一下更新個人化清單齒輪圖示，然後選取製造商和描述名稱屬性。 ● 在表單檢視中，會顯示磁碟機的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 組態項目 ○ 容量 (MB) ○ 速度 (MHz) ○ 類型 ○ 空白標籤 ○ 總寬度 (位元) ○ 零件編號 ○ 序號
磁碟	顯示 PowerEdge 伺服器上已安裝磁碟機的相關資訊。	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示磁碟機的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 電腦—顯示伺服器的主機名稱。 ○ 介面 ○ 大小 ○ 可用磁碟空間 (GB) ○ 製造商 ○ 型號 ○ 探索來源 ○ 大小位元組 ○ 說明 <ul style="list-style-type: none"> i 註： 探索來源和大小位元組欄預設不會顯示。若要新增欄，請按一下更新個人化清單齒輪圖示，然後選取所需的屬性。 ● 在表單檢視中，會顯示磁碟機的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 裝置 ID ○ 序號 ○ 製造商 ○ 型號 ○ 儲存裝置類型 ○ 裝置介面 ○ 大小 ○ 電腦 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊。raidStatus、usedSpace、formFactor、diskNumber、channel、slotNumber、mediaType、sasAddress、

標籤	說明	屬性
		<p>securityState、deviceid、manufacturedWeek、revision、EncryptionAbility、statusString、manufacturedYear、partNumber、enclosureID、busType、remainingReadWriteEndurance、manufactureDay、predictiveFailureState 和 Status。</p>
網路配接卡	<p>顯示 PowerEdge 伺服器上已安裝網路配接卡的相關資訊。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示網路配接卡的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ MAC 位址 ○ IP 位址 ○ 網路遮罩 ○ 組態項目 ○ Mac 製造商 ○ DHCP 已啟用 ○ 狀態 ○ 屬性。 ○ 描述名稱—顯示設定 NIC 的插槽和連接埠號碼。 ● 在表單檢視中，會顯示網路配接卡的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ IP 位址 ○ 網路遮罩 ○ MAC 位址 ○ DHCP 已啟用 ○ Mac 製造商 ○ 組態項目 ○ 狀態 ○ 屬性—以 JSON 格式顯示下列資訊：PermanentMacAddress、VirtualMacAddress、VirtualIscsiMacAddress、VirtualFipMacAddress、NicMode、FcoeMode、FQDD、IscsiMode、MinBandwidth、MaxBandwidth、PortId、ProductName、InitiatorName、InitiatorGateway、InitiatorPrimaryDns、InitiatorSecondaryDns、TargetIpAddress、TargetFcoeWwpn、LinkStatus 和 LinkSpeed。
電源	<p>顯示 PowerEdge 伺服器上已安裝電源供應器的相關資訊。</p> <p>i 註：模組化伺服器不會顯示電源供應器資訊。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示電源供應器的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 序號 ○ 製造商

標籤	說明	屬性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊：operationalStatus、powerSupplyType、requestedState、inputVoltage、outputWatts、range1MaxInputPowerWatts、acInput、inputPowerUnits、redundancyState、acOutput、compType、switchingSupply、ratedMaxOutputPower、activeInputVoltage、Range1MaxInputVoltageHighMilliVolts、location、model、Id、state、firmwareVersion 和 status。 ○ 探索來源 ● 在表單檢視中，會顯示網路配接卡的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 序號 ○ 製造商 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊：operationalStatus、powerSupplyType、requestedState、inputVoltage、outputWatts、range1MaxInputPowerWatts、acInput、inputPowerUnits、redundancyState、acOutput、compType、switchingSupply、ratedMaxOutputPower、activeInputVoltage、Range1MaxInputVoltageHighMilliVolts、location、model、Id、state、firmwareVersion 和 status。 ○ 探索來源 <p>i 註: 新增 compType 屬性是為了將元件類型識別為電源供應器，因為此 <code>cmdb_ci</code> 表格是用於儲存 PowerEdge 伺服器的電源供應器資訊。</p>
儲存控制器	顯示 PowerEdge 伺服器上已安裝 RAID 控制器的相關資訊。	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示 RAID 控制器的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 裝置 ID ○ 電腦 ○ 探索來源 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊：DeviceDescription、extraAttribute、Status、DriverVersion、PciSlot、RollupStatusString、RollupStatus、StatusTypeString、FirmwareVersion、CacheSizeInMb 和 StorageAssignmentAllowed。

標籤	說明	屬性
		<ul style="list-style-type: none"> ● 在表單檢視中，會顯示 RAID 控制器的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 裝置 ID ○ 電腦 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊：DeviceDescription、extraAttribute、Status、DriverVersion、PciSlot、RollupStatusString、RollupStatus、StatusTypeString、FirmwareVersion、CacheSizeInMb 和 StorageAssignmentAllowed。
儲存裝置	顯示 PowerEdge 伺服器上已安裝虛擬磁碟和實體磁碟的相關資訊。	<p>實體磁碟：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示實體磁碟的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 電腦 ○ 裝置 ID ○ 儲存裝置類型 ○ 裝置介面 ○ 大小 ○ 探索來源 ○ 裝置目標 ID ○ 提供者 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊：raidStatus、usedSpace、formFactor、diskNumber、channel、slotNumber、mediaType、sasAddress、securityState、deviceId、manufacturedWeek、revision、EncryptionAbility、statusString、manufacturedYear、partNumber、enclosureId、busType、remainingReadWriteEndurance、manufacturedDay、predictiveFailureState 和 status。 ● 在表單檢視中，會顯示實體磁碟的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 裝置 ID ○ 儲存裝置類型 ○ 裝置介面 ○ 序號 ○ 大小 ○ 電腦 ○ 製造商 ○ 型號

標籤	說明	屬性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊：raidStatus、usedSpace、formFactor、diskNumber、channel、slotNumber、mediaType、sasAddress、deviceId、manufacturedWeek、revision、EncryptionAbility、statusString、manufacturedYear、partNumber、enclosureId、busType、remainingReadWriteEndurance、manufacturedDay、predictiveFailureState 和 status。 <p>邏輯磁碟：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示邏輯磁碟的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 電腦 ○ 裝置 ID ○ 儲存裝置類型 ○ 裝置介面 ○ 裝置目標 ID ○ 提供者 ○ 大小 ○ 探索來源 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊：RaidControllerId、Status、ReadPolicy、CachePolicy、Layout、StripeSize、LockStatus、State、MediaType、MagneticDrive、Fqdd、RollupStatus 和 WritePolicy。 ● 在表單檢視中，會顯示虛擬磁碟的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 裝置 ID ○ 儲存裝置類型 ○ 裝置介面 ○ 大小 ○ 電腦 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊：RaidControllerId、Status、ReadPolicy、CachePolicy、Layout、StripeSize、LockStatus、State、MediaType、MagneticDrive、Fqdd、RollupStatus 和 WritePolicy。
保固	<p>顯示 PowerEdge 伺服器的保固資訊。</p> <p>i 註: 如果資料中心環境中使用的 OpenManage Enterprise 版本是 3.3 版或更舊版本，則不會顯示伺服器的保固詳細資料。若要檢視保固資訊，請</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示保固的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 編號

標籤	說明	屬性
	<p>將 OpenManage Enterprise 版本升級至 3.4 版或更新版本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 開始日期 ○ 結束日期 ○ 自動續約 ○ 名稱 ○ 狀態 ○ PO 編號 ○ 合約編號 ○ 供應商 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊： IsWarrantyItemRenewed、DeviceModel、GroupName、DaysRemaining、ServiceLevelGroup、ServiceLevelCode、DeviceType、TimeStamp、MaxEndDateForServiceCode、CustomerNumber、LocalChannel、ServiceLevelDescription、Discovery Source 和 SystemShipDate。 ● 在表單檢視中，會顯示保固的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 編號 ○ 開始日期 ○ 結束日期 ○ 自動續約 ○ 名稱 ○ 狀態 ○ PO 編號 ○ 位置 ○ 進行中 ○ 合約編號 ○ 付款金額 ○ 付款排程 ○ 總成本 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊： IsWarrantyItemRenewed、DeviceModel、GroupName、DaysRemaining、ServiceLevelGroup、ServiceLevelCode、Discovery Source、Local Channel、DeviceType、TimeStamp、MaxEndDateForServiceCode、CustomerNumber、LocalChannel、ServiceLevelDescription 和 SystemShipDate。

設定平行佇列

為縮短裝置清查同步時間，OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) 會同時執行多個外部通訊通道 (ECC) 佇列，以擷取裝置清查資訊。依預設，可同時執行的 ECC 佇列設為 10。

i 註: 為讓並行佇列能順暢地工作，請確定 OpenManage Enterprise 中的應用程式發展介面工作階段數量上限未設為小於 10。依預設，應用程式發展介面工作階段數量上限設為 100。如需更多資訊，請參閱 *Dell EMC OpenManage Enterprise 使用者指南*。

若要增加平行佇列，請執行下列步驟：

1. 在瀏覽篩選器中，輸入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然後在**應用程式屬性**底下，按一下**屬性**。
2. 在**屬性**頁面上，按一下 **Dell EMC OpenManage Integration 屬性**。
3. 在**清查同步的平行佇列**區段中，在**平行佇列**方塊中輸入要執行的平行佇列數目。

啟用或停用轉換對應

包含已定義規則的 OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) 轉換對應會用來將 OMISNOW 分段表中的記錄轉換為對應的 OMISNOW 目標表。轉換對應預設為啟用。但是，若要停止將記錄從匯入分割集表 (分段表) 移至對應的目標表，請停用轉換對應。例如，若要停止將網路配接卡記錄移至目標表，請停用**網路配接卡**轉換對應。

若要啟用或停用轉換對應，請執行下列步驟：

1. 在瀏覽篩選器中，輸入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然後在**應用程式屬性**底下，按一下**屬性**。
2. 在**屬性**頁面上，按一下 **Dell EMC OpenManage Integration 屬性**。
3. 若要停用元件的轉換對應，請在**啟用/停用轉換對應**一節中，清除元件旁邊的核取方塊。

您可以啟用或停用下列元件的轉換對應。

i 註: 所有轉換對應都會預設為啟用。如果您停用**伺服器**轉換對應，其他轉換對應會自動停用。

- 伺服器
- 活動
- 頻外裝置
- 網路配接卡
- 記憶體模組
- 儲存控制器
- 軟體例項
- 磁碟
- 電源
- 儲存裝置
- 保固

4. 按一下**更新**。

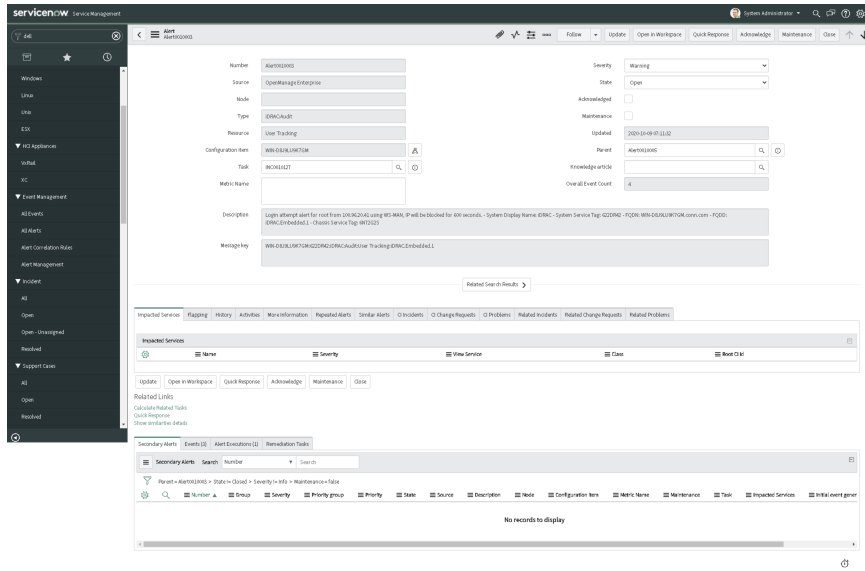
警示管理 - 檢視警示和對應的 OpenManage Enterprise 活動

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 提供根據目標節點硬體資源來分組從 OpenManage Enterprise 擷取之活動的功能。

若為 OpenManage Enterprise 中警示的定期或隨選同步，請確定 PowerEdge 伺服器上已安裝 OpenManage Integration with ServiceNow 授權。

若要檢視警示：

1. 在瀏覽篩選器中輸入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然後在**活動管理**下方選取**所有警示**。
警示頁面會列出 ServiceNow 建立的警示。系統會為從 OpenManage Enterprise 擷取的活動建立警示，並會根據硬體資源來加以分組。這些警示會與 Service Now 中的伺服器 CI 對應，而且您可以在**組態項目**欄中檢視伺服器 CI。
2. 在**數字**欄下方選取警示以檢視更多資訊。



嚴重性欄位會顯示警示嚴重性，而資源欄位會顯示 ServiceNow 考慮進行分組之目標節點的硬體資源。工作欄位會顯示 ServiceNow 建立的相關事件。如需檢視事件的詳細資訊，請參閱 [事件管理 - 檢視和管理為 OpenManage Enterprise 活動建立的事件](#) 第頁的 23。

3. 若要檢視對應的活動，請在 [相關連結](#) 下方選取活動標籤。

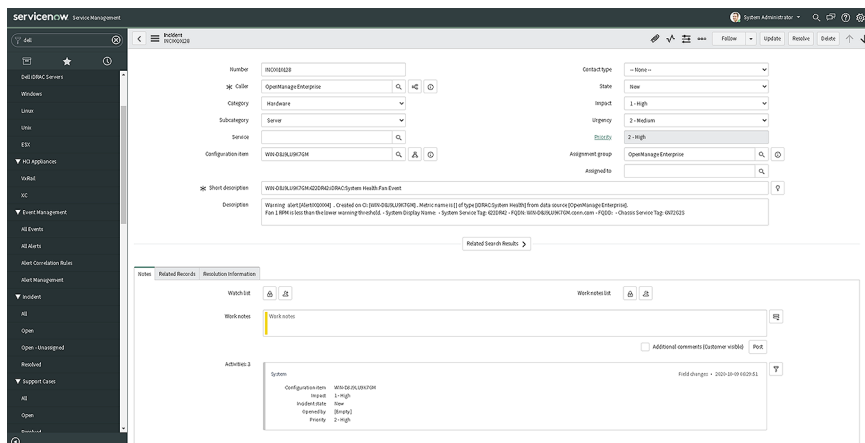
如需 ServiceNow 提供之警示管理功能的詳細資訊，請參閱 ServiceNow 例項中的 [警示管理](#) 模組。

事件管理 - 檢視和管理為 OpenManage Enterprise 活動建立的事件

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 提供檢視和管理為警示建立之事件的功能。對於嚴重和警告狀態的警示，ServiceNow 會建立對應的事件。

若要檢視和管理事件：

1. 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後選取事件。



事件頁面會列出 ServiceNow 建立的事件。您可以根據事件優先順序和狀態來篩選事件。若要變更警示管理規則，請參閱 [啟用或停用警示管理規則](#) 第頁的 24。

2. 在數字欄下方選取事件以檢視更多資訊。

簡要說明和說明欄位會顯示相關產品服務編號、目標節點，以及對應個別事件的警示。

3. 若要管理事件，請選取狀態下拉式功能表，然後根據事件的解決方案選取不同的狀態。

事件會依 OMISNOW 自動指派至 OpenManage Enterprise 群組。您可以使用「搜尋」圖示針對指派群組和指派至欄位將事件指派至不同的群組和使用者。

如果事件已獲解決且狀態已更新為「關閉」，則對應的警示狀態也會更新為「關閉」，以表示從 OpenManage Enterprise 擷取的警示已獲解決。選取 [解決方案資訊](#) 標籤可檢視解決方案狀態的詳細資訊。



註: 具有 ServiceNow 系統管理員和 x_310922_omisnow.OMISNOW 操作員角色的使用者可解決並關閉 OpenManage Enterprise 事件。

啟用或停用警示相互關聯規則

OpenManage 與 ServiceNow 整合，可讓您根據 **OME 警示相互關聯規則** 規則，將警示手動歸類為主要和次要。您可以使用此規則建立主要與次要警示之間的關係以及相關的群組警示。

警示相互關聯規則預設為啟用。但是，您可以啟用或停用警示相互關聯規則。如需啟用或停用警示管理規則所需之使用者權限的詳細資訊，請參閱 [必要使用者權限](#) 第頁的 7。

1. 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在活動管理下方選取**警示相互關聯規則**。
2. 在**警示相互關聯規則**頁面上，選取 **OME 警示相互關聯規則** 規則。
3. 若要讓規則為處於嚴重狀態的警示建立事件，請在 **OME 警示相互關聯規則** 頁面上，選取**使用中**核取方塊。若要停用規則，請清除**使用中**核取方塊。
4. 按一下**更新**。

更新的警示相互關聯規則會在下一次活動同步排程時套用。

啟用或停用警示管理規則

OpenManage Integration with ServiceNow 會根據在**警示管理規則**頁面中定義的下列規則，為處於嚴重和警告狀態的警示建立事件。

- **建立嚴重警示事件**
- **建立警告警示事件**

警示管理規則預設為啟用。但是，您可以啟用或停用警示管理規則。如需啟用或停用警示管理規則所需之使用者權限的詳細資訊，請參閱 [必要使用者權限](#) 第頁的 7。

1. 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在活動管理下方選取**警示管理**。
2. 在**警示管理規則**頁面上，執行下列步驟：
 - 若要讓規則為處於嚴重狀態的警示建立事件，請選取**建立嚴重警示事件**規則，然後在**警示資訊**標籤中，選取**使用中**核取方塊。若要停用規則，請清除**使用中**核取方塊。
 - 若要讓規則為處於警告狀態的警示建立事件，請選取**建立警告警示事件**規則，然後在**警示資訊**標籤中，選取**使用中**核取方塊。若要停用規則，請清除**使用中**核取方塊。
3. 按一下**更新**。

更新的警示管理規則會在下一次活動同步排程時套用。

在 ServiceNow 中新增 SupportAssist Enterprise 例項

您可以從資料中心中一或多個 SupportAssist Enterprise 可用的例項擷取案例。若要從 SupportAssist Enterprise 擷取案例，您必須使用 OpenManage Integration with ServiceNow 來建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔。若為多個連線設定檔，請根據 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 連線設定檔的數量來設定 MID 伺服器。建議每個 OpenManage Enterprise 設定檔使用一個 MID 伺服器。

- 若要建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔，請參閱[建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 25。
- 若要編輯 SupportAssist Enterprise 連線設定檔，請參閱[編輯 SupportAssist Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 26。
- 若要刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔，請參閱[刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 26。

主題：

- [建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔](#)
- [編輯 SupportAssist Enterprise 連線設定檔](#)
- [刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔](#)

建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔

建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔之前，請先確保：

- 已從 Dell EMC 支援網站匯入更新分割集來在 ServiceNow 中安裝 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式。如需詳細資訊，請參閱支援網站的 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安裝指南*。
- 您已在資料中心環境安裝並設定一或多個 Management, Instrumentation, and Discovery (MID) 伺服器。
- 已在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration with ServiceNow 連接器 .jar 檔案。
- 必要使用者權限。請參閱[必要使用者權限](#) 第頁的 7。

若要建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔：

1. 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在連線設定檔下方選取 **SupportAssist Enterprise 連線設定檔**。
 2. 按一下**新增**。
 3. 輸入連線設定檔名稱。
 4. 輸入下列 SupportAssist Enterprise 資訊：
 - IP 位址或 FQDN 位址
 - 使用者名稱
 - 密碼
- 您提供的 SupportAssist Enterprise 資訊會用於驗證與 ServiceNow 例項的連線。
5. 選取個別下拉式功能表，指定案例的影響和緊急性。
 6. 若要選取 MID 伺服器，請按一下**搜尋**圖示，然後從清單中選取已設定的 MID 伺服器。
 7. 若要確認已在 ServiceNow 例項和 SupportAssist Enterprise 之間建立連線，請按一下**測試連線**。
 8. 若連線到 SupportAssist Enterprise 成功，請按一下**提交**。

SupportAssist Enterprise 連線設定檔隨即建立，並會列在 **SAE 連線設定檔** 頁面上。

i 註: 如果按一下**提交**而不執行測試連線，則會顯示一則訊息，提醒您執行測試連線。在此訊息中，請勿選取**防止此頁面建立其他對話方塊**核取方塊。如果選取此選項，當您下次建立連線設定檔時，此訊息不會顯示而且無法在下列網頁瀏覽器中建立連線設定檔：

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

註: 在 OpenManage Integration with ServiceNow 1.0 版中，您僅能建立一個 SupportAssist Enterprise 連線設定檔。

9. 若要為另一個 SupportAssist Enterprise 例項建立連線設定檔，請重複步驟 1 至 8。

編輯 SupportAssist Enterprise 連線設定檔

1. 在 **SAE 連線設定檔** 頁面中選取連線設定檔。
2. 您可以編輯下列欄位：
 - SupportAssist Enterprise 裝置的 IP 位址或 FQDN。
 - SupportAssist Enterprise 裝置的使用者名稱和密碼。
 - 選取個別下拉式功能表，編輯案例的影響和緊急性。

註: 若變更 SupportAssist Enterprise 的 IP 位址、FQDN 或使用者名稱，您必須重新輸入密碼並按一下 **SAE 測試連線**。

3. 按一下 **更新**。

更新的連線設定檔隨即列在 **SAE 連線設定檔** 頁面上。

刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔

1. 在 **SAE 連線設定檔** 頁面的 **名稱** 欄下方按一下連線設定檔。
2. 若要從 ServiceNow 刪除連線設定檔，請選取 **刪除**。
3. 在 **確認對話方塊** 中選取 **刪除**。

系統隨即從 ServiceNow 刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔。

註: 若刪除現有 SupportAssist Enterprise 連線設定檔，則相關案例將不會在 ServiceNow 中進行監控。

事件管理 - 檢視和監控 SupportAssist Enterprise 案例的事件

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) 提供從 SupportAssist Enterprise 擷取所有案例到 ServiceNow 例項中的功能。ServiceNow 會所有案例建立對應事件，以便有效監控案例。

先決條件：

- 您必須先在 SupportAssist Enterprise 新增在 OpenManage Enterprise 探索的裝置，才能在 ServiceNow 中擷取案例。如需在 SupportAssist Enterprise 新增裝置的詳細資訊，請參閱 Dell EMC 支援網站上的 *SupportAssist Enterprise 使用者指南*。
- 若 OpenManage Enterprise 擁有可與 ServiceNow 整合的有效 Dell EMC 授權，則在其中探索之裝置的支援案例僅會在 ServiceNow 中進行監控。您可以在購買伺服器的同時購買授權，或是聯絡您的銷售代表加以購買。若要從軟體授權管理入口網站下載已購買的授權，請前往以下網址：Dell.com/support/retail/lkm。
- 確認您有必要使用者權限。請參閱 [必要使用者權限](#) 第頁的 7。
- 系統會在 ServiceNow 中建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔。請參閱 [建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 9。
- 若要檢視 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式的活動和事件，您必須在 ServiceNow 例項中啟用活動管理附掛程式。選取 **動作 > 啟用附掛程式 > 可用附掛程式 > 活動管理 > 僅啟用附掛程式** 以啟用附掛程式。

若要在 ServiceNow 中擷取 SupportAssist Enterprise 案例和檢視對應的活動：

i 註：如果 SupportAssist Enterprise 中的支援案例狀態已變更，則只有在 ServiceNow 意外管理狀態模型流程中支援案例狀態時，才會在 OMISNOW 中反映案例狀態。請參閱 [ServiceNow 說明文件](#)

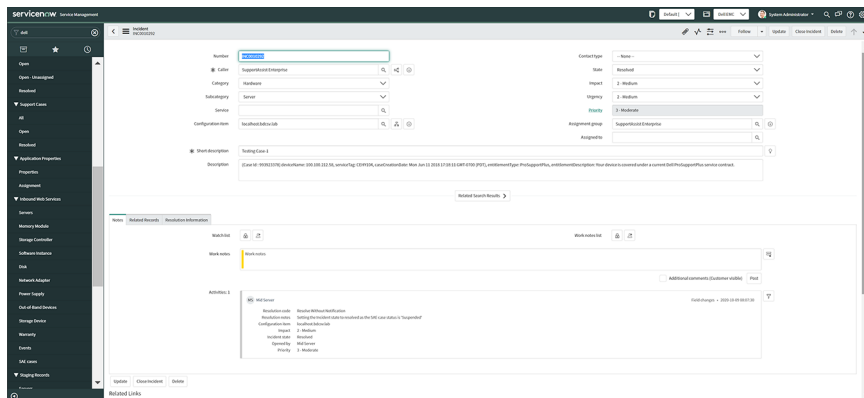
1. 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在連線設定檔下方選取 **SupportAssist Enterprise 連線設定檔**。
2. 若要擷取案例，請從清單中選取連線設定檔，然後選取對所選列執行的動作 > **SAE 案例同步**。在第一次隨選 SAE 案例同步之後，OMISNOW 會根據在 **Dell EMC OpenManage Integration 屬性表** 中設定的預設時間間隔來執行排定的案例同步。請參閱 [內容資料表 - 欄位定義](#) 第頁的 29。

i 註：OMISNOW 只會在第一次隨選 SAE 案例同步後執行排定的 SAE 案例同步。

3. 若要檢視 ServiceNow 建立的事件，請在瀏覽篩選器輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在支援案例下，選取下列其中一項：

- **All (全部)**
- **開啟**
- **已解決**

i 註：如果 SupportAssist Enterprise 中的支援案例狀態已變更，則只有在 ServiceNow 意外管理狀態模型流程中支援案例狀態時，才會在 OMISNOW 中反映案例狀態。請參閱 [ServiceNow 說明文件](#)



若要根據優先順序或狀態來排序事件，請選取個別欄位選項，然後選擇排序選項。

事件會依 OMISNOW 自動指派至 SupportAssist Enterprise 群組。您可以使用「搜尋」圖示針對指派群組和指派至欄位將事件指派至不同的群組和使用者。如需案例同步工作狀態的詳細資訊，請前往系統記錄 > 系統記錄 > 應用程式記錄檢視對應的記錄。如需在 ServiceNow 中檢視應用程式記錄所需之使用者權限的詳細資訊，請參閱 [必要使用者權限](#) 第頁的 7。

i 註：具有 ServiceNow 系統管理員和 x_310922_omisnow.OMISNOW 操作員角色的使用者可解決並關閉 SupportAssist Enterprise 事件。

主題：

- [變更事件優先順序](#)
- [變更 SupportAssist Enterprise 連線設定檔中的影響值和緊急性值](#)
- [變更特定事件的影響值和緊急性值](#)
- [變更多個事件的影響值和緊急性值](#)

變更事件優先順序

在 ServiceNow 中，事件的優先順序值是根據指派給事件的影響值和緊急性值計算得出。依預設，影響值和緊急性值在 SupportAssist Enterprise 連線設定檔中設定為 **2 - 中度**。因此，對於 OpenManage Enterprise with ServiceNow (OMISNOW) 中所有事件的優先順序值會以「3 - 中度」的方式計算。如果您想要變更事件的優先順序值，您必須變更影響值和緊急性值。

變更 SupportAssist Enterprise 連線設定檔中的影響值和緊急性值

如果您變更 SupportAssist Enterprise 連線設定檔中的影響值和緊急性值，在後續清查同步期間建立的案例會以影響值和緊急性值新的組合來指派。

1. 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在連線設定檔下方，按一下 **SupportAssist Enterprise 連線設定檔**。
2. 在 **SAE 連線設定檔** 頁面上，按一下連線設定檔。
3. 在 **SupportAssist Enterprise 連線設定檔** 頁面上，編輯影響值和緊急性值。

變更特定事件的影響值和緊急性值

1. 在瀏覽篩選器中，輸入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然後在支援案例下，選取下列其中一個選項：
 - 全部
 - 開啟
 - 已解決
2. 按一下您要修改的案例。
3. 在事件頁面上，變更事件的影響值和緊急性值。

變更多個事件的影響值和緊急性值

1. 在瀏覽篩選器中，輸入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然後在支援案例下，選取下列其中一個選項：
 - 全部
 - 開啟
 - 已解決
2. 請在事件頁面上執行下列其中一項操作：
 - 若要變更所有事件的影響值和緊急性值，請在任何欄標題上按一下滑鼠右鍵，然後按一下 **全部更新**。在事件頁面上，變更所有事件的影響值和緊急性值。
 - 若只要變更某些案例的影響值和緊急性值，請選取事件旁的核取方塊，在任何欄標題上按一下滑鼠右鍵，然後按一下 **更新選取項目**。在事件頁面上，變更事件的影響值和緊急性值。

內容資料表 - 欄位定義

您可以使用 OpenManage Integration with ServiceNow 提供的內容模組來排程清查、活動和 SAE 案例收集。

表 3. 內容資料表

欄位	定義
OME 清查收集間隔 [1-90]	
OME 清查收集 [天]	從 OpenManage Enterprise 排程裝置的清查收集間隔。輸入執行清查收集的時間間隔 (以天為單位)。預設間隔設定為一天。
OME 活動收集間隔	
OME 活動收集 [分鐘]	從 OpenManage Enterprise 排程活動收集間隔。輸入執行活動收集的時間間隔 (以分鐘為單位)。預設的間隔設定為 15 分鐘。
SAE 案例收集間隔	
SAE 案例收集 [分鐘]	從 SupportAssist Enterprise 排程支援案例收集間隔。輸入執行支援案例收集的時間間隔 (以分鐘為單位)。預設的間隔設定為 15 分鐘。
用於清查同步的平行佇列	設定同時執行的外部通訊通道 (ECC) 佇列數量，以擷取裝置清查資訊。依預設，可同時執行的 ECC 佇列設為 10。
啟用/停用轉換對應	啟用或停用 OpenManage Enterprise 中 PowerEdge 伺服器元件的清查同步。如需詳細資訊，請參閱 啟用或停用轉換對應 第頁的 22。

故障診斷

- 身為系統管理員，我想要在 ServiceNow 中檢視 OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) 應用程式的應用程式記錄。

若要在 ServiceNow 例項中檢視 OMISNOW 應用程式記錄，請按一下 **Dell EMC OpenManage Integration > 應用程式記錄 > 記錄**。OMISNOW 操作執行時，記錄會擷取資訊，同時提供執行任何 OMISNOW 操作時發生的任何錯誤的偵錯資訊。會擷取下列 OMISNOW 操作的應用程式記錄：

- 建立 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 連線設定檔。
- 隨選同步處理裝置、活動和支援案例。
- 用於同步裝置、活動和支援案例已排定的工作。

i 註：使用 OMISNOW 在 PowerEdge 伺服器上執行的所有更新或刪除操作，都會擷取在 OMISNOW 應用程式記錄中。在 PowerEdge 伺服器上使用 ServiceNow 中立即可用的探索執行的任何操作，不會擷取在 OMISNOW 應用程式記錄中。

請聯絡 Dell EMC 以取得 OpenManage Integration with ServiceNow 支援

若要聯絡 Dell EMC，瞭解 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 專屬的技術支援或客戶服務問題：

1. 在瀏覽篩選器中，輸入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然後在**聯絡模組**下選取**支援聯絡**。


Dell EMC 聯絡支援頁面會列出下列聯絡詳細資訊：

- 操作支援時間：24 小時
- 操作支援天數：7 天
- 聯絡方式：電話：1 (800) 999-3355
- 聯絡方式：網站：<https://www.dell.com/contactus>

2. 選擇偏好的方法以聯絡 Dell EMC。

聯絡 Dell EMC

Dell EMC 提供了一些線上和電話支援與服務的選擇。服務的提供因國家/地區和產品而異，某些服務可能在您所在地區並不提供。

 **註:** 如果無法連線網際網路，則可以在購買發票、包裝單、帳單或 Dell EMC 產品目錄中找到聯絡資訊。

如有銷售、技術支援或客戶服務的問題要聯絡 Dell EMC：

1. 前往 Dell.com/support。
2. 從頁面右下角的清單中選取偏好的國家或地區。
3. 按一下 **聯絡我們**，然後選取適當的支援連結。

從 Dell EMC 支援網站存取支援內容

使用直接連結，前往 Dell EMC 支援網站或使用搜尋引擎，存取與一系列系統管理工具相關的支援內容。

- 直接連結：
 - Dell EMC 企業系統管理和 Dell EMC 遠端企業系統管理—<https://www.dell.com/esmmanuals>
 - Dell EMC 虛擬化解決方案—<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
 - Dell EMC OpenManage—<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - iDRAC—<https://www.dell.com/idracmanuals>
 - Dell EMC OpenManage Connections 企業系統管理—<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - Dell EMC 檢修性工具—<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Dell EMC 支援網站：
 1. 前往 <https://www.dell.com/support>。
 2. 按一下**瀏覽所有產品**。
 3. 從**所有產品**頁面，按一下**軟體**，然後按一下所需的連結。
 4. 請按一下所需的產品，然後按一下所需的版本。

使用搜尋引擎，在搜尋方塊輸入文件名稱和版本。