

# **Dell EMC OpenManage Integration Version 1.2 with ServiceNow**

Benutzerhandbuch

## Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

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

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

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

<b>Kapitel 1: Übersicht der Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow.....</b>	<b>5</b>
Neuerungen.....	6
Weitere Ressourcen.....	6
<b>Kapitel 2: Lizenzanforderungen für die OpenManage Integration in ServiceNow.....</b>	<b>8</b>
<b>Kapitel 3: Erforderliche Nutzerberechtigungen.....</b>	<b>9</b>
<b>Kapitel 4: OpenManage Integration in ServiceNow Dashboard.....</b>	<b>12</b>
<b>Kapitel 5: Hinzufügen von OpenManage Enterprise-Instanzen in ServiceNow.....</b>	<b>16</b>
OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen.....	16
SSL-Zertifikat.....	17
OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten.....	17
OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil löschen.....	18
<b>Kapitel 6: Bestandsaufnahme und Überwachung von Geräten.....</b>	<b>19</b>
Grundlegende Server-Bestandsinformationen für Dell EMC PowerEdge-Server.....	21
Grundlegende Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Gehäusen.....	24
Detaillierte Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Servern.....	24
Detaillierte Gehäusebestandsinformationen zu Dell EMC Gehäusen.....	32
Synchronisierung des Gerätezustands für Server.....	37
Konfigurieren von parallelen Warteschlangen.....	37
Aktivieren oder Deaktivieren von Transformationszuordnungen für Server.....	38
Import-Satztable.....	38
Aktivieren oder Deaktivieren von Transformationszuordnungen für Gehäuse.....	39
Warnungsverwaltung – Anzeigen von Warnmeldungen und der entsprechenden OpenManage Enterprise-Ereignisse.....	39
Bestätigung von Ereignissen für OME-Warnmeldungen.....	40
Ereignismanagement – Alle Ereignisse anzeigen.....	40
Incident Management – Anzeigen und Verwalten von Incidents, die für OpenManage Enterprise-Ereignisse erstellt wurden.....	41
Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Korrelationsregel.....	41
Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Managementregel.....	42
Synchronisierung von Geräteereignissen.....	42
<b>Kapitel 7: Hinzufügen einer SupportAssist Enterprise-Instanz in ServiceNow.....</b>	<b>43</b>
SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen.....	43
SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten.....	44
SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil löschen.....	44
<b>Kapitel 8: Incident-Management – Anzeigen und Überwachen von Incidents von SupportAssist Enterprise- und SupportAssist Enterprise Plug-in-Fällen.....</b>	<b>45</b>
Ändern der Incident-Priorität.....	46

Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts im SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil.....	46
<b>Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für einen bestimmten Incident.....</b>	<b>47</b>
<b>Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für mehrere Incidents.....</b>	<b>47</b>
Incident-Management – Anzeigen und Überwachen von Incidents von SupportAssist Enterprise-Fällen.....	47
<b>Kapitel 9: Eigenschaftentabelle – Felddefinitionen.....</b>	<b>49</b>
<b>Kapitel 10: Troubleshooting.....</b>	<b>50</b>
<b>Kapitel 11: Kontakt zum Dell EMC Support für OpenManage Integration in ServiceNow.....</b>	<b>52</b>
<b>Kapitel 12: Kontaktaufnahme mit Dell EMC.....</b>	<b>53</b>
<b>Kapitel 13: Zugriff auf Support-Inhalte von der Dell EMC Support-Website.....</b>	<b>54</b>

# Übersicht der Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow

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

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

## Dell EMC OpenManage Enterprise

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

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

Weitere Informationen zu Dell EMC OpenManage Enterprise finden Sie in der Dokumentation, die auf der Dell OpenManage Enterprise-Seite [Dell.com/OpenManageManuals](http://Dell.com/OpenManageManuals) verfügbar ist.

## Dell EMC SupportAssist Enterprise

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

Weitere Informationen zu SupportAssist Enterprise finden Sie in der verfügbaren Dokumentation auf der Serviceability Tools-Seite [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools).

## Hauptfunktionen von OpenManage Integration in ServiceNow

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

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

### Themen:

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

## Neuerungen

- Unterstützung für die Konfiguration der Zeitdauer von geplanten Jobs für Bestandsaufnahme, Ereignis, Serverzustand, SAE Plug-in-Fallerfassung, schweregradbasierte Incident-Erstellung, Ereignisbestätigung für einzelne OME-Verbindungsprofile
- Unterstützung für die Konfiguration der Zeitdauer von geplanten Jobs für die SAE-Fallerfassung für einzelne SAE-Verbindungsprofile
- Unterstützung für ein Dashboard mit einer Zusammenfassung von Geräten, Zuständen, Ereignissen oder Warnmeldungen, erstellten Incidents und der Anzahl der technischen Support-Fälle
- Unterstützung für die Synchronisierung von Geräteereignissen für Server oder Gehäuse
- Unterstützung für ServiceNow Orlando, Paris und Quebec
- Unterstützung für die Überwachung des Komponentenzustands für den Server
- Unterstützung für Server-Lizenzdetails
- Unterstützung der Integration in mehrere OpenManage Enterprise SupportAssist Plug-ins
- Configuration Management Database (CMDB)-Integration:
  - Regelmäßige und On-Demand-Synchronisierung des detaillierten Gehäusebestands, z. B. Gehäusenetzteile, Liste der Gehäuselüfter, Gehäuse-RAID-Controller
  - Automatisches Erstellen von Konfigurationselementen (CI) und CI-Beziehungen für Gehäuse und die zugehörigen Gehäusekomponenten
  - Verwenden Sie die vordefinierte Datei cmdb\_ci\_chassis\_server zum Speichern der PowerEdge-Gehäuseinformationen
- Unterstützung für PowerEdge-Gehäuse: PowerEdge FX2, PowerEdge M1000e PowerEdge VRTX PowerEdge MX7000
- Unterstützung für das Hochladen des Aktualisierungssatzes ohne Ereignismanagement-Plug-in

## Weitere Ressourcen

**Tabelle 1. Weitere Ressourcen**

Dokument	Beschreibung	Verfügbarkeit
<i>Installationshandbuch für Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow</i>	Enthält Informationen zur Installation und Konfiguration von OpenManage Integration in ServiceNow.	1. Gehen Sie zu <a href="https://www.dell.com/openmanage/manuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> . 2. Klicken Sie auf <b>Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow</b> und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus.
<i>Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow – Versionshinweise</i>	Enthält Informationen zu neuen Funktionen, bekannten Problemen und Workarounds in OpenManage Integration in ServiceNow.	3. Klicken Sie auf <b>Handbücher und Dokumente</b> , um auf diese Dokumente zuzugreifen.

**Tabelle 1. Weitere Ressourcen (fortgesetzt)**


<b>Dokument</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>Verfügbarkeit</b>
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise-Benutzerhandbuch</i>	Enthält Informationen zur Installation und Verwendung der Anwendung OpenManage Enterprise.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gehen Sie zu <a href="https://www.dell.com/openmanage/manuals">Dell.com/OpenManageManuals</a>.</li> <li>2. Klicken Sie auf <b>Dell EMC OpenManage Enterprise</b> und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus.</li> <li>3. Klicken Sie auf <b>Handbücher und Dokumente</b>, um auf diese Dokumente zuzugreifen.</li> </ol>
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise and OpenManage Enterprise – Modular Edition RESTful API-Handbuch</i>	Enthält Informationen zur Integration von OpenManage Enterprise mithilfe von REST-APIs (Representational State Transfers) sowie Beispiele für die Verwendung von REST APIs zum Ausführen gängiger Aufgaben.	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise-Benutzerhandbuch</i>	Stellt Informationen zur Installation, Konfiguration, Verwendung und Fehlerbehebung von SupportAssist Enterprise bereit	<a href="https://www.dell.com/serviceabilitytools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>
<i>ServiceNow-Dokumentation</i>	Für weitere Informationen über die Verwendung der ServiceNow-Anwendung.	<a href="https://www.servicenow.com/">https://www.servicenow.com/</a>

# Lizenzanforderungen für die OpenManage Integration in ServiceNow

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

So stellen Sie Lizenzen auf Zielserversn bereit:

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

 **ANMERKUNG:** Stellen Sie für Testlizenznutzer sicher, dass Sie die unbefristete Lizenz erneuern oder zu einer unbefristeten Lizenz wechseln, um einen ununterbrochenen Betrieb des ServiceNow-Plug-ins zu gewährleisten.

# Erforderliche Nutzerberechtigungen

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

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

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

**Tabelle 2. Erforderliche Nutzerberechtigungen**

<b>OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen</b>	<b>ServiceNow-Administrator</b>	<b>OpenManage Integration in ServiceNow-Operator</b>	<b>OpenManage Integration in ServiceNow-Nutzer</b>
Laden Sie den OpenManage Integration in ServiceNow-Aktualisierungssatz auf ServiceNow hoch	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Bereitstellen der OpenManage Integration in ServiceNow-connector.jar auf einem MID-Server	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Erstellen, Ändern oder Löschen von OpenManage Enterprise-Verbindungsprofilen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Erstellen, Ändern oder Löschen von SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofilen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Abrufen der Server- und Gehäuse-Bestandsinformationen von OpenManage Enterprise-Instanzen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Abrufen aller Server- und Gehäuseereignisse aus OpenManage Enterprise	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Fälle aus SupportAssist Enterprise abrufen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Anzeigen der Anwendungsprotokolle in ServiceNow	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Planen der OME-Bestandserfassung, OME-Ereigniserfassung, Serverzustandserfassung, SAE Plug-in-	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig

**Tabelle 2. Erforderliche Nutzerberechtigungen (fortgesetzt)**

<b>OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen</b>	<b>ServiceNow-Administrator</b>	<b>OpenManage Integration in ServiceNow-Operator</b>	<b>OpenManage Integration in ServiceNow-Nutzer</b>
Fallerfassung, SAE-Fallerfassungsintervalle			
Anzeigen der Warnmeldungen und Incidents, die für die abgerufenen Ereignisse von OpenManage Enterprise erstellt wurden	Zugelassen	Zugelassen	Zugelassen
Aktualisieren der Warnmeldungen und Incidents	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Managementregel	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Korrelationsregel	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Anwendung der OpenManage Integration von ServiceNow löschen	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Erstellen oder Bearbeiten von Warnmeldungs-Korrelationsregeln	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Zuweisen von Incidents zu OME- und SAE-Gruppen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Aktivieren und Deaktivieren von Transformationszuweisungen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Konfigurieren von parallelen Warteschlangen. Geräte pro grundlegender Inventarisierungsanfrage, Geräten pro detaillierter Inventarisierungsanfrage	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Bestätigen der OME-Ereignisse nach der Erstellung von Incidents	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Protokollieren der Anwendungsprotokolle in Arbeitsanmerkungen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Anzeigen, Konfigurieren und Löschen von eingehenden Webservices	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig

**Tabelle 2. Erforderliche Nutzerberechtigungen (fortgesetzt)**

<b>OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen</b>	<b>ServiceNow-Administrator</b>	<b>OpenManage Integration in ServiceNow-Operator</b>	<b>OpenManage Integration in ServiceNow-Nutzer</b>
Anzeigen, Konfigurieren und Löschen der Staging-Tabelle	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Systemplaner	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Synchronisieren des OpenManage-Gerätezustands	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Synchronisierung von SupportAssist Plug-in-Fällen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Anzeigen und Bearbeiten des Dashboards	Zugelassen	Zugelassen	Zugelassen (nur anzeigen)

# OpenManage Integration in ServiceNow Dashboard

In diesem Thema erhalten Sie Informationen zur Gesamtanzahl der Geräte, zum Gerätetyp, zum Gerätemodell und zum Verbindungsprofil. Mithilfe des Dashboards kann der Nutzer OME- und SAE-Incidents sowie allgemeine Informationen schnell anzeigen.

So zeigen Sie das Dashboard an:

1. Geben Sie auf der ServiceNow-Seite in der Registerkarte „Filternavigation“ **Dell EMC OpenManage Integration** ein.
2. Klicken Sie im Dropdown-Menü „Dashboard“ auf das **OMISNOW-Dashboard**.

Auf der Dashboard-Startseite werden vier Registerkarten angezeigt.

- **Übersicht:** In diesem Abschnitt finden Sie Informationen zur Gesamtanzahl der registrierten Gehäuse, zur Gesamtzahl der registrierten Server, Warnmeldungen, Gerätetyp, Schweregrad der Warnmeldung und Gerätemodell. Sie können auf die Zahl klicken, um weitere Details anzuzeigen. Nachfolgend finden Sie die Informationen im Abschnitt „Übersicht“.
  - a. **Gesamtzahl Geräte:** Hier finden Sie Informationen zur Gesamtanzahl der Datensätze für registrierte Geräte. Klicken Sie auf die Zahl, um die Liste der erstellten Geräte anzuzeigen. Nachfolgend finden Sie die Details in der Listenansicht:
    - **Name**
    - **Hersteller**
    - **Modell-ID**
    - **Betriebssystem**
    - **Betriebssystemversion**
    - **Beschreibung**
      - **Überwacht von**
      - **Status**
      - **ChassisServiceTag**
      - **ExpressServiceCode**
      - **ExpressServiceGroup**
      - **OMEip**
      - **ID**
    - **Klasse**
  - b. **Gesamtzahl der Warnmeldungen:** Enthält eine Übersicht über die erstellten Warnmeldungen. Sie können auf die Zahl klicken, um weitere Details zur Gesamtanzahl der Warnmeldungen anzuzeigen.
  - c. **Servertyp:** Diese Gerätetyp-Informationen werden basierend auf den registrierten Geräten zusammengestellt und zum besseren Verständnis in einem Kreisdiagramm dargestellt.
  - d. **Warnungsschweregrad:** Dieser Abschnitt enthält allgemeine Informationen zur Anzahl der Warnmeldungen, die in einem Balkendiagramm dargestellt wird.
  - e. **Server- und Gehäusemodell:** Dieser Abschnitt enthält allgemeine Informationen, die in einem Kreisdiagramm zum Gerätemodell dargestellt werden.
  - f. **OME-Verbindungsprofil:** In diesem Abschnitt finden Sie Details dazu, wie viele OME-Verbindungsprofile erstellt wurden. Sie können auch sehen, ob das SupportAssist Plug-in für die Verbindung aktiviert ist.
  - g. **SAE-Verbindungsprofil:** In diesem Abschnitt finden Sie Details dazu, wie viele SAE-Verbindungsprofile erstellt wurden.
- **Warnmeldungen:** In diesem Abschnitt werden die folgenden Informationen angezeigt.
  - **Gesamtzahl der Warnmeldungen:** Wenn Sie auf die Zahl klicken, werden Warnmeldungen mit den folgenden Details angezeigt:
    - a. **Nummer**
    - b. **Gruppe**
    - c. **Schweregrad**
    - d. **Prioritätsgruppe**
    - e. **Priorität**
    - f. **Zustand**
    - g. **Quelle**
    - h. **Beschreibung**

- i. **Knoten**
- j. **Konfigurationselement**
- k. **Name der Kennzahl**
- l. **Wartung**
- **Kritische Warnungen:** Dieser Abschnitt enthält die Gesamtzahl der kritischen Warnmeldungen. Klicken Sie auf die Zahl, um die Details anzuzeigen.
  - **Nummer**
  - **Gruppe**
  - **Schweregrad**
  - **Prioritätsgruppe**
  - **Priorität**
  - **Zustand**
  - **Quelle**
  - **Beschreibung**
  - **Knoten**
  - **Konfigurationselement**
  - **Name der Kennzahl**
  - **Wartung**
- **Warnmeldungen:** Dieser Abschnitt enthält die Gesamtzahl der Warnmeldungen. Klicken Sie auf die Zahl, um die Details anzuzeigen.
  - **Nummer**
  - **Gruppe**
  - **Schweregrad**
  - **Prioritätsgruppe**
  - **Priorität**
  - **Zustand**
  - **Quelle**
  - **Beschreibung**
  - **Knoten**
  - **Konfigurationselement**
  - **Name der Kennzahl**
  - **Wartung**
- **Schweregrad der Warnungsgruppe:** In diesem Abschnitt finden Sie Informationen, die auf dem Schweregrad der Warnmeldung basieren und in einem Balkendiagramm angezeigt werden.
- **Top 10 der aktiven Warnmeldungen:** Enthält Informationen zu den aktiven Warnmeldungen in einem Balkendiagramm.
- **Warnmeldungstrend:** Enthält Informationen zur Anzahl der Warnmeldungen basierend auf dem Datum.
- **OME-Incidents:** In diesem Abschnitt werden die folgenden Informationen angezeigt.
  - **Gesamtzahl der Incidents:** Diese Zahl umfasst alle Incidents, einschließlich offener und gelöster Incidents. Klicken Sie auf die Zahl, um die Details anzuzeigen:
    - a. **Nummer**
    - b. **Geöffnet**
    - c. **Kurzbeschreibung**
    - d. **Anrufer**
    - e. **Priorität**
    - f. **Zustand**
    - g. **Zuweisungsgruppe**
    - h. **Zugewiesen zu**
    - i. **Aktualisiert**
    - j. **Aktualisiert von**
  - **Offene Incidents:** Zeigt die Gesamtzahl der offenen Incidents an. Klicken Sie auf die Zahl, um die Details anzuzeigen:
    - a. **Nummer**
    - b. **Geöffnet**
    - c. **Kurzbeschreibung**
    - d. **Anrufer**
    - e. **Priorität**
    - f. **Zustand**
    - g. **Zuweisungsgruppe**

- h. **Zugewiesen zu**
- i. **Aktualisiert**
- j. **Aktualisiert von**
- **Offen, nicht zugewiesen:** Enthält Informationen zu offenen und nicht zugewiesenen Incidents. Klicken Sie auf die Zahl, um die Details anzuzeigen:
  - a. **Nummer**
  - b. **Geöffnet**
  - c. **Kurzbeschreibung**
  - d. **Anrufer**
  - e. **Priorität**
  - f. **Zustand**
  - g. **Zuweisungsgruppe**
  - h. **Zugewiesen zu**
  - i. **Aktualisiert**
  - j. **Aktualisiert von**
- **Behobene Incidents:** Zeigt die Gesamtzahl der behobenen Incidents an. Klicken Sie auf die Zahl, um die Details anzuzeigen:
  - a. **Nummer**
  - b. **Geöffnet**
  - c. **Kurzbeschreibung**
  - d. **Anrufer**
  - e. **Priorität**
  - f. **Zustand**
  - g. **Zuweisungsgruppe**
  - h. **Zugewiesen zu**
  - i. **Aktualisiert**
  - j. **Aktualisiert von**
- **Incident-Priorität:** Enthält Informationen zu Incidents nach Priorität.
- **Durchschnittliche Auflösungszeit:** Gibt die durchschnittliche Auflösungszeit für den Incident-Abschluss an.
- **SAE-Incidents:** In diesem Abschnitt werden die folgenden Informationen angezeigt.
  - **Gesamtzahl der Incidents:** Diese Zahl umfasst alle Incidents, einschließlich offener und gelöster Incidents. Klicken Sie auf die Zahl, um die Details anzuzeigen:
    - a. **Nummer**
    - b. **Geöffnet**
    - c. **Kurzbeschreibung**
    - d. **Anrufer**
    - e. **Priorität**
    - f. **Zustand**
    - g. **Zuweisungsgruppe**
    - h. **Zugewiesen zu**
    - i. **Aktualisiert**
    - j. **Aktualisiert von**
  - **Offene Incidents:** Zeigt die Gesamtzahl der offenen Incidents an. Klicken Sie auf die Zahl, um die Details anzuzeigen:
    - a. **Nummer**
    - b. **Geöffnet**
    - c. **Kurzbeschreibung**
    - d. **Anrufer**
    - e. **Priorität**
    - f. **Zustand**
    - g. **Zuweisungsgruppe**
    - h. **Zugewiesen zu**
    - i. **Aktualisiert**
    - j. **Aktualisiert von**
  - **Behobene Incidents:** Zeigt die Gesamtzahl der behobenen Incidents an. Klicken Sie auf die Zahl, um die Details anzuzeigen:
    - a. **Nummer**
    - b. **Geöffnet**
    - c. **Kurzbeschreibung**
    - d. **Anrufer**

- e. **Priorität**
- f. **Zustand**
- g. **Zuweisungsgruppe**
- h. **Zugewiesen zu**
- i. **Aktualisiert**
- j. **Aktualisiert von**

- **Incident-Priorität:** Enthält Informationen zu Incidents nach Priorität.
- **Durchschnittliche Auflösungszeit:** Gibt die durchschnittliche Auflösungszeit für den Incident-Abschluss an.

**i** **ANMERKUNG:** . Wenn die Registerkarte „Ereignismanagement“ in den Eigenschaften aktiviert ist, werden Warnmeldungen angezeigt.

**i** **ANMERKUNG:** Die Informationen im Warnmeldungs-Dashboard zeigen die Daten, die vom Anfang der Woche synchronisiert wurden.

# Hinzufügen von OpenManage Enterprise-Instanzen in ServiceNow

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

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

- Informationen zum Erstellen eines OpenManage Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen](#) auf Seite 16.
- Informationen zum Bearbeiten eines OpenManage Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten](#) auf Seite 17.
- Informationen zum Löschen eines OpenManage Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil löschen](#) auf Seite 18.

## Themen:

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

## OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen

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

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

So erstellen Sie ein OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil:

1. Geben Sie im Navigationsfilter `Dell EMC OpenManage Integration` ein und wählen Sie unter **Verbindungsprofile** **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile** aus.

2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Geben Sie einen Namen für das Verbindungsprofil ein.

4. Geben Sie die folgenden Informationen der OpenManage Enterprise-Appliance ein:

- IP-Adresse oder FQDN-Adresse

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

- Nutzernamen

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

- Kennwort
- SupportAssist Plug-in

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

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

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

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

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

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

8. Unter **Eigenschaften** kann der Administrator vor der Übermittlung des Datensatzes die Zeitdauer für die **OME-Bestandserfassung**, **OME-Ereigniserfassung**, **Serverzustandserfassung**, **SAE Plug-in-Fallerfassung**, **Bestätigung von Ereignissen in OME**, **Bestätigung von Protokollereignismeldungen in Arbeitsanmerkungen zu Incidents** sowie für **kritische Warnmeldungen** und **Warnmeldungen** aktualisieren.
9. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 7, um das Verbindungsprofil für eine andere OpenManage Enterprise-Instanz zu erstellen.
10. Wenn Sie eine neue OMECP-Instanz erstellen, kann der Nutzer die Option **Zertifikatüberprüfung** aktivieren und auf die **SSL-Zertifikatüberprüfung** klicken.

## SSL-Zertifikat

Dieses Thema enthält Informationen zur Funktionsweise des SSL-Zertifikats und der verwendeten Technologie.

Die SSL-Zertifikatüberprüfung ist gleichzeitig ein digitales Zertifikat – eine innovative Technologie, die von Netscape eingeführt wurde, um die Kommunikation zwischen Browser und Server zu sichern.

### Funktionsweise

Wenn der Nutzer anfordert, dass der Browser eine HTTPS-fähige Website öffnet, geschieht Folgendes:

- Der Browser akzeptiert die Nutzeranforderung und versucht, eine Verbindung zu HTTPS-fähigen Website herzustellen.
- Danach kommuniziert der Browser zur Erkennung mit dem Server.
- Der Server sendet eine Kopie des SSL-Zertifikats an den Browser.
- Der Browser liest den SSL-Inhalt und überprüft die Zertifikatinformationen.
- Wenn die Zertifikatinformationen ungültig sind, löscht der Browser die Kommunikation und zeigt eine Fehlermeldung bezüglich einer **ungesicherten Verbindung** an.
- Wenn die Zertifikatinformationen gültig sind, sendet der Browser eine Nachricht an den Server, dass er das SSL-Zertifikat akzeptiert hat.
- Jetzt sendet der Server eine Bestätigung an den Browser, um die SSL-verschlüsselte Kommunikationssitzung zu starten.
- Nachdem die Verbindung erfolgreich hergestellt wurde, kann auf die HTTPS-fähige Website zugegriffen werden.

Für OMISNOW hat der Nutzer die Möglichkeit, die SSL-Zertifizierungsprüfung von OME auszuwählen. Sobald der Nutzer die Option **Zertifikatüberprüfung** aktiviert hat und auf **SSL-Zertifikatüberprüfung** klickt, wird ihm der Fingerabdruck des Zertifikats angezeigt. Der Nutzer wird aufgefordert, den **Truststore-Pfad** und das **Truststore-Kennwort** einzugeben. Nach der Nutzerbestätigung wird dasselbe Zertifikat im Truststore des Nutzers installiert und für nachfolgende Aufrufe von OME verwendet.

## OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten

1. Wählen Sie auf der Seite **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile** das Verbindungsprofil aus.
2. Sie können die folgenden Felder bearbeiten:

- IP-Adresse oder FQDN einer OpenManage Enterprise-Appliance.
- Nutzernamen und Kennwort der OpenManage Enterprise-Appliance.

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

3. Unter **Eigenschaften** kann der Administrator vor dem Senden des Datensatzes die Dauer für **OME-Bestandserfassung**, **OME-Ereigniserfassung**, **Serverzustandserfassung** und **SAE Plug-in-Fallerfassung** bearbeiten. Sie können auch **Ereignisse in OME bestätigen**, **Bestätigung von Protokollereignismeldungen in Arbeitsanmerkungen zu Incidents**, **Kritische Warnmeldungen** und **Warnmeldungen** aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

## OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil löschen

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

Das OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil wird von ServiceNow entfernt.

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

# Bestandsaufnahme und Überwachung von Geräten

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

Voraussetzungen:


- Um die in OpenManage Enterprise ermittelten Geräte zu überwachen und eine regelmäßige oder On-Demand-Synchronisierung von Ereignissen und Warnmeldungen durchzuführen, stellen Sie sicher, dass eine Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow-Lizenz auf den Geräten installiert ist. Sie können die Lizenz beim Kauf eines Servers oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter erwerben. Sie können die gekaufte Lizenz aus dem Software-Lizenzverwaltungsportal unter [Dell.com/support/retail/lkm](http://Dell.com/support/retail/lkm) herunterladen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über notwendigen Nutzerberechtigungen verfügen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Nutzerberechtigungen](#) auf Seite 9.
- Ein OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil wird in ServiceNow erstellt. Informationen dazu finden Sie unter [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen](#) auf Seite 16.

So überwachen Sie die Dell EMC PowerEdge-Server:

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

Nach Abschluss der erstmaligen On-Demand-Bestandssynchronisierung von OpenManage Enterprise wird die geplante Bestandssynchronisierung aktiviert und jeden Tag ausgeführt. Standardmäßig wird die Bestandssynchronisierung im Feld „OME-Bestandserfassung“ des OME-Verbindungsprofils auf einen Tag festgelegt. Aktualisieren Sie dieses Feld, um den Zeitplan für die Bestandserfassung zu ändern.

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

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

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

Weitere Informationen zum Bestand eines Dell iDRAC-Servers, den Sie in ServiceNow anzeigen können, finden Sie unter [Grundlegende Server-Bestandsinformationen für Dell EMC PowerEdge-Server](#) auf Seite 21.

The screenshot displays the ServiceNow OpenManage Enterprise interface. The main content area shows the configuration for a server with the following details:

- Name:** AX-XD1tgd.bdcsv.lab
- Company:** [Empty field]
- Asset tag:** Not Available
- Serial number:** HMJ4GL2
- Manufacturer:** Dell Inc.
- Model number:** AX-746w.d
- BIOS Version:** 2.64
- Firmware Version:** 4.20.2020
- Express Service Code:** 38367676406
- Assigned to:** [Empty field]

The **Configuration** section includes:

- OS Domain:** [Empty field]
- Operating System:** Not Available
- OS Version:** Not Available
- OS Service Pack:** [Empty field]
- DNS Domain:** tgd.bdcsv.lab
- Disk space (GB):** 557.74
- Description:** ["Not Monitored":False;"Status":CRITICAL;"BIOSVersionString":"2.64";"ChassisServiceTag":"HMJ4GL2";"ExpressServiceCode":"38367676406";"Device Group":"PowerEdge Server";"OMEIP":"100.100.29.142"]
- RAM (MB):** 32,768
- CPU manufacturer:** Intel
- CPU type:** Intel(R) Xeon(TM)
- CPU speed (MHz):** 3,400
- CPU count:** 2
- CPU core count:** 6

The **Related Items** section shows dependencies on storage controllers and configuration items.

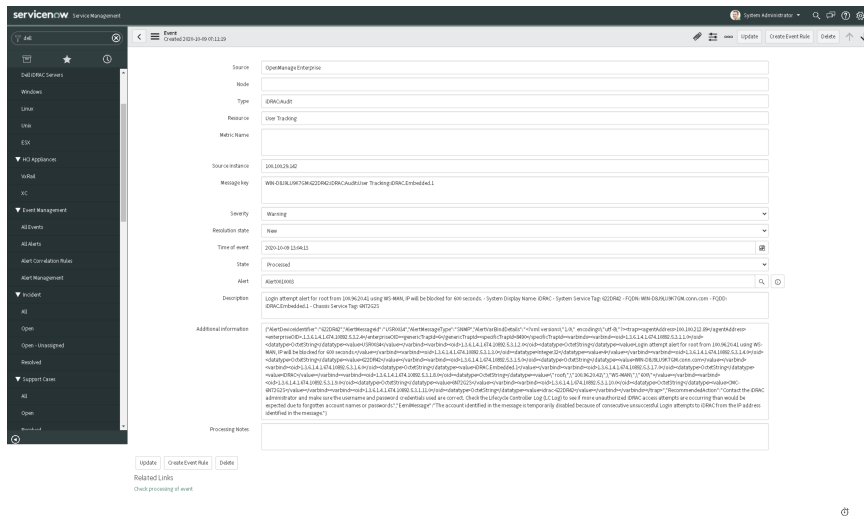
The **Related Links** section includes a table for OME connection profiles:

OME	Name	User Name	MB Server
oms	100.100.29.142	admin	mid_newyork_rthal

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

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

- Wenn Sie alle Ereignisse abrufen möchten, wählen Sie das Verbindungsprofil aus der Liste aus und wählen Sie dann **Aktionen für ausgewählte Zeilen > OME-Ereignisse synchronisieren** aus. Nach der ersten On-Demand-Bestandssynchronisierung wird die geplante Ereignissynchronisierung aktiviert. Standardmäßig wird der Zeitplan für die Ereignissynchronisierung im Feld „OME-Ereigniserfassung“ im OME-Verbindungsprofil auf 15 Minuten festgelegt. Aktualisieren Sie dieses Feld, um den Zeitplan für die Ereigniserfassung zu ändern. Die Ereignisse, die von den PowerEdge-Servern erzeugt werden, werden mit der ServiceNow-Instanz synchronisiert.
- Geben Sie zum Anzeigen der Ereignisse im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein.
- Wählen Sie unter **Ereignismanagement Alle Ereignisse** aus. Die Ereignisse werden aufgelistet und Sie können die Ereignisse basierend auf dem zugehörigen Schweregrad filtern. Die Ereignisse werden dem Server-CI in ServiceNow zugeordnet. Sie können das Server-CI, das einem Ereignis zugeordnet ist, in der Spalte **Konfigurationselement** anzeigen.



8. Um die entsprechenden Warnmeldungen anzuzeigen, die von ServiceNow für die Ereignisse erstellt wurden, geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **Ereignisverwaltung** die Option **Alle Warnmeldungen** aus.
9. Um die entsprechenden Incidents anzuzeigen, die von ServiceNow für die Ereignisse erstellt wurden, geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen die Option **Incident** aus.  
Weitere Informationen über die Warnmeldungen und Incidents finden Sie unter [Warnungsverwaltung – Anzeigen von Warnmeldungen und der entsprechenden OpenManage Enterprise-Ereignisse](#) auf Seite 39 und [Incident Management – Anzeigen und Verwalten von Incidents, die für OpenManage Enterprise-Ereignisse erstellt wurden](#) auf Seite 41.

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

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

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

## Themen:

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

# Grundlegende Server-Bestandsinformationen für Dell EMC PowerEdge-Server

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

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

Informationen zum Anzeigen der detaillierten Daten zu Dell EMC PowerEdge-Servern finden Sie unter [Detaillierte Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Servern](#) auf Seite 24

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **RAM (MB)**

- **CPU-Hersteller**
- **CPU-Typ**
- **CPU-Geschwindigkeit (MHz)**
- **CPU-Anzahl**
- **Anzahl CPU-Cores**
- **DNS-Domäne**
- **Speicherplatz**
- **Attribute:** Das Feld **Attribute** zeigt Details zum Funktionszustand der einzelnen Komponenten an:
  - **PowerSupply**
  - **Eingriff**
  - **Temperatur**
  - **Lüfter**
  - **Prozessor**
  - **Storage**
  - **Speicher**
  - **Spannung**
  - **Batterie**
  - **SEL/Misc**
  - **Strom**
- **Beschreibung:** Das Feld **Beschreibung** zeigt die folgenden Attribute an:
  - **Überwacht** – Zeigt den Überwachungsstatus des Servers an. Wenn ein Gerät aus einer OpenManage Enterprise-Instanz entfernt wird oder wenn die auf dem Gerät installierte Lizenz für die OpenManage Integration für ServiceNow abgelaufen ist oder gelöscht wurde, ändert sich der Attributwert für **Überwacht** von **Wahr** zu **Falsch**. Beispiel: **Überwacht: Falsch**
  - **Status** – Zeigt den Gesamtfunktionszustand des Servers an.
  - **BIOSVersionString** – Zeigt die BIOS-Version an.
  - **ChassisServiceTag** – Zeigt die Service-Tag-Nummer des Gehäuses an.
  - **ExpressServiceCode** – Zeigt den Express-Servicecode des Servers an.
  - **Gerätegruppe** – Zeigt die Gerätegruppe an.
  - **OMEip** – Zeigt die IP-Adresse der OpenManage Enterprise-Instanz an.
  - **id** – Zeigt die ID an.

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

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

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

**i ANMERKUNG:** Wenn der Nutzer erkennt, dass die Geräte aus OpenManage Enterprise und später die gleichen Geräte wie bei der Out-of-Box-Ermittlung sind, werden die grundlegenden Bestandsaufnahmedetails wie Servertabellen nicht dupliziert, sondern die zugehörige Liste in der Servertabelle wird dupliziert und vom Endnutzer bearbeitet. Wenn der Nutzer die gleichen Geräte für OpenManage Enterprise und die Out-of-Box-Ermittlung erkennt, sollte der Kunde die doppelten Datensätze für die zugehörigen Komponenten bearbeiten.

# Grundlegende Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Gehäusen

Um die Bestandsdaten zu Gehäusen anzuzeigen, wählen Sie **Modulare Systeme**. Um die Bestandsaufnahmeinformationen des Gehäuses anzuzeigen, wählen Sie unter **Modulare Systeme** eine der folgenden Optionen aus:

- **PowerEdge FX2**
- **PowerEdge M1000e**
- **PowerEdge VRTX**
- **PowerEdge MX7000**

Informationen zum Anzeigen der detaillierten Daten zu Dell EMC Gehäusen finden Sie unter [Detaillierte Gehäusebestandsinformationen zu Dell EMC Gehäusen](#) auf Seite 32.

In der Listenansicht werden die folgenden grundlegenden Bestandsinformationen zu einem PowerEdge-Gehäuse angezeigt:

- **Name**
- **Seriennummer**
- **Modell-ID**
- **Bestands-Tag**
- **Hersteller**
- **DNS-Domäne**
- **Beschreibung:** Unter **Beschreibung** werden die folgenden Attribute angezeigt:
  - **Überwacht von**
  - **Status**
  - **ChassisServiceTag**
  - **ExpressServiceCode**
  - **Gerätegruppe**
  - **OMEip**
  - **Id**


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


- **Name**
- **Seriennummer**
- **Bestands-Tag**
- **Modell-ID**
- **Hersteller**
- **DNS-Domäne**
- **Beschreibung:** Unter **Beschreibung** werden die folgenden Attribute angezeigt:
  - **Überwacht von**
  - **Status**
  - **ChassisServiceTag**
  - **ExpressServiceCode**
  - **Gerätegruppe**
  - **OMEip**
  - **Id**

# Detaillierte Bestandsinformationen zu Dell EMC PowerEdge-Servern


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


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

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


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

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

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<p><b>EncryptionAbility, statusString, manufacturedYear, partNumber, enclosureID, busType, remainingReadWriteEndurance, manufactureDay, predictiveFailureState</b> und <b>Status</b>.</p>
<b>Netzwerkadapter</b>	<p>Zeigt Informationen über die Netzwerkadapter an, die auf dem PowerEdge-Server installiert sind.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In der Listenansicht werden die folgenden Informationen zu den Netzwerkadaptern angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>MAC-Adresse</b></li> <li>○ <b>IP-Adresse</b></li> <li>○ <b>Netzmaske</b></li> <li>○ <b>Konfigurationselement</b></li> <li>○ <b>Mac-Hersteller</b></li> <li>○ <b>DHCP aktiviert</b></li> <li>○ <b>Status</b></li> <li>○ <b>Attribute</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b> – Zeigt den Steckplatz und die Portnummer an, auf denen der NIC konfiguriert ist.</li> </ul> </li> <li>• In der Formularansicht werden die folgenden Informationen zu den Netzwerkadaptern angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>IP-Adresse</b></li> <li>○ <b>Netzmaske</b></li> <li>○ <b>MAC-Adresse</b></li> <li>○ <b>DHCP aktiviert</b></li> <li>○ <b>Mac-Hersteller</b></li> <li>○ <b>Konfigurationselement</b></li> <li>○ <b>Status</b></li> <li>○ <b>Attribute</b> – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: <b>PermanentMacAddress, VirtualMacAddress, VirtualscsiMacAddress, VirtualFipMacAddress, NicMode, FcoeMode, FQDD, IscsiMode, MinBandwidth, MaxBandwidth, PortId, ProductName, InitiatorName, InitiatorGateway, InitiatorPrimaryDns, InitiatorSecondaryDns, TargetIpAddress, TargetFcoeWwpn, LinkStatus</b> und <b>LinkSpeed</b>.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Netzteile</b>	<p>Zeigt Informationen zu den Netzteilen an, die auf dem PowerEdge-Server installiert sind.</p> <p> <b>ANMERKUNG:</b> Die Netzteilinformationen werden für modulare Server nicht angezeigt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In der Listenansicht werden die folgenden Informationen zu den Netzteilen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Seriennummer</b></li> <li>○ <b>Hersteller</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b> – Zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: <b>operationalStatus</b>,</li> </ul> </li> </ul>

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

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

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

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

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Vertragsnummer</b></li> <li>○ <b>Vertragsmodell</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b></li> <li>○ <b>Vertragstyp</b></li> <li>○ <b>Startdatum</b></li> <li>○ <b>Enddatum</b></li> <li>● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen zu den Lizenzen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Vertragsmodell</b></li> <li>○ <b>Zustand</b></li> <li>○ <b>Hersteller</b></li> <li>○ <b>Region</b></li> <li>○ <b>Vertragsnummer</b></li> <li>○ <b>Vertragsadministrator</b></li> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Genehmiger</b></li> <li>○ <b>Übergeordneter Vertrag</b></li> <li>○ <b>Geschäftsinhaber</b></li> <li>○ <b>Startdatum</b></li> <li>○ <b>Enddatum</b></li> <li>○ <b>Vertragstyp</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b> – zeigt die folgenden Informationen im JSON-Format an: <b>Device SerialNumber, DeviceSource, LicenseBound, EvalTimeRemaining, AssignedDevices, LicenseStatus, InventoryType, License Type.</b></li> </ul> </li> </ul>

## Detaillierte Gehäusebestandsinformationen zu Dell EMC Gehäusen

Um detaillierte Bestandsinformationen zu einem Gehäuse anzuzeigen, klicken Sie auf der Seite **Servergehäuse** unter **Verwandte Links** auf die entsprechende Registerkarte einer Komponente.

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

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
<b>OME</b>	Zeigt Informationen zu den OME-Verbindungsprofilen an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen über die installierte Software angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>OME-IP/FQDN</b></li> <li>○ <b>Nutzername</b></li> <li>○ <b>MID-Server</b></li> </ul> </li> <li>● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>MID-Server</b></li> <li>○ <b>OME-IP/FQDN</b></li> <li>○ <b>Nutzername</b></li> <li>○ <b>Fehleranzahl</b></li> <li>○ <b>Kennwort</b></li> </ul> </li> </ul>

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>SupportAssist Plug-in</b></li> <li>○ <b>Eigenschaften</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>OME-Bestandserfassung</b></li> <li>▪ <b>OME-Ereigniserfassung</b></li> <li>▪ <b>Serverzustandserfassung</b></li> <li>▪ <b>SAE Plug-in-Fallerfassung</b></li> <li>▪ <b>Ereignisse in OME bestätigen</b></li> <li>▪ <b>Bestätigung von Protokollereignismeldungen in Arbeitsanmerkungen zu Incidents</b></li> <li>▪ <b>Kritische Warnungen</b></li> <li>▪ <b>Warnungen</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>Ereignisse</b>	Zeigt Ereignisinformationen an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen über die installierte Software angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Uhrzeit des Ereignisses</b></li> <li>○ <b>Quelle</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b></li> <li>○ <b>Knoten</b></li> <li>○ <b>Typ</b></li> <li>○ <b>Ressource</b></li> <li>○ <b>Meldungsschlüssel</b></li> <li>○ <b>Zustand</b></li> <li>○ <b>Schweregrad</b></li> <li>○ <b>Warnung</b></li> </ul> </li> <li>● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Quelle</b></li> <li>○ <b>Knoten</b></li> <li>○ <b>Typ</b></li> <li>○ <b>Ressource</b></li> <li>○ <b>Name der Kennzahl</b></li> <li>○ <b>Quellinstanz</b></li> <li>○ <b>Meldungsschlüssel</b></li> <li>○ <b>Schweregrad</b></li> <li>○ <b>Auflösungsstatus</b></li> <li>○ <b>Uhrzeit des Ereignisses</b></li> <li>○ <b>Zustand</b></li> <li>○ <b>Warnung</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b></li> <li>○ <b>Weitere Informationen</b></li> <li>○ <b>Verarbeitungshinweise</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>Warnungen</b>	Zeigt Warnmeldungsinformationen an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nummer</b></li> <li>○ <b>Gruppe</b></li> <li>○ <b>Schweregrad</b></li> <li>○ <b>Prioritätsgruppe</b></li> <li>○ <b>Priorität</b></li> <li>○ <b>Zustand</b></li> <li>○ <b>Quelle</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b></li> <li>○ <b>Knoten</b></li> </ul> </li> </ul>

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Konfigurationselement</b></li> <li>○ <b>Name der Kennzahl</b></li> <li>○ <b>Wartung</b></li> <li>○ <b>Task</b></li> <li>○ <b>Betroffene Services</b></li> <li>○ <b>Übergeordnetes Element</b></li> <li>○ <b>Uhrzeit des ursprünglichen Ereignisses</b></li> <li>○ <b>Aktualisiert</b></li> <li>● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nummer</b></li> <li>○ <b>Quelle</b></li> <li>○ <b>Schweregrad</b></li> <li>○ <b>Knoten</b></li> <li>○ <b>Zustand</b></li> <li>○ <b>Typ</b></li> <li>○ <b>Bestätigt</b></li> <li>○ <b>Wartung</b></li> <li>○ <b>Ressource</b></li> <li>○ <b>Aktualisiert</b></li> <li>○ <b>Konfigurationselement</b></li> <li>○ <b>Übergeordnetes Element</b></li> <li>○ <b>Task</b></li> <li>○ <b>Wissensdatenbank-Artikel</b></li> <li>○ <b>Name der Kennzahl</b></li> <li>○ <b>Gesamtanzahl der Ereignisse</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b></li> <li>○ <b>Meldungsschlüssel</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>Incidents</b>	Zeigt Informationen zu Incidents an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nummer</b></li> <li>○ <b>Geöffnet</b></li> <li>○ <b>Kurzbeschreibung</b></li> <li>○ <b>Anrufer</b></li> <li>○ <b>Priorität</b></li> <li>○ <b>Zustand</b></li> <li>○ <b>Kategorie</b></li> <li>○ <b>Zuweisungsgruppe</b></li> <li>○ <b>Zugewiesen zu</b></li> <li>○ <b>Aktualisiert</b></li> <li>○ <b>Aktualisiert von</b></li> </ul> </li> <li>● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Nummer</b></li> <li>○ <b>Kontakttyp</b></li> <li>○ <b>Anrufer</b></li> <li>○ <b>Zustand</b></li> <li>○ <b>Kategorie</b></li> <li>○ <b>Auswirkungen</b></li> <li>○ <b>Unterkategorie</b></li> <li>○ <b>Dringlichkeit</b></li> <li>○ <b>Dienstleistungs-</b></li> <li>○ <b>Priorität</b></li> </ul> </li> </ul>

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Konfigurationselement</b></li> <li>○ <b>Zuweisungsgruppe</b></li> <li>○ <b>Zugewiesen zu</b></li> <li>○ <b>Kurzbeschreibung</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b></li> </ul>
<b>Out-of-band-Geräte</b>	Zeigt Informationen zu Out-of-Band-Geräten an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Host</b></li> <li>○ <b>URL</b></li> <li>○ <b>Firmware-Version</b></li> <li>○ <b>IP-Adresse</b></li> <li>○ <b>MAC-Adresse</b></li> <li>○ <b>Hersteller</b></li> <li>○ <b>Ermittlungsquelle</b></li> <li>○ <b>Neueste Ermittlung</b></li> </ul> </li> <li>● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Host</b></li> <li>○ <b>IP-Adresse</b></li> <li>○ <b>Hersteller</b></li> <li>○ <b>MAC-Adresse</b></li> <li>○ <b>Firmware-Version</b></li> <li>○ <b>URL</b></li> <li>○ <b>Ermittlungsquelle</b></li> <li>○ <b>Neueste Ermittlung</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>Netzteile</b>	Zeigt Informationen zu den konfigurierten Netzteilen an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Attribute</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mitglieds-ID</b></li> <li>▪ <b>Eingangsspannung</b></li> <li>▪ <b>Teilenummer</b></li> <li>▪ <b>Inventartyp</b></li> <li>▪ <b>Aktivierungsstauts</b></li> <li>▪ <b>Stromstatus</b></li> <li>▪ <b>ID</b></li> <li>▪ <b>Kapazität (Watt)</b></li> <li>▪ <b>Zustand</b></li> <li>▪ <b>Netzteiltyp</b></li> </ul> </li> <li>○ <b>Ermittlungsquelle</b></li> </ul> </li> <li>● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Status</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>Lüfterliste</b>	Zeigt Informationen zu den konfigurierten Lüfter-Listenelementen an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Attribute</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Status</b></li> <li>▪ <b>Mitglieds-ID</b></li> <li>▪ <b>Geschwindigkeit</b></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Inventartyp</b></li> <li>▪ <b>Zustand</b></li> <li>▪ <b>PWM</b></li> <li>▪ <b>Geschwindigkeitseinheiten</b></li> <li>▪ <b>ID</b></li> <li>▪ <b>PWM-Einheiten</b></li> <li>▪ <b>HardwareVersion</b></li> <li>▪ <b>FirmwareVersion</b></li> <li>○ <b>Ermittlungsquelle</b></li> <li>● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Status</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>RAID-Controller</b>	Zeigt Informationen zum Storage Controller an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Geräte-ID</b></li> <li>○ <b>Attribute</b></li> <li>○ <b>Computer</b></li> <li>○ <b>Ermittlungsquelle</b></li> </ul> </li> <li>○ In der Formularansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Name</b></li> <li>▪ <b>Geräte-ID</b></li> <li>▪ <b>Computer</b></li> <li>▪ <b>Attribute</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>Installierte Software</b>	Zeigt Informationen zu den Softwareinstanzen an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Produktname</b></li> <li>○ <b>Installationsdatum</b></li> </ul> </li> <li>● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Seriennummer</b></li> <li>○ <b>Bestands-Tag</b></li> <li>○ <b>Modell-ID</b></li> <li>○ <b>Hersteller</b></li> <li>○ <b>DNS-Domäne</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>Lizenzen</b>	Zeigt Informationen zu Verträgen an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Vertragsnummer</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b></li> <li>○ <b>Startdatum</b></li> <li>○ <b>Enddatum</b></li> <li>○ <b>Vertragstyp</b></li> <li>○ <b>Vertragsmodell</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>Server</b>	Zeigt Informationen zu den CI-Beziehungen an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● In der Listenansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Übergeordnetes Element</b></li> <li>○ <b>Typ</b></li> </ul> </li> </ul>

Registerkarte	Beschreibung	Attribute
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Untergeordnetes Element</b></li> <li>○ <b>Verbindungsstärke</b></li> <li>● In der Formularansicht werden die folgenden Informationen angezeigt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Name</b></li> <li>○ <b>Seriennummer</b></li> <li>○ <b>Bestands-Tag</b></li> <li>○ <b>Modell-ID</b></li> <li>○ <b>Hersteller</b></li> <li>○ <b>DNS-Domäne</b></li> <li>○ <b>Beschreibung</b></li> </ul> </li> <li> ⓘ <b>ANMERKUNG:</b> Hier wird der Server angezeigt, auf dem Dell EMC OpenManage Integration für die ServiceNow-Lizenz unter dem jeweiligen Gehäuse aufgeführt ist.</li> </ul>

## Synchronisierung des Gerätezustands für Server

Die Synchronisierung des Gerätezustands liefert einen allgemeinen Status des Serverzustands. Nachfolgend finden Sie die Schritte zum Durchführen der Synchronisierung des Gerätezustands:

Ändern Sie die Uhrzeit der Server-Zustandserfassung in OME-Profil.

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und klicken Sie dann unter **Verbindungsprofile** auf **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil**.
2. Ändern Sie im Abschnitt **Eigenschaften** die Einstellungen für die **Serverzustandserfassung**. Standardmäßig wird die Serverzustandserfassung auf einen Tag festgelegt.

ⓘ **ANMERKUNG:** Der Nutzer kann die Serverzustandserfassung auf eine Uhrzeit, die mindestens eine Stunde in der Zukunft liegt, festlegen.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und klicken Sie dann unter **Verbindungsprofile** auf **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil**.
5. Überprüfen Sie das OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil und wählen Sie **Synchronisierung des OME-Gerätezustands** unter **Aktion auf ausgewählte Zeilen** aus.  
Es wird eine Protokollmeldung angezeigt.
6. Um den Funktionszustand anzuzeigen, wählen Sie einen der Server in der Liste aus.  
Die folgenden Funktionszustände werden in den Attributen des jeweiligen Servers angezeigt:
  - PowerSupply
  - Lüfter
  - Temperatur
  - Prozessor
  - Speicher
  - Spannung
  - Batterie
  - Sel/Misc
  - Strom

## Konfigurieren von parallelen Warteschlangen

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

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

Um die Anzahl der parallelen Warteschlangen zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

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

## Aktivieren oder Deaktivieren von Transformationszuordnungen für Server

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

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

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

Sie können die Transformationszuordnungen der folgenden Komponenten aktivieren oder deaktivieren.

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

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

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

## Import-Satztable

In diesem Thema erhalten Sie Informationen zur Funktionsweise der Import-Satztable (Staging-Tabelle).

In ServiceNow importieren wir den Datensatz mithilfe von Import-Satztabellen und Transformationszuordnungen. Wenn der Datensatz importiert wird, wird er in der Import-Satztable gespeichert. Daher fungiert eine Tabelle als Datenablage für Datensätze, die aus einer Datenquelle importiert wurden, bevor diese Datensätze transformiert werden.


# Aktivieren oder Deaktivieren von Transformationszuordnungen für Gehäuse

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

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

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

Sie können die Transformationszuordnungen der folgenden Komponenten aktivieren oder deaktivieren.

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

- **Gehäuse**
- **Ereignisse**
- **Out-of-band-Geräte**
- **Netzteile**
- **Lüfter**
- **RAID-Controller**
- **Software-Instanzen**
- **Lizenzen**

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

## Warnungsverwaltung – Anzeigen von Warnmeldungen und der entsprechenden OpenManage Enterprise-Ereignisse

Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow bietet die Möglichkeit, die von OpenManage Enterprise abgerufenen Ereignisse basierend auf der Hardwareressource des Ziel-Nodes zu gruppieren.

Für die regelmäßige oder On-Demand-Synchronisierung von Warnmeldungen von OpenManage Enterprise stellen Sie sicher, dass eine OpenManage Integration in ServiceNow-Lizenz auf den PowerEdge-Servern installiert ist.

So zeigen Sie die Warnungen an:

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **Ereignismanagement Alle Warnmeldungen** aus.  
Auf der Seite **Warnmeldungen** werden die von ServiceNow erstellten Warnmeldungen aufgelistet. Die Warnmeldungen werden für die Ereignisse erstellt, die von OpenManage Enterprise abgerufen wurden und basierend auf der Hardwareressource gruppiert sind. Die Warnmeldungen werden dem Server-CI in ServiceNow zugeordnet. Sie können das Server-CI in der Spalte **Konfigurationselement** anzeigen.
2. Wählen Sie in der Spalte **Nummer** eine Warnmeldung aus, um weitere Details anzuzeigen.



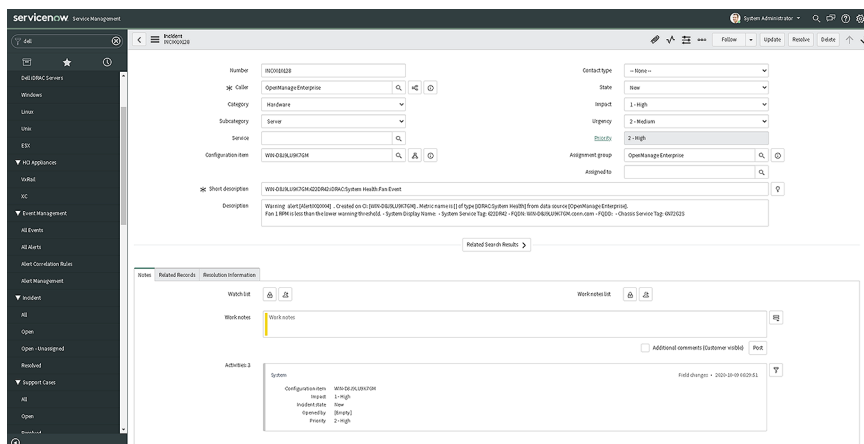
**ANMERKUNG:** Ereignisse und Warnmeldungen werden nur angezeigt, wenn das Ereignismanagement-Plug-in aktiviert ist. Andernfalls werden OME-Warmmeldungen direkt als Incidents verarbeitet.

## Incident Management – Anzeigen und Verwalten von Incidents, die für OpenManage Enterprise-Ereignisse erstellt wurden

Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow bietet die Möglichkeit, die für die Warnmeldungen erstellten Incidents anzuzeigen und zu verwalten. Für Warnmeldungen im kritischen und Warnungsstatus erstellt ServiceNow entsprechende Incidents.

So können Sie Incidents anzeigen und verwalten:

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie **Incidents** aus.



Auf der Seite **Incidents** werden die von ServiceNow erstellten Incidents aufgeführt. Die Incidents können basierend auf der Priorität und dem Status der Incidents gefiltert werden. Informationen zum Ändern der Warnungsverwaltungsregel finden Sie unter [Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Managementregel](#) auf Seite 42.

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

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

**ANMERKUNG:** Nutzer mit ServiceNow-Administrator- und x\_310922\_omisnow.OMISNOW-Operator-Rollen können die OpenManage Enterprise-Incidents beheben und schließen.

**ANMERKUNG:** Standardmäßig werden nur kritische Ereignisse und Warnmeldungen zu Incidents hinzugefügt.

## Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Korrelationsregel

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

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

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

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

## Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Managementregel

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

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

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

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

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

## Synchronisierung von Geräteereignissen

In diesem Thema finden Sie Informationen zum Durchführen der Synchronisierung von Geräteereignissen für ausgewählte Server und Gehäuse.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Synchronisierung von Geräteereignissen für alle Server auszuführen:

1. Wählen Sie einen der Server oder Gehäuse im Dropdown-Menü auf der Startseite von Dell EMC OpenManage Integration aus.
2. Wählen Sie in der Listenansicht alle Server oder Gehäuse aus, die Sie aktualisieren möchten, und klicken Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen** auf **Geräteereignis synchronisieren**.
  - Die Synchronisierung von Geräteereignissen kann auch in der Formularansicht aktiviert werden. Öffnen Sie dazu die Unterformularansicht **Zugehörigen Links** und klicken Sie auf **Geräteereignis synchronisieren**.

# Hinzufügen einer SupportAssist Enterprise-Instanz in ServiceNow

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

- Informationen zum Erstellen eines SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen](#) auf Seite 43.
- Informationen zum Bearbeiten eines SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten](#) auf Seite 44.
- Informationen zum Löschen eines SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofils finden Sie unter [SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil löschen](#) auf Seite 44.

## Themen:

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

## SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen

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

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

So erstellen Sie ein neues SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil:

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

Die bereitgestellten SupportAssist Enterprise-Informationen werden verwendet, um die Verbindung mit der ServiceNow-Instanz zu validieren.
5. Geben Sie die Auswirkungen und die Dringlichkeit der Fälle an, indem Sie die entsprechenden Drop-Down-Menüs auswählen.
6. Um den MID-Server auszuwählen, klicken Sie auf das Symbol **Suche** und wählen Sie den konfigurierten MID-Server aus der Liste aus.
7. Um sicherzustellen, dass die Verbindung zwischen der ServiceNow-Instanz und SupportAssist Enterprise hergestellt wurde, klicken Sie auf **Verbindung testen**.
8. Unter **Eigenschaften** kann der Administrator vor der Übermittlung des Datensatzes die Zeitdauer für die SAE-Fallerfassung aktualisieren.
9. Wenn die Verbindung mit SupportAssist Enterprise erfolgreich ist, klicken Sie auf **Senden**.

Das SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil wird jetzt erstellt und auf der Seite **SAE-Verbindungsprofil** aufgeführt.

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

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

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

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

## SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten

1. Wählen Sie auf der Seite **SAE-Verbindungsprofil** das Verbindungsprofil aus.
2. Sie können die folgenden Felder bearbeiten:
  - IP-Adresse oder FQDN einer SupportAssist Enterprise-Appliance.
  - Nutzernamen und Kennwort der SupportAssist Enterprise-Appliance.
  - Geben Sie die Auswirkungs- und Dringlichkeitswerte der Fälle an, indem Sie die entsprechenden Drop-down-Menüs verwenden.

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

3. Unter „Eigenschaften“ kann der Administrator vor der Übermittlung des Datensatzes die Zeitdauer für die SAE-Fallerfassung aktualisieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

## SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil löschen

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

Das SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil wird aus ServiceNow gelöscht.

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

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

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

Voraussetzungen:

- Die in OpenManage Enterprise ermittelten Geräte müssen in SupportAssist Enterprise hinzugefügt werden, bevor Sie die Fälle in ServiceNow abrufen können. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Geräten in SupportAssist Enterprise finden Sie im *SupportAssist Enterprise-Benutzerhandbuch* auf der Dell EMC Support-Website.
- Die Dell EMC Supportfälle von Geräten, die in OpenManage Enterprise mit gültiger Dell EMC-Lizenz für die Integration in ServiceNow ermittelt werden, werden nur in ServiceNow überwacht. Sie können die Lizenz beim Kauf eines Servers oder von Ihrem Vertriebsmitarbeiter erwerben. Sie können die gekaufte Lizenz aus dem Software-Lizenzverwaltungsportal unter [Dell.com/support/retail/lkm](http://Dell.com/support/retail/lkm) herunterladen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über notwendigen Nutzerberechtigungen verfügen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Nutzerberechtigungen](#) auf Seite 9.
- Ein SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil wird in ServiceNow erstellt. Informationen dazu finden Sie unter [OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen](#) auf Seite 16.
- Um die Ereignisse und Incidents der Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow anzuzeigen, müssen Sie das Ereignismanagement-Plug-in in der ServiceNow-Instanz aktivieren. Wählen Sie **Aktion > Plugin aktivieren > Verfügbare Plug-Ins > Ereignismanagement > Nur Plugin aktivieren** aus, um das Plug-in zu aktivieren.

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

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

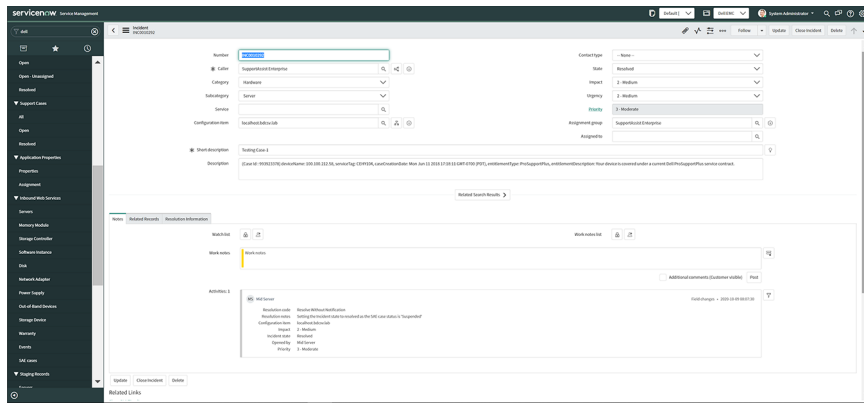
1. Geben Sie im Navigationsfilter `Dell EMC OpenManage Integration` ein und wählen Sie dann unter **VerbindungsprofileSupportAssist Enterprise-Verbindungsprofile** aus.
2. Um die Fälle abzurufen, wählen Sie das Verbindungsprofil aus der Liste aus und wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen > SAE-Fall Synchronisierung**. Nach der ersten SAE-Fallsynchronisierung nach Bedarf führt OMISNOW die geplante Fallsynchronisierung durch. Standardmäßig ist die SAE-Fallsynchronisierung im Feld „SAE-Fallerfassung“ unter „SAE-Verbindungsprofil“ alle 15 Minuten geplant. Um den Zeitplan für die SAE-Fallerfassung zu ändern, aktualisieren Sie das Feld „SAE-Fallerfassung“.

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

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

- **Alle**
- **Offen**
- **Gelöst**

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



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

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

**ANMERKUNG:** Nutzer mit ServiceNow-Administrator- und x\_310922\_omisnow.OMISNOW-Operator-Rollen können die SupportAssist Enterprise-Incidents beheben und schließen.

### Themen:

- Ändern der Incident-Priorität
- Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts im SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil
- Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für einen bestimmten Incident
- Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für mehrere Incidents
- Incident-Management – Anzeigen und Überwachen von Incidents von SupportAssist Enterprise-Fällen

## Ändern der Incident-Priorität

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

## Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts im SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil

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

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

# Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für einen bestimmten Incident

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

# Ändern des Auswirkungs- und Dringlichkeitswerts für mehrere Incidents

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

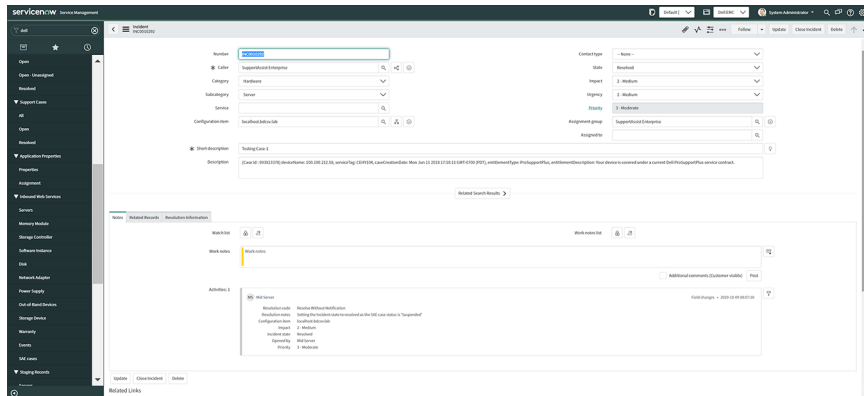
# Incident-Management – Anzeigen und Überwachen von Incidents von SupportAssist Enterprise-Fällen

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

Voraussetzungen:

- Das SupportAssist Enterprise Plug-in sollte unter OpenManage Enterprise installiert werden.
  - Stellen Sie sicher, dass Sie das OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil in ServiceNow hinzugefügt haben. Sobald das SupportAssist Plug-in in OME installiert wurde, wird das Plug-in im OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil angezeigt.
1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **Verbindungsprofile** die Option **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile** aus.
  2. Um die Fälle abzurufen, wählen Sie das Verbindungsprofil in der Liste aus und wählen Sie dann **Aktionen für ausgewählte Zeilen** > **SAE Plug-in-Fallsynchronisierung**. Nach der ersten SAE-Fallsynchronisierung nach Bedarf führt OMISNOW die geplante SAE Plug-in-Fallsynchronisierung durch. Standardmäßig wird die SAE Plug-in-Fallsynchronisierung im Feld „SAE Plug-in-Fallerfassung“ unter „OME-Verbindungsprofil“ alle 15 Minuten geplant. Um den Zeitplan für die SAE Plug-in-Fallerfassung zu ändern, aktualisieren Sie das Feld „SAE Plug-in-Fallerfassung“.
  3. Um die Incidents anzuzeigen, die von ServiceNow erstellt wurden, geben Sie **Dell EMC OpenManage Integration** im Navigationsfilter ein und wählen Sie dann unter **SupportAssist Plug-in/Supportanfragen** eine der folgenden Optionen aus:
    - **Alle**
    - **Offen**
    - **Gelöst**

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



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

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

**ANMERKUNG:** Nutzer mit ServiceNow-Administrator- und x\_310922\_omisnow.OMISNOW-Operator-Rollen können die SupportAssist Enterprise-Incidents beheben und schließen.

# Eigenschaftentabelle – Felddefinitionen

Tabelle 3. Eigenschaftentabelle

Feld	Definitionen
<b>Ereignismanagement-Plug-in</b>	Wenn das Ereignismanagement-Plug-in aktiviert ist, werden Warnmeldungen im Dashboard angezeigt. Wenn das Ereignismanagement-Plug-in installiert ist, werden Incidents mithilfe des Ereignismanagement-Plug-ins erstellt. Andernfalls werden Ereignisse mit dem nutzerdefinierten ServiceNow-Ereignismanagement-Plug-in erstellt.
<b>Parallele Warteschlangen</b>	Konfigurieren Sie die Anzahl der externen Kommunikationskanal-Warteschlangen (ECC), die parallel ausgeführt werden sollen, um die Gerätebestandsinformationen abzurufen. Standardmäßig ist die Anzahl der ECC-Warteschlangen, die parallel ausgeführt werden können, auf 10 festgelegt.
<b>Geräte pro grundlegender Inventarisierungsanfrage</b>	Konfigurieren Sie die Anzahl der Geräte, die pro ECC-Warteschlange für grundlegende Inventarisierungsanfragen abgerufen werden. Standardmäßig ist dieser Wert auf 100 festgelegt.
<b>Geräte pro detaillierter Inventarisierungsanfrage</b>	Konfigurieren Sie die Anzahl der Geräte, die pro ECC-Warteschlange für detaillierte Inventarisierungsanfragen abgerufen werden. Standardmäßig ist dieser Wert auf 50 festgelegt.
<b>Aktivieren/Deaktivieren von Transformationszuordnungen</b>	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Transformationszuordnungen für: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Server, Serverereignisse und Serverkomponenten. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Aktivieren oder Deaktivieren von Serverkomponenten</a>.</li> <li>2. Gehäuse, Gehäuseereignisse und Gehäusekomponenten. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Aktivieren oder Deaktivieren von Gehäusekomponenten</a>.</li> </ol>

**ANMERKUNG:** Die Zeichenbegrenzung für die Benennung geplanter Jobs in OpenManage Enterprise und SupportAssist Enterprise beträgt 40. Wenn die Begrenzung überschritten wird, kann der vollständige Name nicht angezeigt werden.

## Troubleshooting

### Server- und Gehäusekomponenten können nicht gelöscht werden

**Beschreibung:** Beim Versuch, Komponenten des Servers und des Gehäuses zu löschen, treten Probleme auf.

**Workaround:** Um den Server oder das Gehäuse zu löschen, muss der Nutzer zunächst die Komponenten und dann den Server oder das Gehäuse löschen.

### Commit-Fehler während der Anwendungsinstallation in der Instanz

**Beschreibung:** Dieser Fehler tritt während des Commit-Vorgangs des Aktualisierungssatzes auf, da eine Verzögerung bei der Synchronisierung der Berechtigungen vorliegt.

**Workaround:** Führen Sie in diesem Szenario eine der folgenden Aktionen aus:

- Geben Sie die Instanz frei, rufen Sie eine neue Instanz ab und versuchen Sie es erneut.
- Führen Sie eine Deinstallation durch und versuchen Sie es erneut.

### Fehlermeldung beim Testen der Verbindung für Update-Set 1.0

**Beschreibung:** Beim Testen der Verbindung in der Quebec-Instanz für Update-Set 1.0 wird die Fehlermeldung „Zeitüberschreitung der Verbindung während des Servervorgangs“ angezeigt.

**Workaround:**

1. Navigieren Sie zu **Systemdefinition > Geschäftsregeln im Anwendungsmanager**.
2. Suchen Sie im Filter nach `DellEMC_OMEDeviceSync_InsertInTable`
3. Öffnen Sie die Geschäftsregel und navigieren Sie zur Registerkarte **Ausführung**.
4. Fügen Sie in Filtern die folgenden Bedingungen hinzu:
  - Der Name beginnt mit `DellEMC_OME_DeviceSyncFrom` und die Warteschlange ist „input“.
5. Fügen Sie eine ähnliche Regel hinzu wie Geschäftsregel `DellEMC_OMEEventSync_InsertInTable`
  - Der Name beginnt mit `DellEMC_OME_EventSyncFrom` und die Warteschlange ist „input“.
6. Fügen Sie die Regel hinzu zu `DellEMC_SAECaseSync_InsertInTable`
  - Der Name beginnt mit `DellEMC_SAE_CaseSyncFrom` und die Warteschlange ist „input“.
7. Klicken Sie nach dem Hinzufügen von Bedingungen im Filter auf **Speichern** und testen Sie die Verbindung.

### Fehlermeldung während der SSL-Zertifikatsüberprüfung

**Beschreibung:** Auch nach dem Festlegen der Umgebungsvariablen `JAVA_HOME` tritt ein Fehler bei der SSL-Zertifikatsüberprüfung auf.

**Workaround:** Starten Sie den MID-server neu und stellen Sie sicher, dass er ausgeführt wird.

## Problem während der Bestandssynchronisierung

**Beschreibung:** Der Nutzer ist nicht in der Lage, die grundlegenden und detaillierten Bestandsdetails zu synchronisieren.

**Workaround:** Die Eigenschaften **Parallele Warteschlangen**, **Geräte pro grundlegender Inventarisierungsanfrage** und **Geräte pro detaillierter Inventarisierungsanfrage** hängen mit der Bestandssynchronisierung zusammen und sollten nur geändert werden, wenn eine Netzwerkstörung vorliegt. Andernfalls sind die für die Bestandssynchronisierung festgelegten Standardwerte ausreichend.

# Kontakt zum Dell EMC Support für OpenManage Integration in ServiceNow

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

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


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

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

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

## Kontaktaufnahme mit Dell EMC

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

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

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

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

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

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

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

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