

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 버전 1.2 사용자 가이드

참고, 주의 및 경고

 **노트:** 참고"는 제품을 보다 효율적으로 사용하는 데 도움이 되는 중요 정보를 제공합니다.

 **주의:** 주의사항은 하드웨어의 손상 또는 데이터 유실 위험을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

 **경고:** 경고는 재산 손실, 신체적 상해 또는 사망 위험이 있음을 알려줍니다.

장 1: Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 개요	5
새로운 기능.....	6
추가 리소스.....	6
장 2: OpenManage Integration with ServiceNow에 대한 라이선스 요구 사항	8
장 3: 필수 사용자 권한	9
장 4: OpenManage Integration for ServiceNow 대시보드	11
장 5: ServiceNow에서 OpenManage Enterprise 인스턴스 추가	15
OpenManage Enterprise 연결 프로파일 생성.....	15
SSL 인증서.....	16
OpenManage Enterprise 연결 프로파일 편집.....	16
OpenManage Enterprise 연결 프로파일 삭제.....	17
장 6: 디바이스 인벤토리 및 모니터링	18
서버에 대한 Dell EMC PowerEdge 서버 기본 인벤토리 정보.....	20
Dell EMC PowerEdge 새시 기본 인벤토리 정보.....	22
Dell EMC PowerEdge 서버 상세 인벤토리 정보.....	23
새시에 대한 Dell EMC 새시 상세 인벤토리 정보.....	30
서버에 대한 디바이스 상태 동기화.....	35
병렬 대기열 구성.....	35
서버에 대한 변환 맵 활성화 또는 비활성화.....	35
세트 테이블 가져오기.....	36
새시에 대한 변환 맵 활성화 또는 비활성화.....	36
알림 관리 - 알림 및 해당 OpenManage Enterprise 이벤트 보기.....	37
OME 경고에 대한 이벤트 확인.....	37
이벤트 관리 - 모든 이벤트 보기.....	38
인시던트 관리 - OpenManage Enterprise 이벤트에 대해 생성된 인시던트를 보고 관리.....	38
알림 상관관계 규칙 활성화 또는 비활성화.....	39
알림 관리 규칙 활성화 또는 비활성화.....	39
디바이스 이벤트 동기화.....	39
장 7: ServiceNow에서 SupportAssist Enterprise 인스턴스 추가	40
SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 생성.....	40
SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 편집.....	41
SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 삭제.....	41
장 8: 인시던트 관리 - SupportAssist Enterprise 및 SupportAssist Enterprise 플러그인 케이스의 인시던트 보기 및 모니터링	42
인시던트 우선 순위 변경.....	43
SupportAssist Enterprise 연결 프로파일에서 영향 및 긴급도 값 변경.....	43
특정 인시던트의 영향 및 긴급도 값 변경.....	43

다중 인시던트에 대한 영향 및 긴급도 값 변경.....	44
인시던트 관리 - SupportAssist Enterprise 플러그인 케이스의 인시던트 보기 및 모니터링.....	44
장 9: 속성 표 - 필드 정의.....	46
장 10: 문제 해결.....	47
장 11: OpenManage Integration with ServiceNow에 대해 Dell EMC 지원에 문의.....	48
장 12: Dell EMC에 문의하기.....	49
장 13: Dell EMC 지원 사이트에서 지원 콘텐츠 액세스.....	50

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 개요

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow는 엔터프라이즈 수준 조직에서 서비스 및 운영 관리 프로세스 간의 격차를 해소하여 업무상 중요한 작업의 효율성을 향상할 수 있도록 지원합니다. ServiceNow 플랫폼 내에 있는 기본 애플리케이션으로, OpenManage Enterprise(인프라스트럭처 관리 기능)와 ServiceNow(서비스 및 운영 관리 기능) 간의 원활한 인터페이스를 제공합니다. OpenManage Enterprise는 PowerEdge 모듈형 인프라스트럭처, 랙 및 타워 서버에 대한 포괄적인 통합 수명주기 관리를 제공하는 일대다 시스템 관리 콘솔입니다. OpenManage Integration은 OpenManage Enterprise와 ServiceNow 간의 디바이스 인벤토리 정보 및 이벤트를 전송하는 자동화 기능을 제공하여, 서비스 관리 팀이 비즈니스 서비스 및 IT 인프라스트럭처 상태에 영향을 미치는 문제를 신속하게 감지, 진단 및 해결하도록 지원합니다.

또한, OpenManage Integration with ServiceNow는 SupportAssist Enterprise와 통합되어 Dell EMC 지원 팀에 개설된 지원 케이스를 ServiceNow 인스턴스 내에서 확인하고 추적합니다. SupportAssist Enterprise는 하드웨어 문제가 실제로 발생하기 전에 사전 예방적으로 탐지하고 기술 지원 팀에 PowerEdge 서버, 스토리지 및 네트워킹 디바이스에 대해 알리는 애플리케이션입니다. 운영 및 서비스 관리 팀은 이 통합을 통해 PowerEdge 서버에 대해 생성된 기술 지원 티켓과 보조를 맞추고 인시던트에서 해결 단계까지 진행 상황을 추적할 수 있습니다.

Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise는 엔터프라이즈 네트워크의 Dell EMC 서버, 새시, 스토리지 및 네트워크 스위치에 대한 포괄적인 보기를 제공하는 시스템 관리 및 모니터링 애플리케이션입니다. OpenManage Enterprise는 다음의 작업을 수행하기 위한 웹 기반의 일대다 시스템 관리 애플리케이션입니다.

- 데이터 센터 환경에서 디바이스를 검색하고 관리합니다.
- 디바이스를 그룹화하고 관리합니다.
- 하드웨어 인벤토리 및 규정 준수 보고서를 봅니다.
- 디바이스의 상태를 모니터링합니다.
- 디바이스 펌웨어 버전을 관리하고 시스템 업데이트 및 원격 작업을 수행합니다.
- 시스템 알림 및 알림 정책을 보고 관리합니다.

Dell EMC OpenManage Enterprise에 대한 자세한 내용은 Dell OpenManage Enterprise 페이지 Dell.com/OpenManageManuals에서 제공되는 설명서를 참조하십시오.

Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise는 Dell EMC 서버, 스토리지 및 네트워킹 디바이스에 대한 기술 지원을 자동화합니다. 디바이스를 모니터링하고 발생할 수 있는 하드웨어 문제를 사전 예방적으로 탐지합니다. 하드웨어 문제가 탐지되면 SupportAssist Enterprise가 기술 지원과 함께 지원 케이스를 자동으로 열고 이메일 알림을 보냅니다.

SupportAssist Enterprise에 대한 자세한 내용은 서비스 가용성 툴 페이지(Dell.com/ServiceabilityTools)에서 제공되는 설명서를 참조하십시오.

OpenManage Integration with ServiceNow의 주요 기능

- 기본 ServiceNow 애플리케이션 지원: OpenManage Integration with ServiceNow는 ServiceNow 인스턴스에 설치하고 배포할 수 있습니다.
- OpenManage Enterprise 통합:
 - CMDB 통합:
 - 하나 이상의 OpenManage Enterprise 인스턴스에서 ServiceNow CMDB(Configuration Management Database)로 PowerEdge 서버 및 새시 상세 인벤토리의 주기적 동기화 및 온디맨드 동기화
 - 하나 이상의 OpenManage Enterprise 인스턴스에서 ServiceNow CMDB로 가져온 모든 PowerEdge 서버 및 새시에 대한 CI(Configuration Item) 자동 생성

- 이벤트 및 인시던트 관리 통합:
 - 하나 이상의 OpenManage Enterprise 인스턴스에서 ServiceNow 인스턴스로 이벤트의 주기적 동기화 및 온디맨드 동기화
 - ServiceNow에서 이벤트(중요 및 경고) 및 알림을 CI와 자동으로 매핑
 - 위험 및 경고 알림에 대한 인시던트의 자동 생성
- SupportAssist Enterprise 통합: 모니터링되는 서버에 대한 하나 이상의 SupportAssist Enterprise 인스턴스의 지원 케이스를 ServiceNow 인스턴스로 가져오고 해당 지원 케이스에 대한 인시던트 자동 생성
- OpenManage Enterprise SupportAssist 플러그인 통합: 모니터링되는 서버에 대한 하나 이상의 SupportAssist 플러그인 인스턴스의 지원 케이스를 ServiceNow 인스턴스로 가져오고 해당 지원 케이스에 대한 인시던트 자동 생성
- OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise 애플리케이션에서 제공하는 REST API를 사용하여 OpenManage Integration에서 서버 및 새시 인벤토리 정보, 이벤트 및 Dell EMC 지원 케이스를 가져옴

주제:

- 새로운 기능
- 추가 리소스

새로운 기능

- 인벤토리, 이벤트, 서버 상태, SAE 플러그인 케이스 수집, 심각도 기반 인시던트 생성, 개별 OME 연결 프로파일에 대한 이벤트 확인을 위해 예약된 작업 기간 구성 지원
- 개별 SAE 연결 프로파일에 대한 SAE 케이스 수집을 위한 예약 작업의 기간 구성 지원
- 디바이스, 상태, 생성된 이벤트 또는 알림, 생성된 인시던트 및 기술 지원 케이스 수에 대한 요약 제공하는 대시보드 지원
- 서버 또는 새시에 대한 디바이스 이벤트 동기화 지원
- Orlando, Paris, Quebec ServiceNow 지원
- 서버에 대한 구성 요소 상태 모니터링 지원
- 서버 라이선스 세부 정보 지원
- 여러 OpenManage Enterprise SupportAssist 플러그인과의 통합 지원
- CMDB(Configuration Management Database) 통합:
 - 세부 새시 인벤토리의 주기적 동기화 및 온디맨드 동기화 (예: 새시 전원 공급 장치, 새시 팬 목록, 새시 RAID 컨트롤러)
 - 새시 및 관련 새시 구성 요소에 대한 CI(Configuration Item) 및 CI 관계 자동 생성
 - PowerEdge 새시 정보 저장을 위해 기본 제공 cmdb_ci_chassis_server 사용
- PowerEdge 새시 지원: PowerEdge FX2, PowerEdge M1000e, PowerEdge VRTX, PowerEdge MX7000
- 이벤트 관리 플러그인 없이 업데이트 세트 업로드 지원

추가 리소스

표 1. 추가 리소스

설명서	설명	가용성
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 설치 가이드</i>	OpenManage Integration with ServiceNow 설치 및 구성에 대한 정보를 제공합니다.	1. Dell.com/OpenManageManuals 로 이동합니다. 2. Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 를 클릭하고 필요한 애플리케이션 버전을 선택합니다.
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 릴리스 노트</i>	OpenManage Integration with ServiceNow의 새로운 기능, 알려진 문제 및 해결 방법에 대한 정보를 제공합니다.	3. 이러한 문서에 액세스하려면 설명서 및 문서 를 클릭합니다.
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 사용자 가이드</i>	OpenManage Enterprise 설치 및 사용에 대한 정보를 제공합니다.	1. Dell.com/OpenManageManuals 로 이동합니다. 2. Dell EMC OpenManage Enterprise 를 클릭하고 필요한 애플리케이션 버전을 선택합니다.
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 및 OpenManage Enterprise - Modular Edition RESTful API 가이드</i>	REST(Representational State Transfer) API를 사용하는 OpenManage Enterprise 통합에 대한 정보를 제공하며, 일반적인 작업을 수행하기 위해 REST API를 사용하는 예도 포함되어 있습니다.	3. 이러한 문서에 액세스하려면 설명서 및 문서 를 클릭합니다.
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise 사용자 가이드</i>	SupportAssist Enterprise 설치, 구성, 사용 및 문제 해결에 대한 정보를 제공합니다.	Dell.com/ServiceabilityTools

표 1. 추가 리소스 (계속)

설명서	설명	가용성
ServiceNow 문서	ServiceNow 애플리케이션 사용에 대한 자세한 내용을 제공합니다.	https://www.servicenow.com/

OpenManage Integration with ServiceNow에 대한 라이선스 요구 사항

ServiceNow에서 디바이스의 알림 및 지원 케이스를 모니터링하기 위해서는 OpenManage Integration with ServiceNow 라이선스를 타겟 PowerEdge 서버에 설치해야 합니다.

타겟 서버에 라이선스를 배포하려면 다음을 수행합니다.

- 서버를 구입할 때 또는 영업 담당자에게 문의하여 라이선스를 구입할 수 있습니다.
- 구입한 라이선스는 Dell.com/support/retail/lkm의 소프트웨어 라이선스 관리 포털에서 다운로드할 수 있습니다.
- 다운로드한 라이선스는 해당 iDRAC 콘솔로 가져와서 타겟 서버에 배포할 수 있습니다. Dell EMC License Manager 애플리케이션을 사용하여 데이터 센터에서 여러 대의 서버에 라이선스를 배포할 수 있습니다. Dell EMC License Manager를 사용하여 라이선스를 배포하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Dell EMC License Manager 제품 페이지](#)를 참조하십시오.

① 노트: 평가판 라이선스 사용자의 경우 ServiceNow 플러그인이 중단 없이 작동하려면 라이선스를 갱신하거나 영구 라이선스로 전환해야 합니다.

필수 사용자 권한

OpenManage Integration with ServiceNow 애플리케이션은 다음 사용자 역할을 ServiceNow 인스턴스에 설치합니다.

- x_310922_omisnow.OMISNOW Operator – OpenManage Integration 운영자 역할용
- x_310922_omisnow.OMISNOW User – OpenManage Integration 사용자 역할용

ServiceNow 사용자가 OpenManage Integration with ServiceNow 애플리케이션을 사용하기 위한 적절한 역할과 권한이 할당되었는지 확인합니다. 필요한 경우, ServiceNow에서 추가 사용자를 생성하고 여기에 OpenManage Integration 운영자 및 사용자 역할을 할당할 수 있습니다.

표 2. 필수 사용자 권한

OpenManage Integration with ServiceNow 기능	ServiceNow 관리자	OpenManage Integration with ServiceNow 운영자	OpenManage Integration with ServiceNow 사용자
OpenManage Integration with ServiceNow 업데이트 세트를 ServiceNow에 업로드	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
MID 서버로 OpenManage Integration with ServiceNow 커넥터 .jar 배포	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
OpenMange Enterprise 연결 프로파일을 생성, 수정 또는 삭제	허용됨	허용됨	허용되지 않음
SupportAssist Enterprise 연결 프로파일을 생성, 수정 또는 삭제	허용됨	허용됨	허용되지 않음
OpenManage Enterprise 인스턴스에서 서버 및 새 시 인벤토리 정보 검색	허용됨	허용됨	허용되지 않음
OpenManage Enterprise에서 모든 서버 및 새 시 이벤트 검색	허용됨	허용됨	허용되지 않음
SupportAssist Enterprise에서 케이스 검색	허용됨	허용됨	허용되지 않음
ServiceNow에서 애플리케이션 로그 보기	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
OME 인벤토리 수집, OME 이벤트 수집, 서버 상태 수집, SAE 플러그인 케이스 수집, SAE 케이스 수집 간격 예약	허용됨	허용됨	허용되지 않음
OpenManage Enterprise에서 검색된 이벤트에 대해 생성된 알림 및 인시던트 보기	허용됨	허용됨	허용됨
알림 및 인시던트 업데이트	허용됨	허용됨	허용되지 않음

표 2. 필수 사용자 권한 (계속)

OpenManage Integration with ServiceNow 기능	ServiceNow 관리자	OpenManage Integration with ServiceNow 운영자	OpenManage Integration with ServiceNow 사용자
알림 관리 규칙 활성화 또는 비활성화	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
알림 상관관계 규칙 활성화 또는 비활성화	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
ServiceNow에서 OpenManage Integration 애플리케이션 삭제	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
알림 상관관계 규칙 생성 또는 편집	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
OME 및 SAE 그룹에 인시던트 할당	허용됨	허용됨	허용되지 않음
변환 맵 활성화 및 비활성화	허용됨	허용됨	허용되지 않음
병렬 대기열 구성, 기본 인벤토리 요청당 디바이스, 상세 인벤토리 요청당 디바이스	허용됨	허용됨	허용되지 않음
인시던트가 생성되면 OME 이벤트 확인	허용됨	허용됨	허용되지 않음
작업 메모에 애플리케이션 로그 기록	허용됨	허용됨	허용되지 않음
인바운드 웹서비스 보기, 구성 및 삭제	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
스테이징 테이블 보기, 구성 및 삭제	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
시스템 스케줄러	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
OpenManage 디바이스 상태 동기화	허용됨	허용됨	허용되지 않음
SupportAssist 플러그인 케이스 동기화	허용됨	허용됨	허용되지 않음
대시보드 보기 및 편집	허용됨	허용됨	허용됨(보기 전용)

OpenManage Integration for ServiceNow 대시보드

이 항목에서는 전체 디바이스, 디바이스 유형, 디바이스 모델, 연결 프로파일에 대한 정보를 제공합니다. 대시보드를 활용하면 사용자는 OME 및 SAE 인시던트와 전체 정보를 빠르게 확인할 수 있습니다.

대시보드를 보려면 다음 단계를 따르십시오.

1. ServiceNow 페이지의 필터 탐색 탭에서 **Dell EMC OpenManage Integration**을 입력합니다.
2. 대시보드 드롭다운 메뉴에서 **OMISNOW-대시보드**를 클릭합니다.


대시보드 홈페이지에는 4개의 탭이 있습니다.

- **개요** 이 섹션에서는 등록된 총 새시 수, 등록된 총 서버 수, 알림, 디바이스 유형, 알림의 심각도 및 디바이스 모델에 대한 전반적인 정보를 제공합니다. 세부 정보를 보려면 숫자를 클릭하십시오. 다음은 개요 섹션에 제공된 정보입니다.
 - a. **총 디바이스**: 등록된 디바이스의 총 레코드 수에 대한 정보를 제공합니다. 생성된 디바이스 목록을 보려면 번호를 클릭하십시오. 목록 보기에 제공되는 세부 정보는 다음과 같습니다.
 - 이름
 - 제조업체
 - 모델 ID
 - 운영 체제
 - OS 버전
 - 설명
 - 모니터링됨
 - 상태
 - 새시 서비스 태그
 - 익스프레스 서비스 코드
 - 익스프레스 서비스 그룹
 - OMEip
 - ID
 - 등급
 - b. **전체 알림** 생성된 전체 알림을 제공합니다. 번호를 클릭하면 총 알림 수에 대한 자세한 정보를 볼 수 있습니다.
 - c. **서버 유형**이 디바이스 유형 정보는 등록된 디바이스를 기준으로 큐레이팅되며 이해를 돕기 위해 원그래프로 표시됩니다.
 - d. **알림 심각도**이 섹션에서는 알림 수에 대한 전반적인 정보를 막대그래프로 제공합니다.
 - e. **서버 및 새시 모델** 이 섹션에서는 디바이스 모델의 전반적인 정보를 원그래프로 제공합니다.
 - f. **OME-연결 프로파일**이 섹션에서는 생성되는 OME 연결 프로파일 수에 대한 세부 정보를 제공합니다. 연결에 SupportAssist 플러그인이 활성화되어 있는지 여부도 확인할 수 있습니다.
 - g. **SAE-연결 프로파일**이 섹션에서는 생성되는 SAE 연결 프로파일 수에 대한 세부 정보를 제공합니다.
- **알림**이 섹션에서는 다음을 볼 수 있습니다.
 - **총 알림**숫자를 클릭하면 다음과 같은 세부 정보가 포함된 알림이 나열됩니다.
 - a. 번호
 - b. 그룹
 - c. 심각도
 - d. 우선순위 그룹
 - e. 우선순위
 - f. 상태
 - g. 소스
 - h. 설명
 - i. 노드
 - j. 구성 항목
 - k. 메트릭 이름
 - l. 유지 보수
 - **중요 알림** 이 섹션에서는 총 중요 알림 수를 제공합니다. 세부 정보를 보려면 숫자를 클릭하십시오.
 - 번호

- 그룹
- 심각도
- 우선순위 그룹
- 우선순위
- 상태
- 소스
- 설명
- 노드
- 구성 항목
- 메트릭 이름
- 유지 보수
- 경고 알림이 섹션에서는 총 중요 알림 수를 제공합니다. 세부 정보를 보려면 숫자를 클릭하십시오.
 - 번호
 - 그룹
 - 심각도
 - 우선순위 그룹
 - 우선순위
 - 상태
 - 소스
 - 설명
 - 노드
 - 구성 항목
 - 메트릭 이름
 - 유지 보수
- 알림 그룹 - 심각도 이 섹션에서는 알림의 심각도에 따라 정보를 제공하며 막대그래프로 구분됩니다.
- 상위 10개의 활성 알림 활성 알림에 대한 정보를 막대그래프로 제공합니다.
- 알림 추세 날짜를 기준으로 알림 수에 대한 정보를 제공합니다.
- OME-인시던트 이 섹션에서는 다음을 확인할 수 있습니다.
 - 총 인시던트 수 이 수치에는 미완료 및 해결된 인시던트를 포함한 모든 인시던트가 포함됩니다. 세부 정보를 보려면 숫자를 클릭하십시오.
 - a. 번호
 - b. 열림
 - c. 간략한 설명
 - d. 호출자
 - e. 우선순위
 - f. 상태
 - g. 그룹 할당
 - h. 할당 대상
 - i. 업데이트
 - j. 업데이트한 사람
 - 미완료 인시던트 총 미완료 인시던트를 제공합니다. 세부 정보를 보려면 숫자를 클릭하십시오.
 - a. 번호
 - b. 열림
 - c. 간략한 설명
 - d. 호출자
 - e. 우선순위
 - f. 상태
 - g. 그룹 할당
 - h. 할당 대상
 - i. 업데이트
 - j. 업데이트한 사람
 - 미완료-미할당 미완료 및 미할당된 인시던트에 대한 정보를 제공합니다. 세부 정보를 보려면 숫자를 클릭하십시오.
 - a. 번호
 - b. 열림
 - c. 간략한 설명
 - d. 호출자
 - e. 우선순위

- f. 상태
- g. 그룹 할당
- h. 할당 대상
- i. 업데이트
- j. 업데이트한 사람
- 해결된 인시던트 총 해결된 인시던트를 제공합니다. 세부 정보를 보려면 숫자를 클릭하십시오.
 - a. 번호
 - b. 열림
 - c. 간략한 설명
 - d. 호출자
 - e. 우선순위
 - f. 상태
 - g. 그룹 할당
 - h. 할당 대상
 - i. 업데이트
 - j. 업데이트한 사람
- 인시던트 우선순위 우선순위에 따른 인시던트 세부 정보를 제공합니다.
- 평균 해결 시간 인시던트 종료 시 평균 해결 시간을 제공합니다.
- SAE-인시던트 이 섹션에서는 다음을 확인할 수 있습니다.
 - 총 인시던트 수 이 수치에는 미완료 및 해결된 인시던트를 포함한 모든 인시던트가 포함됩니다. 세부 정보를 보려면 숫자를 클릭하십시오.
 - a. 번호
 - b. 열림
 - c. 간략한 설명
 - d. 호출자
 - e. 우선순위
 - f. 상태
 - g. 그룹 할당
 - h. 할당 대상
 - i. 업데이트
 - j. 업데이트한 사람
 - 미완료 인시던트 총 미완료 인시던트를 제공합니다. 세부 정보를 보려면 숫자를 클릭하십시오.
 - a. 번호
 - b. 열림
 - c. 간략한 설명
 - d. 호출자
 - e. 우선순위
 - f. 상태
 - g. 그룹 할당
 - h. 할당 대상
 - i. 업데이트
 - j. 업데이트한 사람
 - 해결된 인시던트 총 해결된 인시던트를 제공합니다. 세부 정보를 보려면 숫자를 클릭하십시오.
 - a. 번호
 - b. 열림
 - c. 간략한 설명
 - d. 호출자
 - e. 우선순위
 - f. 상태
 - g. 그룹 할당
 - h. 할당 대상
 - i. 업데이트
 - j. 업데이트한 사람
 - 인시던트 우선순위 우선순위에 따른 인시던트 세부 정보를 제공합니다.
 - 평균 해결 시간 인시던트 종료 시 평균 해결 시간을 제공합니다.

① **노트:** 속성에서 이벤트 관리 탭이 활성화되면 알림이 표시됩니다.

 **노트:** 알림 대시보드 정보에는 한 주의 시작 시점부터 동기화된 데이터가 표시됩니다.

ServiceNow에서 OpenManage Enterprise 인스턴스 추가

데이터 센터에서 사용할 수 있는 하나 이상의 OpenManage Enterprise 인스턴스에서 인벤토리를 검색할 수 있습니다. 다중 연결 프로파일의 경우 OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 수에 따라 MID 서버를 구성합니다. OpenManage Enterprise 프로파일당 하나의 MID 서버를 사용하는 것이 좋습니다.

인벤토리 및 이벤트를 검색하려면 ServiceNow 인스턴스의 각 OpenManage Enterprise 인스턴스에 대한 OpenManage Enterprise 연결 프로파일을 생성해야 합니다.

- OpenManage Enterprise 연결 프로파일을 생성하려면 [OpenManage Enterprise 연결 프로파일 생성](#) 페이지 15 섹션을 참조하십시오.
- OpenManage Enterprise 연결 프로파일을 편집하려면 [OpenManage Enterprise 연결 프로파일 편집](#) 페이지 16 섹션을 참조하십시오.
- OpenManage Enterprise 연결 프로파일을 삭제하려면 [OpenManage Enterprise 연결 프로파일 삭제](#) 페이지 17 섹션을 참조하십시오.

주제:

- [OpenManage Enterprise 연결 프로파일 생성](#)
- [SSL 인증서](#)
- [OpenManage Enterprise 연결 프로파일 편집](#)
- [OpenManage Enterprise 연결 프로파일 삭제](#)

OpenManage Enterprise 연결 프로파일 생성

OpenManage Enterprise 연결 프로파일을 생성하기 전에 다음을 확인합니다.

- Dell EMC 지원 사이트에서 업데이트 세트를 가져와서 ServiceNow에 OpenManage Integration with ServiceNow 애플리케이션을 설치했습니다. 자세한 내용은 지원 사이트에서 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 설치 가이드*를 참조하십시오.
- 데이터 센터 환경에 따라 하나 이상의 MID(Management, Instrumentation, and Discovery) 서버를 설치 및 구성했습니다.
- MID 서버에 OpenManage Integration with ServiceNow 커넥터 .jar 파일을 배포했습니다.
- 필요한 사용자 권한. [필수 사용자 권한](#) 페이지 9 섹션을 참조하십시오.

OpenManage Enterprise 연결 프로파일을 생성하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필더에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **연결 프로파일에서 OpenManage Enterprise 연결 프로파일**을 선택합니다.
2. **새로 만들기**를 클릭합니다.
3. 연결 프로파일 이름을 입력합니다.
4. 다음 OpenManage Enterprise 어플라이언스 정보를 입력합니다.
 - IP 주소 또는 FQDN 주소
 - ① **노트:** IP 주소를 사용하거나 OpenManage Enterprise 어플라이언스의 FQDN을 사용하여 OpenManage Enterprise 연결 프로파일을 생성하는지 확인합니다. 기술적 제한으로 인해 OMISNOW는 어플라이언스에 대한 두 개의 중복 연결 프로파일(IP 주소가 있는 연결 프로파일과 FQDN이 포함된 연결 프로파일)을 생성하는 것을 방지하지 않습니다.
 - 사용자 이름
 - ① **노트:** 사용자 이름만 입력하십시오. 도메인 이름이 앞에 있는 사용자 이름은 입력하지 마십시오.
 - 암호
 - SupportAssist 플러그인

제공된 OpenManage Enterprise 세부 정보는 ServiceNow 인스턴스에 대한 연결을 확인하는 데 사용됩니다.
5. MID 서버를 선택하려면 **검색** 아이콘을 클릭하고 목록에서 구성된 MID 서버를 선택합니다.
6. ServiceNow 인스턴스와 OpenManage Enterprise 어플라이언스 간에 연결이 설정되었는지 확인하려면 **연결 테스트**를 클릭합니다.
7. OpenManage Enterprise에 연결되면 **제출**을 클릭합니다.

이름 필드에 사용자 이름만 입력했는지 확인하십시오. 사용자 이름 앞에 도메인 이름이 있으면 테스트 연결이 실패합니다.

이제 OpenManage Enterprise 연결 프로파일이 생성되고 **OpenManage Enterprise 연결 프로파일** 페이지에 나열됩니다.

이름 필드에 사용자 이름만 입력했는지 확인하십시오. 사용자 이름 앞에 도메인 이름이 있으면 테스트 연결이 실패합니다.

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

8. 속성에서 레코드를 제출하기 전에 관리자는 **OME 인벤토리 수집**, **OME 이벤트 수집**, **서버 상태 수집**, **SAE 플러그인 케이스 수집**, **OME에서 이벤트 확인**, **인시던트 작업 메모의 로그 이벤트 확인 메시지**, **중요 알림**, **경고 알림**의 기간을 업데이트할 수 있습니다.
9. 다른 OpenManage Enterprise 인스턴스에 대한 연결 프로파일을 만들려면 1~7단계를 반복합니다.
10. 새 OMECP를 생성할 때 사용자는 **인증서 확인** 옵션을 확인하고 **SSL 인증서 확인**을 클릭할 수 있습니다.

SSL 인증서

이 항목에서는 SSL 인증서의 작동 방식 및 사용된 기술에 대한 정보를 제공합니다.

SSL 인증서 확인은 또한 Netscape가 도입한 혁신적인 기술인 디지털 인증서로 브라우저와 서버 간의 통신을 보호합니다.

작동 방식

사용자가 HTTPS 지원 웹사이트를 열도록 브라우저에 요청하면

- 브라우저에서 사용자 요청을 수락하고 HTTPS 지원 웹사이트에 연결을 시도합니다.
- 그런 다음 브라우저는 인식을 위해 서버와 통신합니다.
- 서버에서 SSL 인증서 복사본을 브라우저로 보냅니다.
- 브라우저에서 SSL 콘텐츠를 읽고 인증서 정보를 검사합니다.
- 인증서 정보가 유효하지 않은 경우 브라우저가 통신을 중단하고 **보안되지 않은 연결**로 오류 메시지를 표시합니다.
- 인증서 정보가 유효한 경우 브라우저는 SSL 인증서를 수락했다는 메시지를 서버에 보냅니다.
- 이제 서버는 SSL 암호화 통신 세션을 시작하기 위해 브라우저에 확인 메시지를 보냅니다.
- 성공적으로 연결되면 HTTPS 지원 웹사이트에 액세스할 수 있습니다.

OMISNOW의 경우 OME에서 제공하는 SSL 인증 확인을 선택할 수 있는 옵션이 있습니다. 사용자가 **인증서 확인** 옵션을 선택하고 **SSL 인증서 확인**을 클릭하면 사용자에게 인증서의 지문이 표시됩니다. 사용자에게 **신뢰 저장소 경로** 및 **신뢰 저장소 암호**를 묻는 메시지가 표시됩니다. 사용자 확인 시 사용자의 신뢰 저장소에 동일한 인증서가 설치되고 이후 OME 호출에 사용됩니다.

OpenManage Enterprise 연결 프로파일 편집

1. **OpenManage Enterprise 연결 프로파일** 페이지에서 연결 프로파일을 선택합니다.
2. 다음 필드를 편집할 수 있습니다.
 - OpenManage Enterprise 어플라이언스의 IP 주소 또는 FQDN.
 - OpenManage Enterprise 어플라이언스의 사용자 이름 및 암호.


이름 필드에 사용자 이름만 입력했는지 확인하십시오. 사용자 이름 앞에 도메인 이름이 있으면 테스트 연결이 실패합니다.
3. 속성에서 관리자가 레코드를 제출하기 전에 관리자는 **OME 인벤토리 수집**, **OME 이벤트 수집**, **서버 상태 수집**, **SAE 플러그인 케이스 수집** 기간을 편집할 수 있습니다. 또한 **OME에서 이벤트 확인**, **인시던트 작업 메모의 로그 이벤트 확인 메시지**, **중요 알림**, **경고 알림**을 활성화할 수도 있습니다.
4. **업데이트**를 클릭합니다.

업데이트된 연결 프로파일이 **OpenManage Enterprise 연결 프로파일** 페이지에 나열됩니다.

OpenManage Enterprise 연결 프로필 삭제

1. **OpenManage Enterprise 연결 프로필** 페이지의 이름 열에서 연결 프로필을 클릭합니다.
2. ServiceNow에서 연결 프로필을 삭제하려면 **삭제**를 선택합니다.
3. **확인** 대화 상자에서 **삭제**를 선택합니다.

OpenManage Enterprise 연결 프로필이 ServiceNow에서 제거됩니다.

 **노트:** 기존 OpenManage Enterprise 연결 프로필을 삭제하면 디바이스 및 관련 이벤트가 ServiceNow에서 모니터링되지 않습니다.

디바이스 인벤토리 및 모니터링

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow에서는 OpenManage Enterprise의 모든 인벤토리가 관리되는 디바이스를 ServiceNow로 동기화할 수 있는 기능을 제공합니다. 디바이스와 관련된 이벤트도 OpenManage Enterprise에서 검색되고 해당 인시던트가 ServiceNow에서 생성되어 이벤트를 ServiceNow에서 효율적으로 모니터링할 수 있습니다.

사전 요구 사항:

- OpenManage Enterprise에서 검색된 디바이스를 모니터링하고 이벤트 및 알림을 주기적 동기화 및 온디맨드 동기화하는 경우 디바이스에 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 라이선스가 설치되어 있는지 확인하십시오. 서버를 구입할 때나 영업 담당자에게 문의하여 라이선스를 구입할 수 있습니다. 구입한 라이선스는 Dell.com/support/retail/ikm의 소프트웨어 라이선스 관리 포털에서 다운로드할 수 있습니다.
- 필요한 사용자 권한이 있는지 확인합니다. **필수 사용자 권한** 페이지 9 섹션을 참조하십시오.
- OpenManage Enterprise 연결 프로파일은 ServiceNow에서 생성됩니다. **OpenManage Enterprise 연결 프로파일 생성** 페이지 15 섹션을 참조하십시오.

Dell EMC PowerEdge 서버를 모니터링하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **연결 프로파일**에서 **OpenManage Enterprise 연결 프로파일**을 선택합니다.
2. 디바이스 인벤토리 수집을 실행하려면 목록에서 하나 이상의 연결 프로파일을 선택하고 **선택한 행에 대한 작업 > OME 인벤토리 동기화**를 선택합니다.

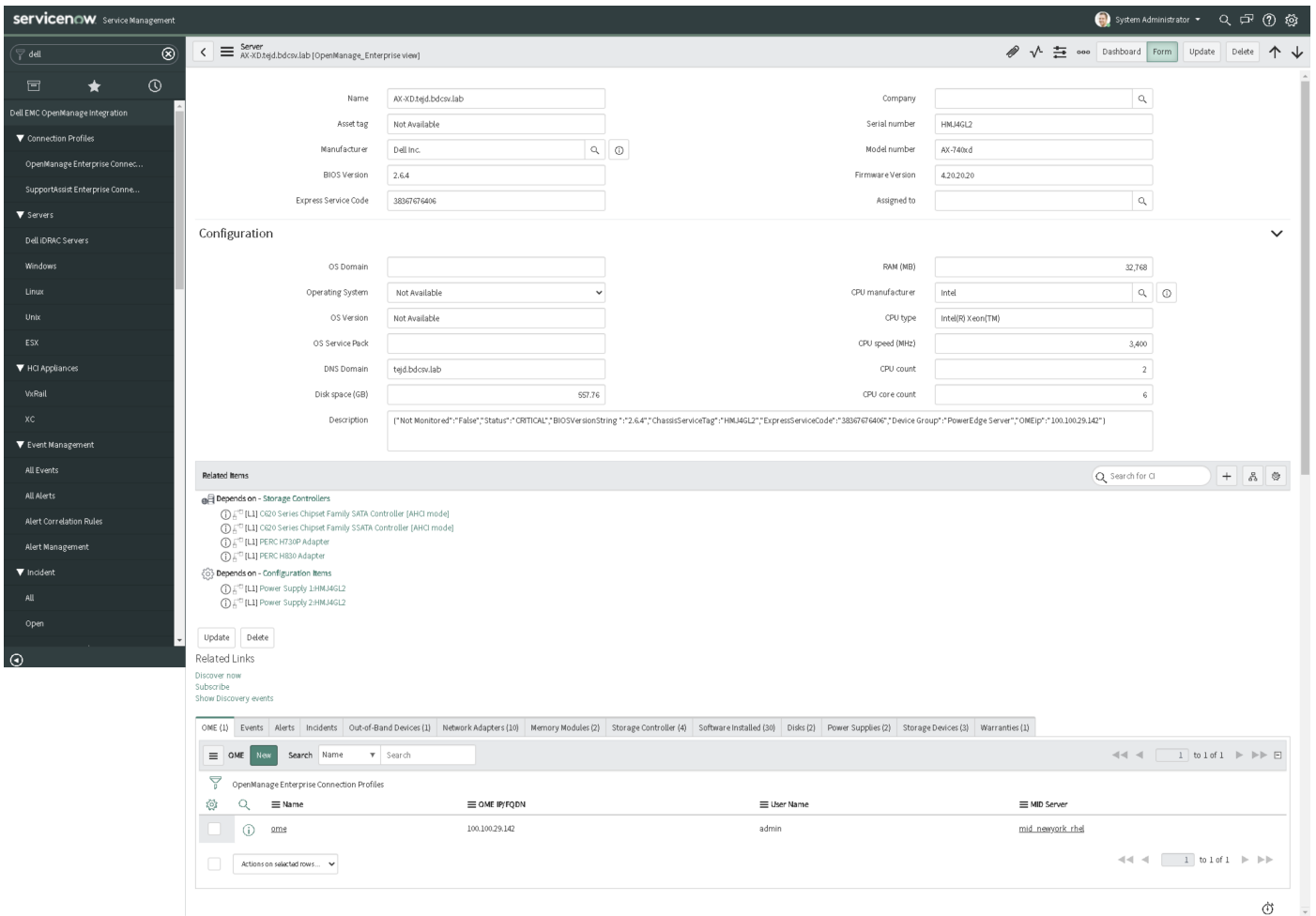
온디맨드 OpenManage Enterprise 인벤토리 동기화를 처음으로 완료한 후 예약된 인벤토리 동기화가 활성화되고 매일 실행됩니다. OME 연결 프로파일의 OME 인벤토리 수집 필드에서 일정 인벤토리 동기화는 기본적으로 하루 동안으로 설정됩니다. 인벤토리 수집 일정을 변경하려면 필드를 업데이트하십시오.

OpenManage Enterprise에서 검색되는 디바이스의 인벤토리 세부 정보는 ServiceNow 인스턴스에서 동기화됩니다.

이 노트: 맞춤 구성 표를 사용하여 디바이스를 모니터링하는 경우 동일한 디바이스 세트에서 동기화 작업을 여러 번 수행하면 중복 레코드가 생성됩니다.

3. PowerEdge 서버의 인벤토리 정보를 보려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 다음을 수행합니다.
 - 모든 PowerEdge 서버의 인벤토리 정보를 보려면 **서버 > Dell iDRAC 서버**를 선택합니다.
 - 운영 체제에 따른 디바이스의 인벤토리 정보를 보려면 **서버**에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - **Windows**
 - **Linux**
 - **Unix**
 - **ESX**
 - VxRail 및 Dell EMC XC Series와 같은 하이퍼 컨버지드 인프라스트럭처 어플라이언스에서 PowerEdge 서버의 인벤토리 정보를 보려면 **HCI 어플라이언스**에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - **VxRail**
 - **XC**

ServiceNow에서 볼 수 있는 Dell iDRAC 서버의 인벤토리에 대한 자세한 내용은 **서버에 대한 Dell EMC PowerEdge 서버 기본 인벤토리 정보** 페이지 20 섹션을 참조하십시오.



4. OpenManage Enterprise에서 이벤트를 동기화하려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **OpenManage Enterprise 연결 프로파일**을 선택합니다.
 - 노트:** ServiceNow에서 OpenManage Enterprise로부터 디바이스 이벤트를 동기화하기 전에 온디맨드 디바이스 인벤토리 수집을 실행해야 합니다.
5. 모든 이벤트를 검색하려면 목록에서 연결 프로파일을 선택하고 **선택한 행에 대한 작업 > OME 이벤트 동기화**를 선택합니다. 첫 번째 온디맨드 인벤토리 동기화 후 예약된 이벤트 동기화가 활성화됩니다. OME 연결 프로파일의 OME 이벤트 수집 필드에서 이벤트 동기화 일정은 기본적으로 15분으로 설정됩니다. 이벤트 수집 일정을 변경하려면 이 필드를 업데이트하십시오. PowerEdge 서버에서 생성되는 이벤트는 ServiceNow 인스턴스와 동기화됩니다.
6. 이벤트를 보려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력합니다.
7. **이벤트 관리**에서 **모든 이벤트**를 선택합니다. 이벤트가 나열되고 연관된 심각도에 따라 이벤트를 필터링할 수 있습니다. 이벤트는 ServiceNow에서 서버 CI에 매핑되며 구성 항목 열에서 이벤트와 매핑된 서버 CI를 볼 수 있습니다.

- **ESX**

Dell EMC PowerEdge 서버에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [Dell EMC PowerEdge 서버 상세 인벤토리 정보 페이지](#) 23

이 노트: 일부 PowerEdge 서버 기본 인벤토리 특성에 대해 표시되는 데이터는 ServiceNow 기본 검색 또는 OpenManage Enterprise 검색을 사용하여 서버를 검색하는지에 따라 달라집니다.

목록 보기에서 PowerEdge 서버에 대한 다음과 같은 기본 인벤토리 정보가 표시됩니다.

- 이름
- 제조업체
- 모델 번호
- 운영 체제
- OS 버전
 - 이 노트:** 운영 체제 및 OS 버전 필드의 경우 ServiceNow에서 문자 제한이 설정되었기 때문에 운영 체제 이름 및 버전이 부분적으로 표시됩니다.
- 등급
- CPU 개수
- CPU 코어 개수
- CPU 유형
- CPU 속도(MHz)
- CPU 제조업체
- BIOS 버전
- 펌웨어 버전
- 익스프레스 서비스 코드
- 설명 - 다음 특성을 표시합니다.
 - **모니터링됨** - 서버의 모니터링 상태를 나타냅니다. OpenManage Enterprise 인스턴스에서 디바이스를 제거하거나 디바이스에 설치된 OpenManage Integration with ServiceNow 라이선스가 만료되거나 삭제된 경우 **모니터링됨** 특성 값이 **참**에서 **거짓**으로 변경됩니다. (예: **Monitored:False**)
 - **상태** - 서버의 전체 상태를 나타냅니다.
 - **BIOS 버전 스트링** - BIOS 버전을 나타냅니다.
 - **새시 서비스 태그** - 새시의 서비스 태그를 표시합니다.
 - **익스프레스 서비스 코드** - 서버의 익스프레스 서비스 코드를 나타냅니다.
 - **디바이스 그룹** - 디바이스 그룹을 나타냅니다.
 - **OMEip** - OpenManage Enterprise 인스턴스의 IP 주소를 나타냅니다.
 - **ID** - ID를 나타냅니다.

이 노트: CPU 개수, CPU 코어 개수, CPU 유형, CPU 속도(MHz) 및 CPU 제조업체 열은 기본적으로 표시되지 않습니다. 열을 추가하려면 개인화된 목록 업데이트 기어 아이콘을 클릭한 다음 필요한 특성을 선택합니다.

양식 보기에서 PowerEdge 서버에 대한 다음과 같은 기본 인벤토리 정보가 표시됩니다.

- 이름
- 자산 태그
- 제조업체
- BIOS 버전
- 익스프레스 서비스 코드
- 일련 번호
- 모델 번호
- 펌웨어 버전
- 운영 체제
- OS 버전
 - 이 노트:** 운영 체제 및 OS 버전 필드의 경우 ServiceNow에서 문자 제한이 설정되었기 때문에 운영 체제 이름 및 버전이 부분적으로 표시됩니다.
- RAM(MB)
- CPU 제조업체
- CPU 유형
- CPU 속도(MHz)
- CPU 개수
- CPU 코어 개수
- DNS 도메인

- **디스크 공간**
- **특성 특성 필드에는 개별 구성 요소 상태에 대한 세부 정보가 표시됩니다.**
 - **PowerSupply**
 - **침입**
 - **온도**
 - **팬**
 - **프로세서**
 - **스토리지**
 - **메모리**
 - **전압**
 - **배터리**
 - **SEL/기타**
 - **전류**
- **설명. 설명 필드에는 다음과 같은 특성이 표시됩니다.**
 - **모니터링됨** - 서버의 모니터링 상태를 나타냅니다. OpenManage Enterprise 인스턴스에서 디바이스를 제거하거나 디바이스에 설치된 OpenManage Integration for ServiceNow 라이선스가 만료되거나 삭제된 경우 **모니터링됨** 특성 값은 **참**에서 **거짓**으로 변경됩니다. (예: **Monitored: False**)
 - **상태** - 서버의 전체 상태를 나타냅니다.
 - **BIOS 버전 스트링** - BIOS 버전을 나타냅니다.
 - **새시 서비스 태그** - 새시의 서비스 태그를 표시합니다.
 - **익스프레스 서비스 코드** - 서버의 익스프레스 서비스 코드를 나타냅니다.
 - **디바이스 그룹** - 디바이스 그룹을 나타냅니다.
 - **OMEip** - OpenManage Enterprise 인스턴스의 IP 주소를 나타냅니다.
 - **ID** - ID를 나타냅니다.

iDRAC 정보를 보려면 **관련 링크** 아래에서 **아웃오브밴드 디바이스** 탭을 클릭합니다. iDRAC에 대해 다음 정보가 표시됩니다. iDRAC 관리 URL을 클릭하여 iDRAC 콘솔을 시작합니다.

- **이름**
- **IP 주소**
- **호스트**
- **URL**
- **유형**
- **펌웨어 버전**
- **제품 버전**
- **MAC 주소**
- **검색 소스**
- **가장 최근 검색**

i **노트:** 가장 최근 검색 열은 목록 보기에 기본적으로 표시되지 않습니다. 열을 추가하려면 **개인화된 목록 업데이트** 기어 아이콘을 클릭한 다음 특성을 선택합니다.

i **노트:** 사용자가 OpenManage Enterprise에서 디바이스를 검색하고 이후 기본 검색에서 동일한 디바이스를 검색하면 서버 테이블과 같은 기본 인벤토리 세부 정보가 중복되지 않지만 서버 테이블의 관련 목록이 중복되어 최종 사용자가 처리합니다. 사용자가 OpenManage Enterprise 및 기본 검색에서 동일한 디바이스를 검색하는 경우 고객이 관련 구성 요소에 대한 중복 레코드를 처리해야 합니다.

Dell EMC PowerEdge 새시 기본 인벤토리 정보

새시 인벤토리 데이터를 보려면 **모듈형 시스템**을 선택합니다. 새시 인벤토리 정보를 보려면 **모듈형 시스템**에서 다음 중 하나를 선택합니다.

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

Dell EMC 새시에 대한 자세한 내용은 **새시에 대한 Dell EMC 새시 상세 인벤토리 정보** 페이지 30을(를) 참조하십시오.

목록 보기에 다음과 같은 PowerEdge 새시 기본 인벤토리 정보가 표시됩니다.

- **이름**

- 일련 번호
- 모델 ID
- 자산 태그
- 제조업체
- DNS 도메인
- 설명. 설명에는 다음과 같은 특성이 표시됩니다.
 - 모니터링됨
 - 상태
 - 새시 서비스 태그
 - 익스프레스 서비스 코드
 - 디바이스 그룹
 - OMEip
 - ID

양식 보기에서 다음과 같은 PowerEdge 새시 기본 인벤토리 정보가 표시됩니다.

- 이름
- 일련 번호
- 자산 태그
- 모델 ID
- 제조업체
- DNS 도메인
- 설명. 설명에는 다음과 같은 특성이 표시됩니다.
 - 모니터링됨
 - 상태
 - 새시 서비스 태그
 - 익스프레스 서비스 코드
 - 디바이스 그룹
 - OMEip
 - ID

Dell EMC PowerEdge 서버 상세 인벤토리 정보

PowerEdge 서버의 자세한 인벤토리 정보를 보려면 <OS> 서버 페이지에서 **관련 링크** 아래에 있는 구성 요소의 해당 탭을 클릭합니다.

다음 표에는 각 구성 요소 탭 아래에 표시되는 특성이 나열됩니다.

! **노트:** OMISNOW 표의 필드로 매핑할 수 없는 특성은 JSON 파일 형식을 사용하여 **설명** 또는 **특성** 필드에 나열됩니다.

탭	설명	특성
설치된 소프트웨어	PowerEdge 서버에 설치된 소프트웨어에 대한 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에 설치된 소프트웨어에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 - 소프트웨어 애플리케이션의 디바이스 설명을 나열합니다. 이름 열에서 디바이스 설명 중 하나를 클릭합니다. 소프트웨어 인스턴스 페이지에는 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ■ 이름 ■ 설치 날짜 ■ 설치된 위치 ■ 제품 이름 ○ 버전 ○ 설치 날짜 ○ 제품 이름 - 인스턴스 ID 및 버전을 나열합니다. 제품 이름 열에서 인스턴스 ID 중 하나를 클릭합니다. 소

탭	설명	특성
		<p>소프트웨어 페이지에는 해당 소프트웨어의 이름 및 버전이 표시됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 양식 보기에는 설치된 소프트웨어에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 설치 날짜 ○ 설치된 위치 ○ 제품 이름
메모리 모듈	PowerEdge 서버의 메모리 모듈에 대한 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에는 디스크 드라이브에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 속도(MHz) ○ 유형 ○ 구성 항목 ○ 제조업체 ○ 디바이스 로케이터 ○ 용량 ○ 폼 팩터 ○ 유형 세부 정보 ○ 설명 - 메모리 모듈의 상태와 메모리 모듈이 설치된 슬롯에 대한 정보를 표시합니다. ⓘ 노트: 제조업체 및 설명 열은 기본적으로 표시되지 않습니다. 열을 추가하려면 개인화된 목록 업데이트 기어 아이콘을 클릭한 다음 제조업체 및 설명 특성을 선택합니다. ● 양식 보기에서 디스크 드라이브에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 구성 항목 ○ 용량(MB) ○ 속도(MHz) ○ 유형 ○ बैं크 레이블 ○ 총 너비(비트) ○ 파트 번호 ○ 일련 번호
디스크	PowerEdge 서버에 설치된 디스크 드라이브에 대한 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에는 디스크 드라이브에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 컴퓨터 - 서버의 호스트 이름을 표시합니다. ○ 인터페이스 ○ 크기 ○ 여유 디스크 공간(GB) ○ 제조업체 ○ 모델 번호 ○ 검색 소스 ○ 크기 바이트 ○ 설명 ⓘ 노트: 검색 소스 및 크기 바이트 열은 기본적으로 표시되지 않습니다. 열을 추가하려면 개인화된 목록 업데이트 기어 아이콘을 클릭한 다음 검색 소스 및 크기 바이트 특성을 선택합니다.

탭	설명	특성
		<p>데이트 기어 아이콘을 클릭한 다음 필요한 특성을 선택합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 양식 보기에서 디스크 드라이브에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 디바이스 ID ○ 일련 번호 ○ 제조업체 ○ 모델 번호 ○ 스토리지 유형 ○ 디바이스 인터페이스 ○ 크기 ○ 컴퓨터 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보가 표시됩니다. raidStatus, usedSpace, formFactor, diskNumber, channel, slotNumber, mediaType, sasAddress, securityState, deviceid, manufacturedWeek, revision, EncryptionAbility, statusString, manufacturedYear, partNumber, enclosureID, busType, remainingReadWriteEndurance, manufactureDay, predictiveFailureState 및 Status
네트워크 어댑터	PowerEdge 서버에 설치된 네트워크 어댑터에 대한 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에서 네트워크 어댑터에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ MAC 주소 ○ IP 주소 ○ 넷마스크 ○ 구성 항목 ○ Mac 제조업체 ○ DHCP 활성화 ○ 상태 ○ 특성 ○ 설명 - NIC가 구성된 슬롯과 포트 번호를 표시합니다. ● 양식 보기에서 네트워크 어댑터에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ IP 주소 ○ 넷마스크 ○ MAC 주소 ○ DHCP 활성화 ○ Mac 제조업체 ○ 구성 항목 ○ 상태 ○ 특성 - JSON 형식으로 다음 정보가 표시됩니다. PermanentMacAddress, VirtualMacAddress, VirtualIscsiMacAddress, VirtualFipMacAddress, NicMode,

탭	설명	특성
		FcoeMode, FQDD, IscsiMode, MinBandwidth, MaxBandwidth, PortId, ProductName, InitiatorName, InitiatorGateway, InitiatorPrimaryDns, InitiatorSecondaryDns, TargetIpAddress, TargetFcoeWwpn, LinkStatus 및 LinkSpeed
전원 공급 장치	PowerEdge 서버에 설치된 전원 공급 장치에 대한 정보를 표시합니다. ⓘ 노트: 모듈형 서버의 전원 공급 장치 정보는 표시되지 않습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 목록 보기에서 전원 공급 장치에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 일련 번호 ○ 제조업체 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보를 표시합니다. operationalStatus, powerSupplyType, requestedState, inputVoltage, outputWatts, range1MaxInputPowerWatts, acInput, inputPowerUnits, redundancyState, acOutput, compType, switchingSupply, ratedMaxOutputPower, activeInputVoltage, Range1MaxInputVoltageHighMilliVolts, location, model, Id, state, firmwareVersion 및 status ○ 검색 소스 • 양식 보기에서 네트워크 어댑터에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 일련 번호 ○ 제조업체 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보를 표시합니다. operationalStatus, powerSupplyType, requestedState, inputVoltage, outputWatts, range1MaxInputPowerWatts, acInput, inputPowerUnits, redundancyState, acOutput, compType, switchingSupply, ratedMaxOutputPower, activeInputVoltage, Range1MaxInputVoltageHighMilliVolts, location, model, Id, state, firmwareVersion 및 status ○ 검색 소스 ⓘ 노트: <code>cldb_ci</code> 표가 PowerEdge 서버의 전원 공급 장치 정보를 저장하는 데 사용되므로 구성 요소 유형을 <code>PowerSupply</code> 로 식별하기 위해 compType 특성이 추가됩니다.
스토리지 컨트롤러	PowerEdge 서버에 설치된 RAID 컨트롤러에 대한 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 목록 보기에서 RAID 컨트롤러에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 디바이스 ID

탭	설명	특성
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 컴퓨터 ○ 검색 소스 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보를 표시합니다. DeviceDescription, extraAttribute, Status, DriverVersion, PciSlot, RollupStatusString, RollupStatus, StatusTypeString, FirmwareVersion, CacheSizeInMb 및 StorageAssignmentAllowed . ● 양식 보기에서 RAID 컨트롤러에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 디바이스 ID ○ 컴퓨터 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보를 표시합니다. DeviceDescription, extraAttribute, Status, DriverVersion, PciSlot, RollupStatusString, RollupStatus, StatusTypeString, FirmwareVersion, CacheSizeInMb 및 StorageAssignmentAllowed .
스토리지 디바이스	PowerEdge 서버에 설치된 가상 및 물리적 디스크에 대한 정보를 표시합니다.	<p>물리적 디스크:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에서 물리적 디스크에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 컴퓨터 ○ 디바이스 ID ○ 스토리지 유형 ○ 디바이스 인터페이스 ○ 크기 ○ 검색 소스 ○ 디바이스 타겟 ID ○ 제공자 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보를 표시합니다. raidStatus, usedSpace, formFactor, diskNumber, channel, slotNumber, mediaType, sasAddress, securityState, deviceId, manufacturedWeek, revision, EncryptionAbility, statusString, manufacturedYear, partNumber, enclosureId, busType, remainingReadWriteEndurance, manufacturedDay, predictiveFailureState 및 status ● 양식 보기에서 물리적 디스크에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 디바이스 ID ○ 스토리지 유형 ○ 디바이스 인터페이스

탭	설명	특성
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 일련 번호 ○ 크기 ○ 컴퓨터 ○ 제조업체 ○ 모델 번호 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보를 표시합니다. raidStatus, usedSpace, formFactor, diskNumber, channel, slotNumber, mediaType, sasAddress, deviceId, manufacturedWeek, revision, EncryptionAbility, statusString, manufacturedYear, partNumber, enclosureId, busType, remainingReadWriteEndurance, manufacturedDay, predictiveFailureState 및 status <p>논리적 디스크:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에서 논리적 디스크에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 컴퓨터 ○ 디바이스 ID ○ 스토리지 유형 ○ 디바이스 인터페이스 ○ 디바이스 타겟 ID ○ 제공자 ○ 크기 ○ 검색 소스 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보를 표시합니다. RaidControllerId, Status, ReadPolicy, CachePolicy, Layout, StripeSize, LockStatus, State, MediaType, MagneticDrive, Fqdd, RollupStatus 및 WritePolicy ● 양식 보기에서 가상 디스크에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 디바이스 ID ○ 스토리지 유형 ○ 디바이스 인터페이스 ○ 크기 ○ 컴퓨터 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보를 표시합니다. RaidControllerId, Status, ReadPolicy, CachePolicy, Layout, StripeSize, LockStatus, State, MediaType, MagneticDrive, Fqdd, RollupStatus 및 WritePolicy
보증	<p>PowerEdge 서버에 대한 보증 정보를 표시합니다.</p> <p>① 노트: 데이터 센터 환경에서 사용되는 OpenManage Enterprise 버전이 3.3 이전 버전인 경우 서버에 대한 보증 세부</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에서 보증에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 번호 ○ 시작 날짜

탭	설명	특성
	<p>정보가 표시되지 않습니다. 보증 정보를 보려면 OpenManage Enterprise 버전을 3.4 이상으로 업그레이드하십시오.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 종료 날짜 ○ 자동 갱신 ○ 이름 ○ 상태 ○ PO 번호 ○ 계약 번호 ○ 벤더 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보를 표시합니다. IsWarrantyItemRenewed, DeviceModel, GroupName, DaysRemaining, ServiceLevelGroup, ServiceLevelCode, DeviceType, TimeStamp, MaxEndDateForServiceCode, CustomerNumber, LocalChannel, ServiceLevelDescription, Discovery Source 및 SystemShipDate ● 양식 보기에서 보증에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 번호 ○ 시작 날짜 ○ 종료 날짜 ○ 자동 갱신 ○ 이름 ○ 상태 ○ PO 번호 ○ 위치 ○ 활성 ○ 계약 번호 ○ 지불 금액 ○ 지불 일정 ○ 총 비용 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보를 표시합니다. IsWarrantyItemRenewed, DeviceModel, GroupName, DaysRemaining, ServiceLevelGroup, ServiceLevelCode, Discovery Source, Local Channel, DeviceType, TimeStamp, MaxEndDateForServiceCode, CustomerNumber, LocalChannel, ServiceLevelDescription 및 SystemShipDate
라이선스	라이선스 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에서 라이선스에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 계약 번호 ○ 계약 모델 ○ 설명 ○ 계약 유형

탭	설명	특성
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 시작 날짜 ○ 종료 날짜 ● 양식 보기에서 라이선스에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 계약 모델 ○ 상태 ○ 벤더 ○ 하위 상태 ○ 계약 번호 ○ 계약 관리자 ○ 이름 ○ 승인자 ○ 상위 계약 ○ 비즈니스 소유자 ○ 시작 날짜 ○ 종료 날짜 ○ 계약 유형 ○ 설명 - JSON 형식으로 다음 정보를 표시합니다. Device SerialNumber, DeviceSource, LicenseBound, EvalTimeRemaining, AssignedDevices, LicenseStatus, InventoryType, License Type

새시에 대한 Dell EMC 새시 상세 인벤토리 정보

새시의 자세한 인벤토리 정보를 보려면 서버 새시 페이지에서 [관련 링크](#) 아래에 있는 구성 요소의 해당 탭을 클릭합니다. 다음 표에는 각 구성 요소 탭 아래에 표시되는 특성이 나열됩니다.

탭	설명	특성
OME	OME 연결 프로파일 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에 설치된 소프트웨어에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ OME IP/FQDN ○ 사용자 이름 ○ MID 서버 ● 양식 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ MID 서버 ○ OME IP/FQDN ○ 사용자 이름 ○ 장애 수 ○ 암호 ○ SupportAssist 플러그인 ○ 속성 <ul style="list-style-type: none"> ▪ OME 인벤토리 수집 ▪ OME 이벤트 수집 ▪ 서버 상태 수집 ▪ SAE 플러그인 케이스 수집 ▪ OME에서 이벤트 확인

탭	설명	특성
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인시던트 작업 메모의 로그 이벤트 확인 메시지 ▪ 중요 알림 ▪ 경고 알림
이벤트	이벤트 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 목록 보기에 설치된 소프트웨어에 대한 다음 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이벤트 시간 ○ 소스 ○ 설명 ○ 노드 ○ 유형 ○ 리소스 ○ 메시지 키 ○ 상태 ○ 심각도 ○ 알림 • 양식 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 소스 ○ 노드 ○ 유형 ○ 리소스 ○ 메트릭 이름 ○ 소스 인스턴스 ○ 메시지 키 ○ 심각도 ○ 해결 상태 ○ 이벤트 시간 ○ 상태 ○ 알림 ○ 설명 ○ 추가 정보 ○ 처리 메모
경고	알림 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 목록 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 번호 ○ 그룹 ○ 심각도 ○ 우선순위 그룹 ○ 우선순위 ○ 상태 ○ 소스 ○ 설명 ○ 노드 ○ 구성 항목 ○ 메트릭 이름 ○ 유지 보수 ○ 작업 ○ 영향을 받는 서비스 ○ 상위 ○ 초기 이벤트 생성 시간 ○ 업데이트 • 양식 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다.

탭	설명	특성
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 번호 ○ 소스 ○ 심각도 ○ 노드 ○ 상태 ○ 유형 ○ 승인됨 ○ 유지 보수 ○ 리소스 ○ 업데이트 ○ 구성 항목 ○ 상위 ○ 작업 ○ 기술 자료 문서 ○ 메트릭 이름 ○ 전체 이벤트 수 ○ 설명 ○ 메시지 키
인시던트	인시던트 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 번호 ○ 열림 ○ 간략한 설명 ○ 호출자 ○ 우선순위 ○ 상태 ○ 범주 ○ 그룹 할당 ○ 할당 대상 ○ 업데이트 ○ 업데이트한 사람 ● 양식 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 번호 ○ 접근 유형 ○ 호출자 ○ 상태 ○ 범주 ○ 영향 ○ 하위 범주 ○ 긴급성 ○ 서비스 ○ 우선순위 ○ 구성 항목 ○ 그룹 할당 ○ 할당 대상 ○ 간략한 설명 ○ 설명
아웃오브밴드 디바이스	아웃오브밴드 디바이스 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 호스트 ○ URL

탭	설명	특성
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 펌웨어 버전 ○ IP 주소 ○ MAC 주소 ○ 제조업체 ○ 검색 소스 ○ 가장 최근 검색 ● 양식 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 호스트 ○ IP 주소 ○ 제조업체 ○ MAC 주소 ○ 펌웨어 버전 ○ URL ○ 검색 소스 ○ 가장 최근 검색
전원 공급 장치	구성된 전원 공급 장치 항목에 대한 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 특성 <ul style="list-style-type: none"> ■ 구성원 ID ■ 입력 전압 ■ 파트 번호 ■ 인벤토리 유형 ■ 활성화 상태 ■ 전원 상태 ■ ID ■ 용량 와트 ■ 상태 ■ 전원 공급 유형 ○ 검색 소스 ● 양식 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 상태
팬 목록	구성된 팬 목록 항목에 대한 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 특성 <ul style="list-style-type: none"> ■ 상태 ■ 구성원 ID ■ 속도 ■ 인벤토리 유형 ■ 상태 ■ Pwm ■ 속도 단위 ■ ID ■ Pwm 단위 ■ 하드웨어 버전 ■ 펌웨어 버전 ○ 검색 소스 ● 양식 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다.

탭	설명	특성
RAID 컨트롤러	스토리지 컨트롤러에 대한 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 상태 <ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 디바이스 ID ○ 특성 ○ 컴퓨터 ○ 검색 소스 ○ 양식 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ■ 이름 ■ 디바이스 ID ■ 컴퓨터 ■ 특성
설치된 소프트웨어	소프트웨어 인스턴스에 대한 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 제품 이름 ○ 설치 날짜 ● 양식 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 일련 번호 ○ 자산 태그 ○ 모델 ID ○ 제조업체 ○ DNS 도메인 ○ 설명
라이선스	계약에 대한 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 계약 번호 ○ 설명 ○ 시작 날짜 ○ 종료 날짜 ○ 계약 유형 ○ 계약 모델
서버	CI 관계에 대한 정보를 표시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ● 목록 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 상위 ○ 유형 ○ 하위 ○ 연결 강도 ● 양식 보기에 다음과 같은 정보가 표시됩니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ 이름 ○ 일련 번호 ○ 자산 태그 ○ 모델 ID ○ 제조업체 ○ DNS 도메인 ○ 설명

탭	설명	특성
		<p>이 노트: 특정 새시 아래에 나열된 Dell EMC OpenManage Integration for ServiceNow 라이선스가 있는 서버가 여기에 표시됩니다.</p>

서버에 대한 디바이스 상태 동기화

디바이스 상태 동기화는 서버의 전반적인 상태를 제공합니다. 디바이스 상태 동기화를 수행하는 단계는 다음과 같습니다. OME 프로파일에서 서버 상태 수집 시간을 변경하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 **Dell EMC OpenManage Integration**을 입력하고 **연결 프로파일**에서 **OpenManage Enterprise 연결 프로파일**을 클릭합니다.
2. **속성** 섹션에서 **서버 상태 수집**을 변경합니다. 기본적으로 서버 상태 수집은 1일로 설정됩니다.

이 **노트:** 사용자는 서버 상태 수집을 1시간 이상으로 변경할 수 있습니다.
3. **업데이트**를 클릭합니다.
4. 탐색 필터에서 **Dell EMC OpenManage Integration**을 입력하고 **연결 프로파일**에서 **OpenManage Enterprise 연결 프로파일**을 클릭합니다.
5. OpenManage Enterprise 연결 프로파일을 확인하고 **선택한 행에 대한 작업**에서 **OME 디바이스 상태 동기화**를 선택합니다. 로그 메시지가 표시됩니다.
6. 상태를 보려면 목록에서 서버를 선택합니다. 개별 서버의 특성에 다음과 같은 상태가 표시됩니다.
 - PowerSupply
 - 팬
 - 온도
 - 프로세서
 - 메모리
 - 전압
 - 배터리
 - SEL/기타
 - 전류

병렬 대기열 구성

디바이스 인벤토리 동기화 시간을 줄이기 위해 OMISNOW(OpenManage Integration with ServiceNow)는 여러 ECC(External Communication Channel) 대기열을 병렬로 실행하여 디바이스 인벤토리 정보를 검색합니다. 기본적으로 병렬로 실행할 수 있는 ECC 대기열은 10개로 설정됩니다.

- 이** **노트:** 병렬 대기열이 원활하게 작동하려면 OpenManage Enterprise에서 최대 API 세션 수가 10개 미만으로 설정되어 있지 않은지 확인하십시오. 기본적으로 최대 API 세션 수는 100으로 설정됩니다. 자세한 내용은 *Dell EMC OpenManage Enterprise 사용자 가이드*를 참조하십시오.

병렬 대기열의 수를 수정하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 **Dell EMC OpenManage Integration**을 입력한 다음 **애플리케이션 속성**에서 **속성**을 클릭합니다.
2. 속성 페이지에서 **Dell EMC OpenManage Integration 속성**을 클릭합니다.
3. **인벤토리 동기화**를 위한 **병렬 대기열** 섹션에서 **병렬 대기열** 상자에 실행할 병렬 대기열 수를 입력합니다.

서버에 대한 변환 맵 활성화 또는 비활성화

OMISNOW(OpenManage Integration with ServiceNow) 변환 맵과 정의된 규칙은 OMISNOW 스테이징 표의 레코드를 해당 OMISNOW 타겟 표로 변환하는 데 사용됩니다. 변환 맵은 기본적으로 활성화됩니다. 그러나 가져오기 세트 표(스테이징 표)에서 해당 타겟 표로 레코드를 이동하는 것을 중지하려면 변환 맵을 비활성화합니다. 예를 들어, 네트워크 어댑터 레코드를 타겟 표로 이동하는 것을 중지하려면 **네트워크 어댑터** 변환 맵을 비활성화합니다.

변환 맵을 활성화하거나 비활성화하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 **Dell EMC OpenManage Integration**을 입력한 다음 **애플리케이션 속성**에서 **속성**을 클릭합니다.
2. 속성 페이지에서 **Dell EMC OpenManage Integration 속성**을 클릭합니다.
3. 구성 요소의 변환 맵을 비활성화하려면 **변환 맵 활성화/비활성화** 섹션에서 구성 요소 옆에 있는 확인란의 선택을 취소합니다. 다음 구성 요소의 변환 맵을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

① 노트: 모든 변환 맵은 기본적으로 활성화됩니다. 서버 변환 맵을 비활성화하면 다른 변환 맵이 자동으로 비활성화됩니다.

- 서버
- 이벤트
- 아웃오브밴드 디바이스
- 네트워크 어댑터
- 메모리 모듈
- 스토리지 컨트롤러
- 소프트웨어 인스턴스
- 디스크
- 전원 공급 장치
- 스토리지 디바이스
- 보증
- 라이선스

4. 업데이트를 클릭합니다.

세트 테이블 가져오기

이 항목에서는 가져오기 세트 테이블(스테이징 테이블)의 작동 방식에 대한 정보를 제공합니다.

ServicNow에서는 가져오기 세트 테이블 및 변환 맵을 사용하여 데이터 레코드를 가져옵니다. 데이터 레코드를 가져오면 가져오기 세트 테이블에 저장됩니다. 따라서 테이블은 해당 레코드를 변환하기 전에 데이터 소스에서 가져온 데이터 레코드의 스테이징 위치 역할을 합니다.

새시에 대한 변환 맵 활성화 또는 비활성화

OMISNOW(OpenManage Integration with ServisNow) 변환 맵과 정의된 규칙은 OMISNOW 스테이징 표의 레코드를 해당 OMISNOW 타겟 표로 변환하는 데 사용됩니다. 변환 맵은 기본적으로 활성화됩니다. 그러나 가져오기 세트 표(스테이징 표)에서 해당 타겟 표로 레코드를 이동하는 것을 중지하려면 변환 맵을 비활성화합니다. 예를 들어, 새시 구성 요소 레코드를 타겟 테이블로 이동하는 것을 중지하려면 **새시 구성 요소** 변환 맵을 비활성화합니다.

변환 맵을 활성화하거나 비활성화하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 **Dell EMC OpenManage Integration**을 입력한 다음 **애플리케이션 속성**에서 **속성**을 클릭합니다.
2. 속성 페이지에서 **Dell EMC OpenManage Integration 속성**을 클릭합니다.
3. 구성 요소의 변환 맵을 비활성화하려면 **변환 맵 활성화/비활성화** 섹션에서 구성 요소 옆에 있는 확인란의 선택을 취소합니다. 다음 구성 요소의 변환 맵을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.

① 노트: 모든 변환 맵은 기본적으로 활성화됩니다. 새시 변환 맵을 비활성화하면 다른 변환 맵이 자동으로 비활성화됩니다.

- 새시
- 이벤트
- 아웃오브밴드 디바이스
- 전원 공급 장치
- 팬
- RAID 컨트롤러
- 소프트웨어 인스턴스
- 라이선스

4. 업데이트를 클릭합니다.

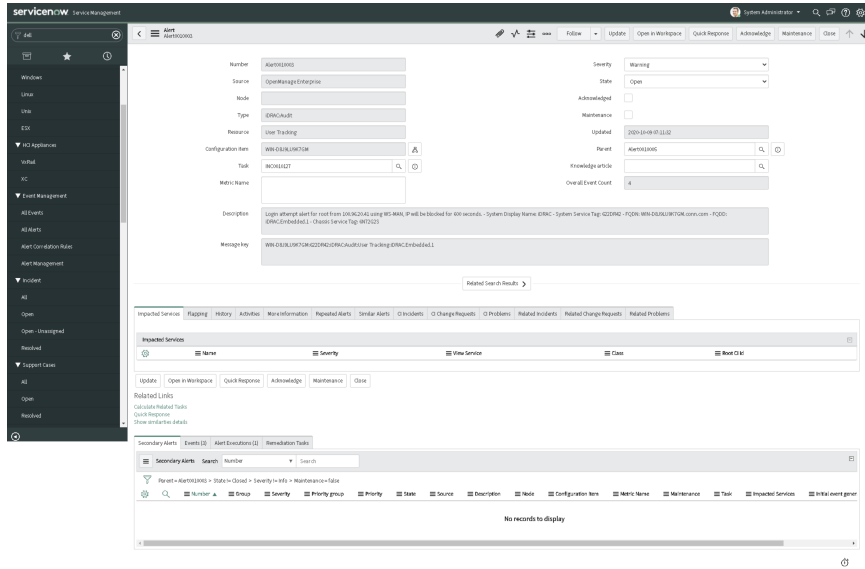
알림 관리 - 알림 및 해당 OpenManage Enterprise 이벤트 보기

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow에서는 타겟 노드의 하드웨어 리소스에 따라 OpenManage Enterprise에서 검색된 이벤트를 그룹화하는 기능을 제공합니다.

OpenManage Enterprise에서 알림을 주기적 동기화 또는 온디맨드 동기화하려면 OpenManage Integration with ServiceNow 라이선스가 PowerEdge 서버에 설치되어 있는지 확인하십시오.

알림을 보려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **이벤트 관리**에서 **모든 알림**을 선택합니다. **알림** 페이지에 ServiceNow에서 생성한 알림이 나열됩니다. 알림은 OpenManage Enterprise에서 검색된 이벤트에 대하여 생성되고 하드웨어 리소스에 따라 그룹화됩니다. 알림은 ServiceNow에서 서버 CI에 매핑되며 **구성 항목** 열에서 서버 CI를 볼 수 있습니다.
2. 자세한 내용을 보려면 **번호** 열에서 알림을 선택합니다.



심각도 필드에는 알림 심각도가 표시되고 **리소스** 필드에는 ServiceNow에서 그룹화하기로 간주되는 타겟 노드의 하드웨어 리소스가 표시됩니다. **작업** 필드에는 ServiceNow에서 생성한 관련 인시던트가 표시됩니다. 인시던트 보기에 대한 자세한 내용은 [인시던트 관리 - OpenManage Enterprise 이벤트에 대해 생성된 인시던트를 보고 관리](#) 페이지 38 섹션을 참조하십시오.

3. 해당 이벤트를 보려면 **관련 링크**에서 **이벤트** 탭을 선택합니다. ServiceNow에서 제공하는 알림 관리 기능에 대한 자세한 내용은 ServiceNow 인스턴스의 **알림 관리** 모듈을 참조하십시오.

OME 경고에 대한 이벤트 확인

OpenManage Integration for ServiceNow에서 생성되는 인시던트에 대한 알림을 확인할 수 있습니다.

관리자 권한이 있는 OMECP를 사용하면 OMISNOW에서 생성된 인시던트에 대해 OpenManage Enterprise에서 생성된 알림을 자동으로 확인하도록 설정할 수 있습니다. 확인된 알림을 보려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. OpenManage 콘솔에 로그인합니다.
2. **알림 로그**로 이동하여 생성된 알림이 확인되었는지 확인합니다.

로그 이벤트 메시지에 대한 확인

이 항목에서는 OMISNOW의 인시던트의 작업 메모에서 로그 이벤트 메시지를 확인하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

관리자 권한이 있는 사용자는 OMECP 페이지에 있는 **인시던트 작업 메모의 로그 이벤트 확인 메시지**를 선택할 수 있습니다. 인시던트 작업 메모에서 로그 이벤트를 보려면 다음을 수행합니다.

- **인시던트** > **전체** > 인시던트 중 하나 선택 > **메모** > **작업**으로 이동합니다.

이벤트 관리 - 모든 이벤트 보기

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow에서는 타겟 노드의 하드웨어 리소스에 따라 OpenManage Enterprise에서 검색된 이벤트를 그룹화하는 기능을 제공합니다.

OpenManage Enterprise에서 이벤트를 주기적 동기화 또는 온디맨드 동기화하려면 OpenManage Integration with ServiceNow 라이선스가 PowerEdge 서버에 설치되어 있는지 확인하십시오.

모든 이벤트 보기:

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **이벤트 관리**에서 **모든 이벤트**를 선택합니다. **이벤트** 페이지에 ServiceNow에서 생성한 이벤트가 나열됩니다.
2. 자세한 내용을 보려면 **이벤트 시간** 열에서 이벤트를 선택합니다.

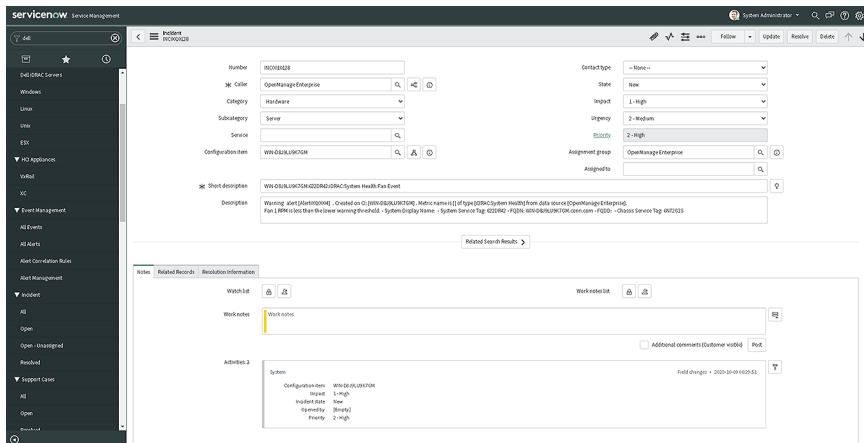
이 노트: 이벤트, 알림은 이벤트 관리 플러그인이 활성화된 경우에만 표시됩니다. 그렇지 않으면 OME 알림이 인시던트로 직접 처리됩니다.

인시던트 관리 - OpenManage Enterprise 이벤트에 대해 생성된 인시던트를 보고 관리

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow에서는 알림에 대해 생성된 인시던트를 보고 관리하는 기능을 제공합니다. ServiceNow에서는 위험 및 경고 상태의 알림에 대해 해당 인시던트를 생성합니다.

인시던트를 보고 관리하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **인시던트**를 선택합니다.



인시던트 페이지에 ServiceNow에서 생성한 인시던트가 나열됩니다. 인시던트는 우선순위 및 상태를 기준으로 필터링할 수 있습니다. 알림 관리 규칙을 변경하려면 **알림 관리 규칙 활성화 또는 비활성화** 페이지 39 섹션을 참조하십시오.

2. 자세한 내용을 보려면 **번호** 열에서 인시던트를 선택합니다. **간단한 설명** 및 **설명** 필드에는 개별 인시던트에 해당하는 관련 서비스 태그, 타겟 노드 및 알림이 표시됩니다.
3. 인시던트를 관리하려면 **상태** 드롭다운 메뉴를 선택하고 인시던트의 해결 방법에 따라 다른 상태를 선택합니다. 인시던트는 OMISNOW에 의해 OpenManage Enterprise 그룹에 자동으로 할당됩니다. **할당 그룹** 및 **할당 대상** 필드에 대한 검색 아이콘을 사용하여 인시던트를 다른 그룹 및 사용자에게 할당할 수 있습니다.

인시던트가 해결되고 상태가 닫힘으로 업데이트되는 경우 해당 알림 상태도 닫힘으로 업데이트되어 OpenManage Enterprise에서 검색된 알림이 해결되었다는 것을 나타냅니다. 문제 해결 상태에 대한 자세한 내용을 보려면 **문제 해결 정보** 탭을 선택합니다.

이 노트: ServiceNow Administrator 및 x_310922_omisnow.OMISNOW Operator 역할을 보유한 사용자는 OpenManage Enterprise 인시던트를 해결하고 닫을 수 있습니다.

이 노트: 기본적으로 위험 및 경고인 이벤트만 인시던트에 추가됩니다.

알림 상관관계 규칙 활성화 또는 비활성화

OpenManage Integration with ServiceNow를 사용하면 **OME 알림 상관관계 규칙**의 규칙에 따라 알림을 수동으로 기본 및 보조로 분류할 수 있습니다. 이 규칙을 사용하여 기본 알림과 보조 알림 그리고 관련된 그룹 알림 간에 관계를 설정할 수 있습니다.

알림 상관관계 규칙은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 그러나 알림 상관관계 규칙을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 알림 관리 규칙 활성화 또는 비활성화에 필요한 사용자 권한에 대한 자세한 내용은 [필수 사용자 권한](#) 페이지 9 섹션을 참조하십시오.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **이벤트 관리**에서 **알림 상관관계 규칙**을 선택합니다.
2. **알림 상관관계 규칙** 페이지에서 **OME 알림 상관관계 규칙**의 규칙을 선택합니다.
3. 위험 상태에 있는 알림에 대한 인시던트를 생성하는 규칙을 활성화하려면 **OME 알림 상관관계 규칙** 페이지에서 **활성** 확인란을 선택합니다. 규칙을 비활성화하려면 **활성** 확인란을 선택 취소합니다.
4. **업데이트**를 클릭합니다.

업데이트된 알림 상관관계 규칙은 다음 이벤트 동기화 일정 중에 적용됩니다.

알림 관리 규칙 활성화 또는 비활성화

OpenManage Integration with ServiceNow는 **알림 관리 규칙** 페이지에 정의된 다음 규칙에 따라 심각하고 경고 상태에 있는 알림에 대한 인시던트를 생성합니다.

- **위험 알림에 대한 인시던트 작성**
- **경고 알림에 대한 인시던트 작성**

알림 관리 규칙은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 그러나 알림 관리 규칙을 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다. 알림 관리 규칙 활성화 또는 비활성화에 필요한 사용자 권한에 대한 자세한 내용은 [필수 사용자 권한](#) 페이지 9 섹션을 참조하십시오.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **이벤트 관리**에서 **알림 관리**를 선택합니다.
2. **알림 관리 규칙** 페이지에서 다음을 수행합니다.
 - 위험 상태의 알림에 대한 인시던트를 생성하도록 규칙을 활성화하려면 **위험 알림에 대한 인시던트 작성** 규칙을 선택한 다음 **알림 정보** 탭에서 **활성** 확인란을 선택합니다. 규칙을 비활성화하려면 **활성** 확인란을 선택 취소합니다.
 - 경고 상태의 알림에 대한 인시던트를 생성하도록 규칙을 활성화하려면 **경고 알림에 대한 인시던트 작성** 규칙을 선택한 다음 **알림 정보** 탭에서 **활성** 확인란을 선택합니다. 규칙을 비활성화하려면 **활성** 확인란을 선택 취소합니다.
3. **업데이트**를 클릭합니다.

업데이트된 알림 관리 규칙은 다음 이벤트 동기화 일정 중에 적용됩니다.

디바이스 이벤트 동기화

이 항목에서는 선택한 서버와 새시 모두에 대해 디바이스 이벤트 동기화를 수행하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

모든 서버에 대해 디바이스 이벤트 동기화를 수행하려면 다음 단계를 수행하십시오.

1. Dell EMC OpenManage Integration 홈페이지의 드롭다운에서 서버 또는 새시를 선택합니다.
2. 목록 보기에서 새로 고칠 서버 또는 새시를 원하는 만큼 선택하고 **선택한 행에 대한 작업**에서 **디바이스 이벤트 동기화**를 클릭합니다.
 - 디바이스 이벤트 동기화는 양식 보기에서도 활성화할 수 있습니다. 이를 수행하려면 양식 보기 아래의 **관련 링크**로 이동하여 **디바이스 이벤트 동기화**를 클릭하십시오.

ServiceNow에서 SupportAssist Enterprise 인스턴스 추가

데이터 센터에서 사용할 수 있는 하나 이상의 SupportAssist Enterprise 인스턴스에서 케이스를 검색할 수 있습니다. SupportAssist Enterprise에서 케이스를 검색하려면 OpenManage Integration with ServiceNow를 사용하여 SupportAssist Enterprise 연결 프로파일을 생성해야 합니다. 연결 프로파일이 여러 개인 경우 OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 수에 따라 MID 서버를 구성합니다. OpenManage Enterprise 프로파일당 하나의 MID 서버를 사용하는 것이 좋습니다.

- SupportAssist Enterprise 연결 프로파일을 만들려면 [SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 생성](#) 페이지 40 섹션을 참조하십시오.
- SupportAssist Enterprise 연결 프로파일을 편집하려면 [SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 편집](#) 페이지 41 섹션을 참조하십시오.
- SupportAssist Enterprise 연결 프로파일을 삭제하려면 [SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 삭제](#) 페이지 41 섹션을 참조하십시오.

주제:

- [SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 생성](#)
- [SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 편집](#)
- [SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 삭제](#)

SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 생성

SupportAssist Enterprise 연결 프로파일을 생성하기 전에 다음을 확인합니다.

- Dell EMC 지원 사이트에서 업데이트 세트를 가져와서 ServiceNow에 OpenManage Integration with ServiceNow 애플리케이션을 설치했습니다. 자세한 내용은 지원 사이트에서 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 설치 가이드*를 참조하십시오.
- 데이터 센터 환경에 하나 이상의 MID(Management, Instrumentation, Discovery) 서버를 설치 및 구성했습니다.
- MID 서버에 OpenManage Integration with ServiceNow 커넥터 .jar 파일을 배포했습니다.
- 필요한 사용자 권한. [필수 사용자 권한](#) 페이지 9 섹션을 참조하십시오.

SupportAssist Enterprise 연결 프로파일을 생성하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **연결 프로파일**에서 **SupportAssist Enterprise 연결 프로파일**을 선택합니다.
2. **새로 만들기**를 클릭합니다.
3. 연결 프로파일 이름을 입력합니다.
4. 다음 SupportAssist Enterprise 정보를 입력합니다.
 - IP 주소 또는 FQDN 주소
 - 사용자 이름
 - 암호
 제공된 SupportAssist Enterprise 정보는 ServiceNow 인스턴스에 대한 연결을 확인하는 데 사용됩니다.
5. 각 드롭다운 메뉴를 선택하여 케이스의 영향 및 긴급도를 지정합니다.
6. MID 서버를 선택하려면 **검색** 아이콘을 클릭하고 목록에서 구성된 MID 서버를 선택합니다.
7. ServiceNow 인스턴스와 SupportAssist Enterprise 간에 연결이 설정되었는지 확인하려면 **연결 테스트**를 클릭합니다.
8. **속성**에서 레코드를 제출하기 전에 관리자는 SAE 케이스 수집 기간을 업데이트할 수 있습니다.
9. SupportAssist Enterprise에 연결되면 **제출**을 클릭합니다.

이제 SupportAssist Enterprise 연결 프로파일이 생성되어 **SAE 연결 프로파일** 페이지에 나열됩니다.

이 페이지에서 추가 대화 상자 만들기 금지 확인란을 선택하지 마십시오. 이 옵션을 선택하면 다음에 연결 프로파일을 만들 때 이 메시지가 표시되지 않고 다음 웹 브라우저에서 연결 프로파일을 만들 수 없습니다.

- Internet Explorer

- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

이 노트: OpenManage Integration with ServiceNow 버전 1.0에서는 SupportAssist Enterprise 연결 프로파일을 하나만 만들 수 있습니다.

10. 다른 SupportAssist Enterprise 인스턴스에 대한 연결 프로파일을 생성하려면 1~8단계를 반복합니다.

SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 편집

1. **SAE 연결 프로파일** 페이지에서 연결 프로파일을 선택합니다.
2. 다음 필드를 편집할 수 있습니다.
 - SupportAssist Enterprise 어플라이언스의 IP 주소 또는 FQDN.
 - SupportAssist Enterprise 어플라이언스의 사용자 이름 및 암호.
 - 각 드롭다운 메뉴를 선택하여 케이스의 영향 및 긴급도를 편집합니다.

이 노트: SupportAssist Enterprise IP 주소, FQDN 또는 사용자 이름을 변경하는 경우 암호를 다시 입력하고 **SAE 연결 테스트**를 클릭해야 합니다.

3. 속성 섹션에서 레코드를 제출하기 전에 관리자는 SAE 케이스 수집 기간을 업데이트할 수 있습니다.
4. **업데이트**를 클릭합니다.

업데이트된 연결 프로파일이 **SAE 연결 프로파일** 페이지에 나열됩니다.

SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 삭제

1. **SAE 연결 프로파일** 페이지의 **이름** 열에서 연결 프로파일을 클릭합니다.
2. ServiceNow에서 연결 프로파일을 삭제하려면 **삭제**를 선택합니다.
3. **확인** 대화 상자에서 **삭제**를 선택합니다.

SupportAssist Enterprise 연결 프로파일은 ServiceNow에서 삭제됩니다.

이 노트: 기존 SupportAssist Enterprise 연결 프로파일을 삭제하면 ServiceNow에서 연결된 케이스가 모니터링되지 않습니다.

인시던트 관리 - SupportAssist Enterprise 및 SupportAssist Enterprise 플러그인 케이스의 인시던트 보기 및 모니터링

Dell EMC OMISNOW(OpenManage Integration with ServiceNow)에서는 SupportAssist Enterprise에서 ServiceNow 인스턴스로 모든 케이스를 검색하는 기능을 제공합니다. 모든 케이스에 대한 해당 인시던트는 케이스를 효율적으로 모니터링하기 위해 ServiceNow에서 생성합니다.

사전 요구 사항:

- OpenManage Enterprise에서 검색된 디바이스를 SupportAssist Enterprise에 추가해야 ServiceNow에서 케이스를 검색할 수 있습니다. SupportAssist Enterprise에서 디바이스를 추가하는 방법에 대한 자세한 내용은 Dell EMC 지원 사이트의 *SupportAssist Enterprise 사용자 가이드*를 참조하십시오.
- ServiceNow와 통합하기 위해 유효한 Dell EMC 라이선스가 있는 OpenManage Enterprise에서 검색된 디바이스의 Dell EMC 지원 케이스는 ServiceNow에서만 모니터링됩니다. 서버를 구입할 때나 영업 담당자에게 문의하여 라이선스를 구입할 수 있습니다. 구입한 라이선스는 Dell.com/support/retail/ikm의 소프트웨어 라이선스 관리 포털에서 다운로드할 수 있습니다.
- 필요한 사용자 권한이 있는지 확인합니다. [필수 사용자 권한](#) 페이지 9 섹션을 참조하십시오.
- SupportAssist Enterprise 연결 프로파일은 ServiceNow에서 생성됩니다. [OpenManage Enterprise 연결 프로파일 생성](#) 페이지 15 섹션을 참조하십시오.
- OpenManage Integration with ServiceNow 애플리케이션의 이벤트와 인시던트를 보려면 ServiceNow 인스턴스에서 이벤트 관리 플러그인을 활성화해야 합니다. 플러그인을 활성화하려면 **작업 > 플러그인 활성화 > 사용 가능한 플러그인 > 이벤트 관리 > 플러그인만 활성화**를 선택합니다.

SupportAssist Enterprise 케이스를 검색하고 ServiceNow에서 해당 이벤트를 보려면 다음을 수행합니다.

① 노트: SupportAssist Enterprise에서 지원 케이스 상태가 변경된 경우 케이스 상태가 ServiceNow 인시던트 관리 상태 모델 플로우에서 지원되는 경우에만 OMISNOW에 반영됩니다. [ServiceNow 설명서](#)를 참조하십시오.

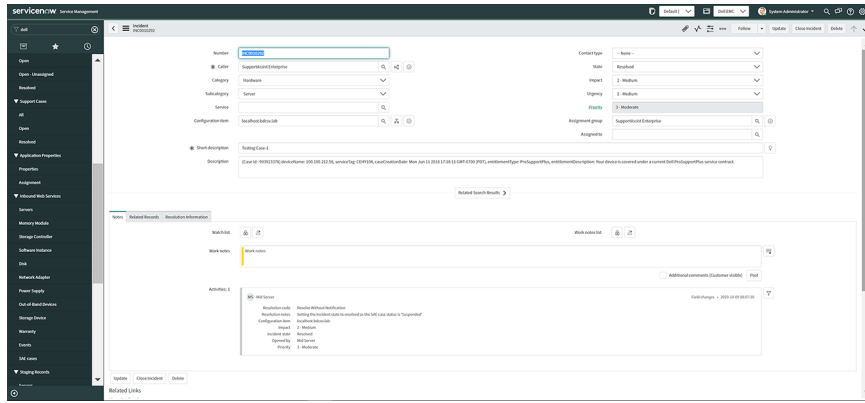
1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **연결 프로파일**에서 **SupportAssist Enterprise 연결 프로파일**을 선택합니다.
2. 케이스를 검색하려면 목록에서 연결 프로파일을 선택하고 **선택한 행에 대한 작업 > SAE 케이스 동기화**를 선택합니다. 첫 번째 온디맨드 SAE 케이스 동기화 후 OMISNOW는 예약된 케이스 동기화를 수행합니다. 기본적으로 SAE 케이스 동기화는 SAE 연결 프로파일 아래의 SAE 케이스 수집 필드에서 15분으로 예약됩니다. SAE 케이스 수집 일정을 변경하려면 SAE 케이스 수집 필드를 업데이트하십시오.

① 노트: OMISNOW는 첫 번째 온디맨드 SAE 케이스 동기화 후에만 예정된 SAE 케이스 동기화를 수행합니다.

3. ServiceNow에서 생성한 인시던트를 보려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **SupportAssist 플러그인/지원 케이스**에서 다음 중 하나를 선택하십시오.

- 모두
- 열림
- 해결됨

① 노트: SupportAssist Enterprise에서 지원 케이스 상태가 변경된 경우 케이스 상태가 ServiceNow 인시던트 관리 상태 모델 플로우에서 지원되는 경우에만 OMISNOW에 반영됩니다. [ServiceNow 설명서](#)를 참조하십시오.



우선순위 또는 상태를 기준으로 인시던트를 정렬하려면 각 열 옵션을 선택하고 정렬 옵션을 선택합니다.

인시던트는 OMISNOW에 의해 SupportAssist Enterprise 그룹에 자동으로 할당됩니다. **할당 그룹** 및 **할당 대상** 필드에 대한 검색 아이콘을 사용하여 인시던트를 다른 그룹 및 사용자에게 할당할 수 있습니다. 케이스 동기화 작업의 상태에 대한 자세한 내용은 **시스템 로그 > 시스템 로그 > 애플리케이션 로그**에서 해당 로그를 보십시오. ServiceNow에서 애플리케이션 로그를 보는 데 필요한 사용자 권한에 대한 자세한 내용은 **필수 사용자 권한** 페이지 9 섹션을 참조하십시오.

❗ 노트: ServiceNow Administrator 및 x_310922_omisnow.OMISNOW Operator 역할을 보유한 사용자는 SupportAssist Enterprise 인시던트를 해결하고 닫을 수 있습니다.

주제:

- 인시던트 우선 순위 변경
- SupportAssist Enterprise 연결 프로파일에서 영향 및 긴급도 값 변경
- 특정 인시던트의 영향 및 긴급도 값 변경
- 다중 인시던트에 대한 영향 및 긴급도 값 변경
- 인시던트 관리 - SupportAssist Enterprise 플러그인 케이스의 인시던트 보기 및 모니터링

인시던트 우선 순위 변경

ServiceNow에서 인시던트의 우선 순위 값은 인시던트에 할당된 영향 및 긴급도 값을 기준으로 계산됩니다. 기본적으로 SupportAssist Enterprise 연결 프로파일에서 영향 및 긴급도 값은 **2 - 보통**으로 설정됩니다. 따라서 우선 순위 값은 OMISNOW(OpenManage Enterprise with ServiceNow)의 모든 인시던트에 대해 **3 - 보통**으로 계산됩니다. 인시던트의 우선 순위 값을 변경하려면 영향 및 긴급도 값을 변경해야 합니다.

SupportAssist Enterprise 연결 프로파일에서 영향 및 긴급도 값 변경

SupportAssist Enterprise 연결 프로파일의 영향 및 긴급도 값을 변경하면 이후 인벤토리 동기화 중에 생성된 케이스가 새로운 세트의 영향 및 긴급도 값으로 할당됩니다.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **연결 프로파일**에서 **SupportAssist Enterprise 연결 프로파일**을 클릭합니다.
2. **SAE 연결 프로파일** 페이지에서 연결 프로파일을 클릭합니다.
3. **SupportAssist Enterprise 연결 프로파일** 페이지에서 영향 및 긴급도 값을 편집합니다.

특정 인시던트의 영향 및 긴급도 값 변경

1. 탐색 필터에서 **Dell EMC OpenManage Integration**을 입력한 후 **지원 케이스**에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - 모두
 - 열림
 - 해결됨
2. 수정하려는 케이스를 클릭합니다.
3. **인시던트** 페이지에서 인시던트의 영향 및 긴급도 값을 변경합니다.

다중 인시던트에 대한 영향 및 긴급도 값 변경

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력한 후 지원 케이스에서 다음 중 하나를 선택합니다.
 - 모두
 - 열림
 - 해결됨
2. 인시던트 페이지에서 다음 중 하나를 수행합니다.
 - 모든 인시던트에 대한 영향 및 긴급도 값을 변경하려면 열 머리글을 오른쪽 클릭하고 모두 업데이트를 클릭합니다. 인시던트 페이지에서 모든 인시던트에 대한 영향 및 긴급도 값을 변경합니다.
 - 일부 케이스에만 영향 및 긴급도 값을 변경하려면 인시던트 옆에 있는 확인란을 선택하고 열 머리글을 오른쪽 클릭한 다음 선택 항목 업데이트를 클릭합니다. 인시던트 페이지에서 인시던트의 영향 및 긴급도 값을 변경합니다.

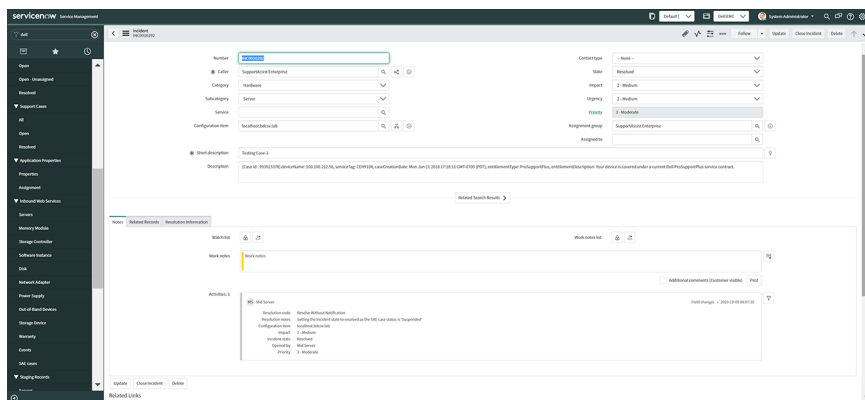
인시던트 관리 - SupportAssist Enterprise 플러그인 케이스의 인시던트 보기 및 모니터링

Dell EMC OMISNOW(OpenManage Integration with ServiceNow)에서는 SupportAssist Enterprise 플러그인에서 ServiceNow 인스턴스로 모든 케이스를 검색하는 기능을 제공합니다. 모든 케이스에 대한 해당 인시던트는 케이스를 효율적으로 모니터링하기 위해 ServiceNow에서 생성합니다.

사전 요구 사항:


- SupportAssist Enterprise 플러그인은 OpenManage Enterprise에 설치해야 합니다.
 - ServiceNow에서 OpenManage Enterprise 연결 프로파일을 추가해야 합니다. OME의 SupportAssist 플러그인이 설치되면 해당 플러그인이 OpenManage Enterprise 연결 프로파일에 반영됩니다.
1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 연결 프로파일에서 **OpenManage Enterprise 연결 프로파일**을 선택합니다.
 2. 케이스를 검색하려면 목록에서 연결 프로파일을 선택하고 **선택한 행에 대한 작업 > SAE 플러그인 케이스 동기화**를 선택합니다. 첫 번째 온디맨드 SAE 케이스 동기화 후 OMISNOW는 예약된 SAE 플러그인 케이스 동기화를 수행합니다. 기본적으로 SAE 플러그인 케이스 동기화는 OME 연결 프로파일의 SAE 플러그인 케이스 수집 필드에서 15분으로 예약됩니다. SAE 플러그인 케이스 수집 일정을 변경하려면 SAE 플러그인 케이스 수집 필드를 업데이트하십시오.
 3. ServiceNow에서 생성한 인시던트를 보려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **SupportAssist 플러그인/지원 케이스**에서 다음 중 하나를 선택하십시오.
 - 모두
 - 열림
 - 해결됨

노트: SupportAssist Enterprise에서 지원 케이스 상태가 변경된 경우 첫 번째 온디맨드 SAE 플러그인 케이스 동기화 후에 케이스 상태가 ServiceNow 인시던트 관리 상태 모델 플로우에서 지원되는 경우에만 OMISNOW에 반영됩니다. [ServiceNow 설명서](#)를 참조하십시오.



우선순위 또는 상태를 기준으로 인시던트를 정렬하려면 각 열 옵션을 선택하고 정렬 옵션을 선택합니다.

인시던트는 OMISNOW에 의해 SupportAssist Enterprise 플러그인 그룹에 자동으로 할당됩니다. **할당 그룹** 및 **할당 대상** 필드에 대한 검색 아이콘을 사용하여 인시던트를 다른 그룹 및 사용자에게 할당할 수 있습니다. 케이스 동기화 작업의 상태에 대한 자세한 내용은 **시스템 로그 > 시스템 로그 > 애플리케이션 로그**에서 해당 로그를 보십시오. ServiceNow에서 애플리케이션 로그를 보는 데 필요한 사용자 권한에 대한 자세한 내용은 **필수 사용자 권한** 페이지 9 섹션을 참조하십시오.

 **노트:** ServiceNow Administrator 및 x_310922_omisnow.OMISNOW Operator 역할을 보유한 사용자는 SupportAssist Enterprise 인시던트를 해결하고 닫을 수 있습니다.

속성 표 - 필드 정의

표 3. 속성 표

필드	정의
이벤트 관리 플러그인	이벤트 관리 플러그인이 활성화되면 대시보드에 알림이 표시됩니다. 이벤트 관리 플러그인이 설치된 경우 이벤트 관리 플러그인을 사용하여 인시던트가 생성되고, 그렇지 않으면 맞춤 구성된 ServiceNow 이벤트 관리 플러그인을 사용하여 이벤트가 생성됩니다.
병렬 대기열	디바이스 인벤토리 정보를 검색하기 위해 병렬로 실행할 ECC(External Communication Channel) 대기열의 수를 구성합니다. 기본적으로 병렬로 실행할 수 있는 ECC 대기열은 10개로 설정됩니다.
기본 인벤토리 요청당 디바이스	기본 인벤토리 요청 유형에 대해 ECC 대기열당 가져오는 디바이스 수를 구성합니다. 기본값은 100으로 설정됩니다.
상세 인벤토리 요청당 디바이스	상세 인벤토리 요청 유형에 대해 ECC 대기열당 가져오는 디바이스 수를 구성합니다. 기본값은 50으로 설정됩니다.
변환 맵 활성화/비활성화	다음의 변환 맵을 활성화 또는 비활성화합니다. <ol style="list-style-type: none"> 1. 서버, 서버 이벤트 및 서버 구성 요소. 자세한 내용은 서버 구성 요소 활성화 또는 비활성화를 참조하십시오. 2. 새시, 새시 이벤트 및 새시 구성 요소. 자세한 내용은 새시 구성 요소 활성화 또는 비활성화를 참조하십시오.

이 노트: OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise의 예약 작업 이름 지정 시 글자 수 제한은 40자입니다. 제한을 초과하면 전체 이름이 표시되지 않습니다.

문제 해결

서버 및 새시 구성 요소를 삭제할 수 없음

설명: 사용자가 서버 및 새시의 구성 요소를 삭제하려고 시도하는 동안 문제가 발생했습니다.

해결 방법: 서버 또는 새시를 삭제하려면 구성 요소를 먼저 삭제한 다음 서버 또는 새시를 삭제해야 합니다.

인스턴스에서 애플리케이션을 설치하는 동안 커밋 오류가 발생함

설명: 업데이트 세트 커밋을 수행하는 동안 권한 동기화 지연으로 인해 이 오류가 발생합니다.

해결 방법: 이 시나리오에서는 다음 중 하나를 수행합니다.

- 인스턴스를 해제하고 새 인스턴스를 가져온 다음 다시 시도하십시오.
- 제거하고 다시 시도하십시오.

1.0 업데이트 세트에 대한 테스트 연결을 수행하면 오류 메시지가 표시됨

설명: Quebec 인스턴스에서 1.0 업데이트 세트에 대한 테스트 연결을 수행할 때 사용자에게 "Connection timeout during server operation" 오류 메시지가 표시됩니다.

해결 방법:

1. 애플리케이션 관리자에서 시스템 정의 > 비즈니스 규칙으로 이동합니다.
2. 파일러에서 다음을 검색합니다. `DellEMC_OMEDeviceSync_InsertInTable`
3. 비즈니스 규칙을 열고 실행 시기 탭으로 이동합니다.
4. 필터에서 다음 조건을 추가합니다.
 - 이름은 `DellEMC_OME_DeviceSyncFrom`으로 시작하고 대기열은 입력입니다.
5. 비즈니스 규칙에 비슷한 규칙을 추가합니다. `DellEMC_OMEEventSync_InsertInTable`
 - 이름은 `DellEMC_OME_EventSyncFrom`으로 시작하고 대기열은 입력입니다.
6. 이 규칙을 다음에 추가합니다. `DellEMC_SAECaseSync_InsertInTable`
 - 이름은 `DellEMC_SAE_CaseSyncFrom`으로 시작하고 대기열은 입력입니다.
7. 필터에 조건을 추가한 후 저장을 클릭하고 테스트 연결을 수행합니다.

SSL 인증서 확인 중 오류 메시지

설명: JAVA_HOME 환경 변수를 설정한 후에도 SSL 인증서 확인 중에 오류가 발생합니다.

해결 방법: MID 서버를 재시작하고 실행해야 합니다.

인벤토리 동기화 중 문제가 발생함

설명: 사용자가 기본 및 상세 인벤토리 세부 정보를 동기화할 수 없습니다.

해결 방법: 병렬 대기열, 기본 인벤토리 요청당 디바이스, 상세 인벤토리 요청당 디바이스 속성은 인벤토리 동기화와 관련이 있으며 네트워크 결함이 있는 경우에만 수정해야 합니다. 그렇지 않으면 인벤토리 동기화에 대해 설정된 기본값이 작동합니다.

OpenManage Integration with ServiceNow에 대해 Dell EMC 지원에 문의

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow에 대한 특정한 기술 지원 또는 고객 서비스 문제에 대해 Dell EMC에 문의하려면 다음과 같이 하십시오.

1. 탐색 필터에서 **Dell EMC OpenManage Integration**을 입력하고 **모듈 문의**에서 **지원 문의**를 선택합니다.

Dell EMC 지원 문의 페이지에는 다음과 같은 연락처 세부 정보가 나와 있습니다.

- 지원 운영 시간: 24시간
- 지원 운영 일수: 7일
- 연락 방법: 전화: 1 (800) 999-3355
- 연락 방법: 웹사이트: <https://www.dell.com/contactus>

2. 원하는 방법을 선택하여 Dell EMC에 문의합니다.

Dell EMC에 문의하기

Dell EMC에서는 다양한 온라인 및 전화 기반의 지원 및 서비스 옵션을 제공합니다. 제공 여부는 국가/지역 및 제품에 따라 다르며 일부 서비스는 소재 지역에 제공되지 않을 수 있습니다.

① 노트: 인터넷 연결을 사용할 수 없는 경우 제품 구매서, 포장 명세서, 청구서 또는 Dell EMC 제품 카탈로그에서 연락처 정보를 찾을 수 있습니다.

판매, 기술 지원 또는 고객 서비스 문제에 대해 Dell EMC에 문의하려면 다음을 수행합니다.

1. Dell.com/support로 이동합니다.
2. 페이지 오른쪽 아래에 있는 목록에서 원하는 국가 또는 지역을 선택합니다.
3. **문의**를 클릭하고 적절한 지원 링크를 선택합니다.

Dell EMC 지원 사이트에서 지원 콘텐츠 액세스

직접 링크를 사용하거나 Dell EMC 지원 사이트로 이동하거나 검색 엔진을 사용하여 시스템 관리 툴 어레이와 관련된 지원 콘텐츠에 액세스합니다.

- 직접 링크:
 - Dell EMC 엔터프라이즈 시스템 관리 및 Dell EMC 원격 엔터프라이즈 시스템 관리 -<https://www.dell.com/esmanuals>
 - Dell EMC 가상화 솔루션 -<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
 - Dell EMC OpenManage -<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - iDRAC -<https://www.dell.com/idracmanuals>
 - Dell EMC OpenManage Connections Enterprise 시스템 관리 -<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - Dell EMC 서비스 가능 툴 -<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Dell EMC 지원 사이트:
 1. <https://www.dell.com/support>로 이동합니다.
 2. **모든 제품 찾아보기**를 클릭합니다.
 3. **모든 제품** 페이지에서 **소프트웨어**를 클릭한 후 필요한 링크를 클릭합니다.
 4. 필요한 제품을 클릭한 다음 필요한 버전을 클릭합니다.

검색 엔진을 사용하여 검색 상자에 문서 이름 및 버전을 입력합니다.