

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 1.2 版 使用者指南

註、警示與警告

 **註:** 「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

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

 **警告:** 「警告」表示可能的財產損失、人身傷害或死亡。

章 1: Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概觀	5
新增的內容.....	6
其他資源.....	6
章 2: OpenManage Integration with ServiceNow 的授權要求	7
章 3: 必要使用者權限	8
章 4: OpenManage Integration for ServiceNow 儀表板	10
章 5: 在 ServiceNow 中新增 OpenManage Enterprise 例項	13
建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔.....	13
SSL 憑證.....	14
編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔.....	14
刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔.....	14
章 6: 裝置的清查與監控	16
Dell EMC PowerEdge 伺服器的伺服器基本清查資訊.....	18
Dell EMC PowerEdge 機箱基本清查資訊.....	20
Dell EMC PowerEdge 伺服器詳細清查資訊.....	21
Dell EMC 機箱的機箱詳細清查資訊.....	28
伺服器的裝置健全狀況同步.....	32
設定平行佇列.....	33
啟用或停用伺服器的轉換對應.....	33
匯入分割集表.....	33
啟用或停用機箱的轉換對應.....	34
警示管理 - 檢視警示和對應的 OpenManage Enterprise 活動.....	34
確認 OME 警示事件.....	35
意外管理—檢視所有事件.....	35
意外管理 - 檢視和管理為 OpenManage Enterprise 活動建立的事件.....	35
啟用或停用警示相互關聯規則.....	36
啟用或停用警示管理規則.....	36
裝置事件同步.....	37
章 7: 在 ServiceNow 中新增 SupportAssist Enterprise 例項	38
建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔.....	38
編輯 SupportAssist Enterprise 連線設定檔.....	39
刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔.....	39
章 8: 意外管理 - 檢視和監控 SupportAssist Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 附掛程式案例的事 件	40
變更事件優先順序.....	41
變更 SupportAssist Enterprise 連線設定檔中的影響值和緊急性值.....	41
變更特定事件的影響值和緊急性值.....	41

變更多個事件的影響值和緊急性值.....	41
意外管理 - 檢視和監控 SupportAssist Enterprise 附掛程式案例的事件.....	42
章 9: 內容資料表 - 欄位定義.....	43
章 10: 故障診斷.....	44
章 11: 請聯絡 Dell EMC 以取得 OpenManage Integration with ServiceNow 支援.....	45
章 12: 聯絡 Dell EMC.....	46
章 13: 從 Dell EMC 支援網站存取支援內容.....	47

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概觀

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

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

Dell EMC OpenManage Enterprise

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

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

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

Dell EMC SupportAssist Enterprise

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

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

OpenManage Integration with ServiceNow 的主要功能

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

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

主題：

- [新增的內容](#)
- [其他資源](#)

新增的內容

- 支援設定下列項目的排程工作期間：清查、事件、伺服器健全狀況、SAE 附掛程式案例收集、建立嚴重性為依據的事件，甚至包括確認個別 OME 連線設定檔。
- 支援針對個別 SAE 連線設定檔的 SAE 案例收集，設定排程工作期間。
- 支援儀表板，其中包含裝置、健全狀況、事件或產生的警示、建立的事件和技術支援案例數量等摘要。
- 支援伺服器或機箱的裝置事件同步。
- 支援奧蘭多、巴黎與魁北克 ServiceNow。
- 支援伺服器的元件健全狀況監控。
- 支援伺服器授權詳細資料。
- 支援整合多個 OpenManage Enterprise SupportAssist 附掛程式。
- 組態管理資料庫 (CMDB) 整合：
 - 定期和依需求同步處理詳細的機箱清查例如，機箱電源供應器、機箱風扇清單、機箱 RAID 控制器。
 - 機箱和相關機箱元件的自動建立組態項目 (CI) 和 CI 關係。
 - 使用立即可用的 cmdb_ci_chassis_server 來儲存 PowerEdge 機箱資訊。
- 支援 PowerEdge 機箱：PowerEdge FX2、PowerEdge M1000e、PowerEdge VRTX、PowerEdge MX7000
- 支援上傳不含意外管理附掛程式的更新分割集。

其他資源

表 1. 其他資源


文件	說明	可用性
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安裝指南</i>	提供安裝和設定 OpenManage Integration with ServiceNow 的資訊。	1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals 。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow ，選取所需應用程式版本。 3. 按一下 手冊與文件 存取這些文件。
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 版本資訊</i>	提供 OpenManage Integration with ServiceNow 之新功能、已知問題和因應措施的資訊。	
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 使用者指南</i>	提供安裝和使用 OpenManage Enterprise 的資訊。	1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals 。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Enterprise ，選取所需應用程式版本。 3. 按一下 手冊與文件 存取這些文件。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 和 OpenManage Enterprise - Modular Edition RESTful 應用程式發展介面指南</i>	提供使用 Representational State Transfer (REST) 應用程式發展介面來整合 OpenManage Enterprise 的資訊，並且附有使用 REST 應用程式發展介面執行一般工作的範例。	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise 使用者指南</i>	提供安裝、設定、使用和故障診斷 SupportAssist Enterprise 的資訊。	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow 文件</i>	提供使用 ServiceNow 應用程式的詳細資訊。	https://www.servicenow.com/

OpenManage Integration with ServiceNow 的授權要求

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

若要在目標伺服器上部署授權：

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

 **註：**對於評估授權使用者，請務必續約或改為使用永久授權，才能確保 ServiceNow 附掛程式運作不中斷。

必要使用者權限

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

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

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

表 2. 必要使用者權限

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 系統管理員	OpenManage Integration with ServiceNow 操作員	OpenManage Integration with ServiceNow 使用者
將 OpenManage Integration with ServiceNow 更新分割集上傳至 ServiceNow	允許	不允許	不允許
在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration with ServiceNow 連接器 .jar	允許	不允許	不允許
建立、修改或刪除 OpenMange Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
建立、修改或刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 例項擷取伺服器和機箱清查資訊	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 擷取所有伺服器和機箱活動	允許	允許	不允許
從 SupportAssist Enterprise 擷取案例	允許	允許	不允許
在 ServiceNow 中檢視應用程式記錄	允許	不允許	不允許
排程 OME 清查收集、OME 事件收集、伺服器健全狀況收集、SAE 附掛程式案例收集、SAE 案例收集間隔	允許	允許	不允許
檢視為擷取之 OpenManage Enterprise 活動所建立的警示和事件	允許	允許	允許
更新警示和事件	允許	允許	不允許
啟用或停用警示管理規則	允許	不允許	不允許

表 2. 必要使用者權限 (續)

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 系統管理員	OpenManage Integration with ServiceNow 操作員	OpenManage Integration with ServiceNow 使用者
啟用或停用警示相互關聯規則	允許	不允許	不允許
從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration 應用程式	允許	不允許	不允許
建立或編輯警示相互關聯規則	允許	不允許	不允許
指派事件至 OME 與 SAE 群組	允許	允許	不允許
啟用和停用轉換圖	允許	允許	不允許
設定平行佇列、每個基本清查要求的裝置數、每個詳細清查要求的裝置數	允許	允許	不允許
建立事件後即確認 OME 事件	允許	允許	不允許
在工作備註中記錄應用程式記錄	允許	允許	不允許
檢視、設定及刪除輸入網路服務	允許	不允許	不允許
檢視、設定及刪除分段表	允許	不允許	不允許
系統排程器	允許	不允許	不允許
OpenManage 裝置健全狀況同步	允許	允許	不允許
SupportAssist 附掛程式案例同步	允許	允許	不允許
檢視和編輯儀表板	允許	允許	允許 (僅限檢視)

OpenManage Integration for ServiceNow 儀表板

本主題提供裝置總數、裝置類型、裝置型號、連線設定檔的相關資訊。在儀表板的協助下，使用者可快速查看 OME 與 SAE 事件和整體資訊。

若要檢視儀表板：

1. 在 ServiceNow 頁面的篩選瀏覽標籤中，輸入 **Dell EMC OpenManage Integration**
2. 在儀表板下拉清單中，按一下 **OMISNOW-儀表板**。

在儀表板首頁上，您會看到四個標籤

- **概觀**此區段提供註冊的機箱總數、註冊的伺服器總數、警示、裝置類型、警示嚴重性和裝置型號等整體資訊。您可以按一下數字以檢視更多詳細資料。以下是概觀區段提供的資訊。
 - a. **裝置總數**：這部分提供已註冊裝置的記錄總數相關資訊。按一下數字以檢視已建立的裝置清單。以下是清單檢視中提供的詳細資料：
 - 名稱
 - 製造商
 - 機型 ID
 - 作業系統
 - 作業系統版本
 - 說明
 - 受監控
 - 狀態
 - ChassisServiceTag
 - ExpressServiceCode
 - ExpressServiceGroup
 - OMEip
 - id
 - 級別
 - b. **警示總計**提供已建立的警示整體資訊。您可以按一下數字，檢視有關警示總數的其餘詳細資訊。
 - c. **伺服器類型**此裝置類型資訊是依據已註冊的裝置進行編輯，並以圓餅圖呈現，以便進一步瞭解。
 - d. **警示嚴重性**此區段以長條圖呈現警示計數的整體相關資訊。
 - e. **伺服器和機箱型號**此區段以圓餅圖顯示該裝置型號的整體資訊。
 - f. **OME-連線設定檔**此區段提供已建立的 OME 連線設定檔數量相關詳細資訊。您也可以查看連線是否已啟用 SupportAssist 附掛程式。
 - g. **SAE-連線設定檔**此區段提供已建立的 SAE 連線設定檔數量相關詳細資訊。
- **警示**在此區段，您可以查看
 - **警示總計**按一下數字時，即會顯示警示與下列詳細資訊：
 - a. 編號
 - b. 群組
 - c. 重要性
 - d. 優先順序群組
 - e. 優先順序
 - f. 狀態
 - g. 來源
 - h. 說明
 - i. 節點
 - j. 組態項目
 - k. 指標名稱
 - l. 維護
 - **嚴重警示**此區段提供嚴重警示的總數。按一下數字以檢視詳細資料。
 - 編號

- 群組
- 重要性
- 優先順序群組
- 優先順序
- 狀態
- 來源
- 說明
- 節點
- 組態項目
- 指標名稱
- 維護
- 警告警示此區段提供警告警示的總數。按一下數字以檢視詳細資料。
 - 編號
 - 群組
 - 重要性
 - 優先順序群組
 - 優先順序
 - 狀態
 - 來源
 - 說明
 - 節點
 - 組態項目
 - 指標名稱
 - 維護
- 警示群組 - 嚴重性本區段提供警示嚴重性的相關資訊，並以長條圖分隔。
- 前 10 個有效警示以長條圖提供有效警示的相關資訊。
- 警示趨勢根據日期提供警示計數的相關資訊。
- OME-事件在本區段中，您可以檢視
 - 事件總數此數目包含所有已開啟和已解決的事件。按一下數字以檢視詳細資料：
 - a. 編號
 - b. 已開啟
 - c. 簡短說明
 - d. 來電者
 - e. 優先順序
 - f. 狀態
 - g. 指派群組
 - h. 指派給
 - i. 已更新
 - j. 更新者
 - 開啟事件提供開啟的事件總數。按一下數字以檢視詳細資料：
 - a. 編號
 - b. 已開啟
 - c. 簡短說明
 - d. 來電者
 - e. 優先順序
 - f. 狀態
 - g. 指派群組
 - h. 指派給
 - i. 已更新
 - j. 更新者
 - 開啟-未指派提供已開啟和未指派的事件相關資訊。按一下數字以檢視詳細資料：
 - a. 編號
 - b. 已開啟
 - c. 簡短說明
 - d. 來電者
 - e. 優先順序
 - f. 狀態

- g. 指派群組
- h. 指派給
- i. 已更新
- j. 更新者
- 已解決的事件提供已解決的事件總數。按一下數字以檢視詳細資料：
 - a. 編號
 - b. 已開啟
 - c. 簡短說明
 - d. 來電者
 - e. 優先順序
 - f. 狀態
 - g. 指派群組
 - h. 指派給
 - i. 已更新
 - j. 更新者
- 事件優先順序依照優先順序提供事件詳細資料。
- 平均解決時間提供事件結案的平均解決時間。
- **SAE**-事件在本區段中，您可以檢視
 - 事件總數此數目包含所有已開啟和已解決的事件。按一下數字以檢視詳細資料：
 - a. 編號
 - b. 已開啟
 - c. 簡短說明
 - d. 來電者
 - e. 優先順序
 - f. 狀態
 - g. 指派群組
 - h. 指派給
 - i. 已更新
 - j. 更新者
 - 開啟事件提供開啟的事件總數。按一下數字以檢視詳細資料：
 - a. 編號
 - b. 已開啟
 - c. 簡短說明
 - d. 來電者
 - e. 優先順序
 - f. 狀態
 - g. 指派群組
 - h. 指派給
 - i. 已更新
 - j. 更新者
 - 已解決的事件提供已解決的事件總數。按一下數字以檢視詳細資料：
 - a. 編號
 - b. 已開啟
 - c. 簡短說明
 - d. 來電者
 - e. 優先順序
 - f. 狀態
 - g. 指派群組
 - h. 指派給
 - i. 已更新
 - j. 更新者
 - 事件優先順序依照優先順序提供事件詳細資料。
 - 平均解決時間提供事件結案的平均解決時間。

i 註：。在「內容」中啟用「意外管理」標籤時，就會顯示警示。

i 註：警示儀表板資訊會顯示從本週開始同步處理的資料。

在 ServiceNow 中新增 OpenManage Enterprise 例項

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

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

- 若要建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔，請參閱[建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 13。
- 若要編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔，請參閱[編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 14。
- 若要刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔，請參閱[刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 14。

主題：

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

建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔

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

- 已從 Dell EMC 支援網站匯入更新分割集來在 ServiceNow 中安裝 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式。如需詳細資訊，請參閱支援網站的 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安裝指南*。
- 根據您的資料中心環境安裝並設定一或多個 Management, Instrumentation, and Discovery (MID) 伺服器。
- 已在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration with ServiceNow 連接器 .jar 檔案。
- 必要使用者權限。請參閱[必要使用者權限](#) 第頁的 8。

若要建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔：

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

您提供的 OpenManage Enterprise 詳細資料會用於驗證與 ServiceNow 例項的連線。
5. 若要選取 MID 伺服器，請按一下**搜尋**圖示，然後從清單中選取已設定的 MID 伺服器。
6. 若要確認已在 ServiceNow 例項和 OpenManage Enterprise 裝置之間建立連線，請按一下**測試連線**。
7. 若連線到 OpenManage Enterprise 成功，請按一下**提交**。

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

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

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

- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

8. 提交記錄之前，管理員可在內容下方更新下列項目的執行期間：**OME 清查收集**、**OME 事件收集**、**伺服器健全狀況收集**、**SAE 附掛程式案例收集**、**OME 中的確認事件**、**事件工作備註中的記錄事件確認訊息**、**嚴重警示**、**警告警示**
9. 若要為另一個 OpenManage Enterprise 例項建立連線設定檔，請重複步驟 1 至 7
10. 建立新的 OMECP 時，使用者可以檢查**憑證檢查**選項，然後按一下 **SSL 憑證檢查**

SSL 憑證

本主題提供關於 SSL 憑證運作方式和使用技術的深入見解

SSL 憑證檢查也是一種數位憑證，採用 Netscape 推出的創新技術，以保護瀏覽器和伺服器之間的通訊安全。

運作方式

當使用者要求瀏覽器開啟已啟用 HTTPS 的網站時，

- 瀏覽器會接受使用者要求，並嘗試連線到啟用 HTTPS 的網站。
- 接下來，瀏覽器會與伺服器通訊以進行辨識。
- 伺服器會將 SSL 憑證複本傳送到瀏覽器。
- 瀏覽器會讀取 SSL 內容，檢查憑證資訊。
- 如果憑證資訊無效，瀏覽器會中斷通訊，並顯示**不安全的連線**錯誤訊息
- 如果憑證資訊有效，瀏覽器會將訊息傳送至已接受 SSL 憑證的伺服器。
- 現在，伺服器會傳送確認訊息到瀏覽器，以啟動 SSL 加密通訊工作階段。
- 成功連線後，即可以存取啟用 HTTPS 的網站。

針對 OMISNOW，使用者可以選擇由 OME 執行 SSL 認證檢查。在使用者檢查**憑證檢查**選項並按一下 **SSL 憑證檢查**後，即會顯示憑證的指紋。系統會提示使用者輸入**信任存放區路徑**和**信任存放區密碼**。在使用者確認之後，相同的憑證會安裝在使用者的信任存放區，並用於後續對 OME 的呼叫。

編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔

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

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

3. 在提交記錄之前，管理員可以在內容下方編輯 **OME 清查收集**、**OME 事件收集**、**伺服器健全狀況收集**、**SAE 附掛程式案例收集**的執行期間。您也可以啟用 **OME 中的確認事件**、**事件工作備註中的記錄事件確認訊息**、**嚴重警示**、**警告警示**
4. 按一下**更新**。


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

刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔

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

3. 在**確認**對話方塊中選取**刪除**。

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

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

裝置的清查與監控

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

先決條件：

- 若要監控 OpenManage Enterprise 中探索到的裝置，以及定期和隨選同步活動與警示，請確定裝置上已安裝 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 授權。您可以在購買伺服器的同時購買授權，或是聯絡您的銷售代表加以購買。您可以前往以下網址從軟體授權管理入口網站下載已購買的授權：Dell.com/support/retail/lkm。
- 確認您有必要使用者權限。請參閱 [必要使用者權限](#) 第頁的 8。
- 系統會在 ServiceNow 中建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔。請參閱 [建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 13。


若要監控 Dell EMC PowerEdge 伺服器：

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

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

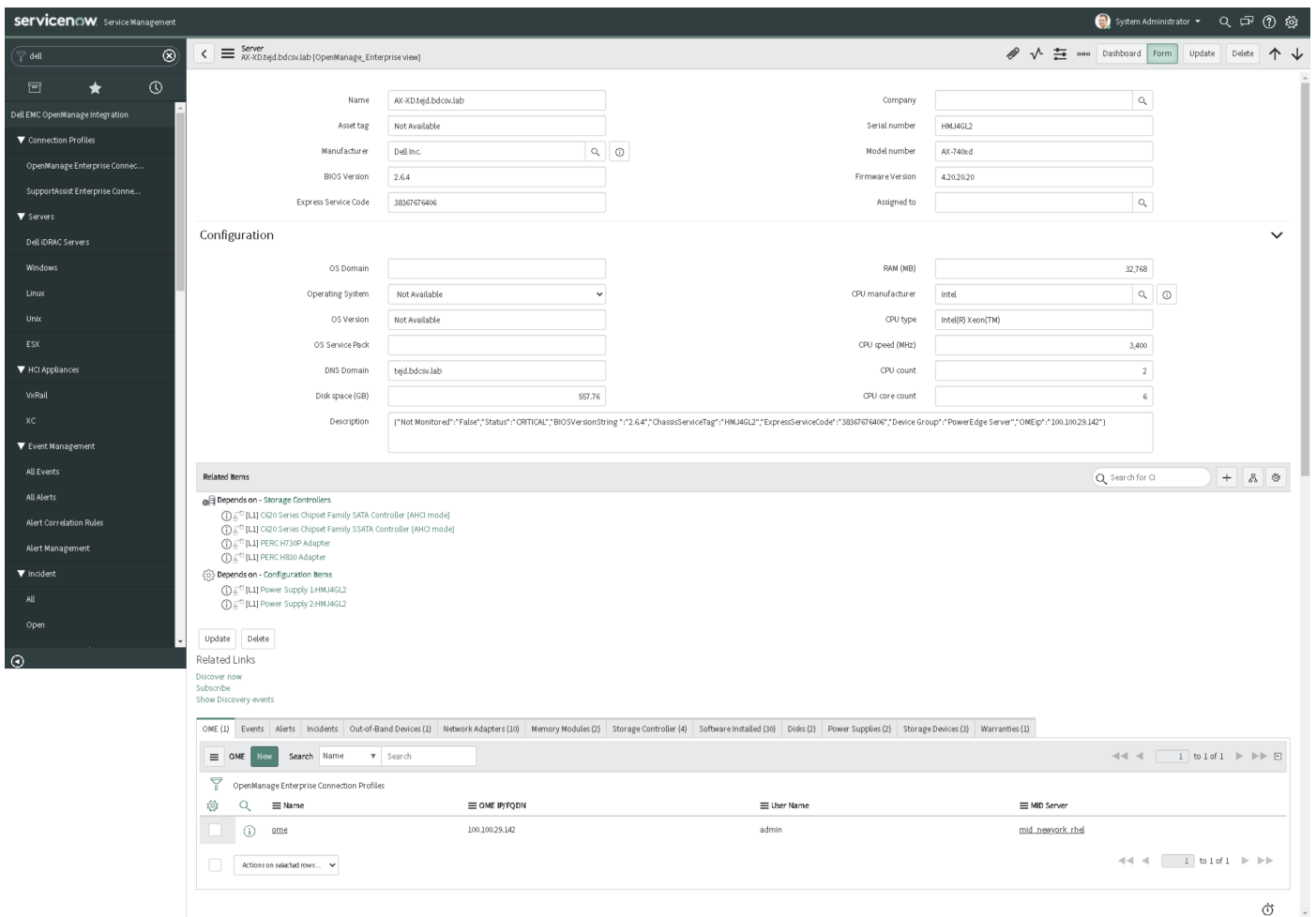
當您第一次完成隨選 OpenManage Enterprise 清查同步後，排定的清查同步便會隨即啟用並且每天執行。依預設，在 OME 連線設定檔的 OME 清查收集欄位中，排定清查同步設定為一天。若要變更清查收集排程，請更新欄位。

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

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

3. 若要檢視 PowerEdge 伺服器的清查資訊，請在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後執行下列步驟：
 - 若要檢視所有 PowerEdge 伺服器的清查資料，請選取 **伺服器 > Dell iDRAC 伺服器**。
 - 若要根據作業系統檢視裝置的清查資訊，請在 **伺服器** 下，選取下列其中一項：
 - **Windows**
 - **Linux**
 - **Unix**
 - **ESX**
 - 若要在超融合基礎設施裝置 (例如 VxRail 和 Dell EMC XC Series) 中檢視 PowerEdge 伺服器的清查資訊，請在 **HCI 裝置** 下，選取下列其中一個選項：
 - **VxRail**
 - **XC**

如需更多有關您可以在 ServiceNow 中檢視的 Dell iDRAC 伺服器清單的詳細資訊，請參閱 [Dell EMC PowerEdge 伺服器的伺服器基本清查資訊](#) 第頁的 18。



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

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

- 若要擷取所有活動，請從清單中選取連線設定檔，然後選取對所選列執行的動作 > **OME 活動同步**。在第一次隨選清查同步處理後，排定的活動同步便會隨即啟用。依預設，在 OME 連線設定檔的 OME 事件收集欄位中，事件同步排程設為 15 分鐘。若要變更事件收集排程，請更新此欄位。
系統隨即將 PowerEdge 伺服器產生的活動與 ServiceNow 例項同步。
- 若要檢視活動，在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration。
- 在**活動管理**下，選取**所有活動**。
活動隨即列出，您可以根據相關嚴重性來篩選活動。這些活動會與 Service Now 中的伺服器 CI 對應，而且您可以檢視與在**組態項目**欄中的活動對應的伺服器 CI。

i 註: 針對部分 PowerEdge 伺服器基本清查屬性顯示的資料會有所不同，取決於您是使用 ServiceNow 立即可用的探索還是 OpenManage Enterprise 探索來探索伺服器。

在清單檢視中，會顯示下列關於 PowerEdge 伺服器的基本清查資訊。

- 名稱
- 製造商
- 型號
- 作業系統
- 作業系統版本

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

- 級別
- CPU 計數
- CPU 核心計數
- CPU 類型
- CPU 速度 (MHz)
- CPU 製造商
- BIOS 版本
- 韌體版本
- 快速服務代碼
- 描述名稱—顯示屬性如下：
 - 受監控—表示伺服器的監控狀態。從 OpenManage Enterprise 例項移除裝置時，或是在裝置上安裝的 OpenManage Integration with ServiceNow 授權已過期或已刪除，受監控屬性值會從 **True** 變更為 **False**。例如，**Monitored:False**
 - 狀態—代表伺服器的整體健全狀況狀態。
 - BIOSVersionString—代表 BIOS 版本。
 - ChassisServiceTag—代表機箱的產品服務編號。
 - ExpressServiceCode—代表伺服器的快速服務代碼。
 - 裝置群組—代表裝置群組。
 - OMEip—代表 OpenManage Enterprise 例項的 IP 位址。
 - Id 代表識別符。

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

在表單檢視中，會顯示下列關於 PowerEdge 伺服器的基本清查資訊：

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

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

- RAM (MB)
- CPU 製造商
- CPU 類型
- CPU 速度 (MHz)
- CPU 計數
- CPU 核心計數
- DNS 網域
- 磁碟空間
- 屬性：屬性欄位會顯示個別元件健全狀況詳細資訊：
 - PowerSupply
 - 入侵
 - 溫度

- 風扇
- 處理器
- 儲存
- 記憶體
- 電壓
- 電池
- 選擇/雜項
- 電流
- **描述名稱。**描述名稱欄位會顯示下列屬性：
 - **受監控**—表示伺服器的監控狀態。從 OpenManage Enterprise 例項移除裝置時，或是在裝置上安裝的 OpenManage Integration for ServiceNow 授權已過期或已刪除，**受監控**屬性值會從 **True** 變更為 **False**。例如，**Monitored: False**
 - **狀態**—代表伺服器的整體健全狀況狀態。
 - **BIOSVersionString**—代表 BIOS 版本。
 - **ChassisServiceTag**—代表機箱的產品服務編號。
 - **ExpressServiceCode**—代表伺服器的快速服務代碼。
 - **裝置群組**—代表裝置群組。
 - **OMEip**—代表 OpenManage Enterprise 例項的 IP 位址。
 - **id**—代表識別符。

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

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

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

i **註:** 當使用者從 OpenManage Enterprise 探索裝置，且稍後在立即可用的探索中找到相同裝置時，伺服器表格之類的基本清查詳細資料不會重複，但伺服器表格中的相關清單會重複，並由終端使用者處理。當使用者在 OpenManage Enterprise 和立即可用探索中找到相同裝置時，客戶應處理相關元件的重複記錄。

Dell EMC PowerEdge 機箱基本清查資訊

若要檢視有關機箱的清查資料，請選取**模組化系統**。若要檢視機箱的清查資訊，請在**模組化系統**下方選取下列其中一項：

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

若要檢視有關 Dell EMC 機箱的詳細資訊，請參閱 [Dell EMC 機箱的機箱詳細清查資訊](#) 第頁的 28。

在清單檢視中，會顯示下列關於 PowerEdge 機箱的基本清查資訊。

- 名稱
- 序號
- 機型 ID
- 資產標籤
- 製造商
- DNS 網域
- 描述名稱。描述名稱會顯示下列屬性：
 - 受監控
 - 狀態

- ChassisServiceTag
- ExpressServiceCode
- 裝置群組
- OMEip
- ID


在表單檢視中，會顯示下列關於 PowerEdge 機箱的基本清查資訊：

- 名稱
- 序號
- 資產標籤
- 機型 ID
- 製造商
- DNS 網域
- 描述。描述會顯示下列屬性：
 - 受監控
 - 狀態
 - ChassisServiceTag
 - ExpressServiceCode
 - 裝置群組
 - OMEip
 - ID

Dell EMC PowerEdge 伺服器詳細清查資訊

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

下表會列出每個元件標籤下顯示的屬性。

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

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

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

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

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

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

標籤	說明	屬性
		<p>channel、slotNumber、mediaType、sasAddress、devicId、manufacturedWeek、revision、EncryptionAbility、statusString、manufacturedYear、partNumber、enclosureId、busType、remainingReadWriteEndurance、manufacturedDay、predictiveFailureState 和 status。</p> <p>邏輯磁碟：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示邏輯磁碟的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 電腦 ○ 裝置 ID ○ 儲存裝置類型 ○ 裝置介面 ○ 裝置目標 ID ○ 提供者 ○ 大小 ○ 探索來源 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊：RaidControllerId、Status、ReadPolicy、CachePolicy、Layout、StripeSize、LockStatus、State、MediaType、MagneticDrive、Fqdd、RollupStatus 和 WritePolicy。 ● 在表單檢視中，會顯示虛擬磁碟的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 裝置 ID ○ 儲存裝置類型 ○ 裝置介面 ○ 大小 ○ 電腦 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊：RaidControllerId、Status、ReadPolicy、CachePolicy、Layout、StripeSize、LockStatus、State、MediaType、MagneticDrive、Fqdd、RollupStatus 和 WritePolicy。
保固	<p>顯示 PowerEdge 伺服器的保固資訊。</p> <p>註：如果資料中心環境中使用的 OpenManage Enterprise 版本是 3.3 版或更舊版本，則不會顯示伺服器的保固詳細資料。若要檢視保固資訊，請將 OpenManage Enterprise 版本升級至 3.4 版或更新版本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示保固的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 編號 ○ 開始日期 ○ 結束日期 ○ 自動續約 ○ 名稱 ○ 狀態

標籤	說明	屬性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ PO 編號 ○ 合約編號 ○ 供應商 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊： IsWarrantyItemRenewed、DeviceModel、GroupName、DaysRemaining、ServiceLevelGroup、ServiceLevelCode、DeviceType、TimeStamp、MaxEndDateForServiceCode、CustomerNumber、LocalChannel、ServiceLevelDescription、Discovery Source 和 SystemShipDate。 ● 在表單檢視中，會顯示保固的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 編號 ○ 開始日期 ○ 結束日期 ○ 自動續約 ○ 名稱 ○ 狀態 ○ PO 編號 ○ 位置 ○ 進行中 ○ 合約編號 ○ 付款金額 ○ 付款排程 ○ 總成本 ○ 描述名稱—以 JSON 格式顯示下列資訊： IsWarrantyItemRenewed、DeviceModel、GroupName、DaysRemaining、ServiceLevelGroup、ServiceLevelCode、Discovery Source、Local Channel、DeviceType、TimeStamp、MaxEndDateForServiceCode、CustomerNumber、LocalChannel、ServiceLevelDescription 和 SystemShipDate。
授權	顯示授權資訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示授權的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 合約編號 ○ 合約模型 ○ 說明 ○ 協議類型 ○ 開始日期 ○ 結束日期 ● 在表單檢視中，會顯示授權的下列資訊：

標籤	說明	屬性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 合約模型 ○ 狀態 ○ 供應商 ○ 子狀態 ○ 合約編號 ○ 合約管理員 ○ 名稱 ○ 核准者 ○ 母合約 ○ 企業主 ○ 開始日期 ○ 結束日期 ○ 協議類型 ○ 描述—以 JSON 格式顯示下列資訊：裝置序號、裝置來源、授權繫結、剩餘評估時間、指派的裝置、授權狀態、清查類型、授權類型

Dell EMC 機箱的機箱詳細清查資訊

若要檢視機箱的詳細清查資訊，請在**伺服器機箱**頁面上，按一下**相關連結**底下對應的元件標籤。

下表會列出每個元件標籤下顯示的屬性。

標籤	說明	屬性
OME	顯示 OME 連線設定檔的相關資訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示已安裝軟體的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ OME IP/FQDN ○ 使用者名稱 ○ MID 伺服器 ● 在表單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ MID 伺服器 ○ OME IP/FQDN ○ 使用者名稱 ○ 錯誤計數 ○ 密碼 ○ SupportAssist 附掛程式 ○ 內容 <ul style="list-style-type: none"> ■ OME 清查收集 ■ OME 活動收集 ■ 伺服器健全狀況收集 ■ SAE 附掛程式案例收集 ■ OME 中的確認事件 ■ 事件工作備註中的記錄事件確認訊息 ■ 嚴重警示 ■ 警告警示
活動	顯示事件資訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示已安裝軟體的下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 事件時間 ○ 來源

標籤	說明	屬性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 說明 ○ 節點 ○ 類型 ○ 資源 ○ 訊息鍵 ○ 狀態 ○ 重要性 ○ 警示 ● 在表單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 來源 ○ 節點 ○ 類型 ○ 資源 ○ 指標名稱 ○ 來源例項 ○ 訊息鍵 ○ 重要性 ○ 解決狀態 ○ 事件時間 ○ 狀態 ○ 警示 ○ 說明 ○ 其他資訊 ○ 處理備註
警示	顯示警示資訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 編號 ○ 群組 ○ 重要性 ○ 優先順序群組 ○ 優先順序 ○ 狀態 ○ 來源 ○ 說明 ○ 節點 ○ 組態項目 ○ 指標名稱 ○ 維護 ○ 工作 ○ 受影響的服務 ○ 父項 ○ 初始事件世代時間 ○ 已更新 ● 在表單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 編號 ○ 來源 ○ 重要性 ○ 節點 ○ 狀態 ○ 類型 ○ 已確認 ○ 維護 ○ 資源 ○ 已更新

標籤	說明	屬性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 組態項目 ○ 父項 ○ 工作 ○ 知識文章 ○ 指標名稱 ○ 整體事件計數 ○ 說明 ○ 訊息鍵
事件	顯示事件資訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 編號 ○ 已開啟 ○ 簡短說明 ○ 來電者 ○ 優先順序 ○ 狀態 ○ 類別 ○ 指派群組 ○ 指派給 ○ 已更新 ○ 更新者 ● 在表單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 編號 ○ 聯絡人類型 ○ 來電者 ○ 狀態 ○ 類別 ○ 影響 ○ 子類別 ○ 緊急 ○ 服務 ○ 優先順序 ○ 組態項目 ○ 指派群組 ○ 指派給 ○ 簡短說明 ○ 說明
額外裝置	顯示額外裝置資訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 主機 ○ URL ○ 韌體版本 ○ IP 位址 ○ MAC 位址 ○ 製造商 ○ 探索來源 ○ 最新探索 ● 在表單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 主機 ○ IP 位址 ○ 製造商 ○ MAC 位址 ○ 韌體版本

標籤	說明	屬性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ URL ○ 探索來源 ○ 最新探索
電源	顯示已設定的電源供應器項目相關資訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 屬性 <ul style="list-style-type: none"> ■ 成員 ID ■ 輸入電壓 ■ 零件編號 ■ 清查類型 ■ 啟用狀態 ■ 電源狀態 ■ ID ■ 容量瓦特數 ■ 健全狀況狀態 ■ 電源供應器類型 ○ 探索來源 ● 在表單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 狀態
風扇清單	顯示已設定的風扇清單項目相關資訊。	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 屬性 <ul style="list-style-type: none"> ■ 狀態 ■ 成員 ID ■ 速度 ■ 清查類型 ■ 狀態 ■ Pwm ■ 速度單位 ■ id ■ Pwm 單位 ■ HardwareVersion ■ 韌體版本 ○ 探索來源 ● 在表單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 狀態
RAID 控制器	顯示儲存控制器的相關資訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 裝置 ID ○ 屬性 ○ 電腦 ○ 探索來源 ○ 在表單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ■ 名稱 ■ 裝置 ID ■ 電腦 ■ 屬性
已安裝軟體	顯示軟體例項的相關資訊。	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 產品名稱

標籤	說明	屬性
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 安裝日期 ● 在表單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 序號 ○ 資產標籤 ○ 機型 ID ○ 製造商 ○ DNS 網域 ○ 說明
授權	顯示合約的相關資訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 合約編號 ○ 說明 ○ 開始日期 ○ 結束日期 ○ 協議類型 ○ 合約模型
伺服器	顯示 CI 關係的相關資訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 在清單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 父項 ○ 類型 ○ 子項 ○ 連線強度 ● 在表單檢視中，會顯示下列資訊： <ul style="list-style-type: none"> ○ 名稱 ○ 序號 ○ 資產標籤 ○ 機型 ID ○ 製造商 ○ DNS 網域 ○ 說明 <p>i 註：這裡顯示的伺服器擁有特定機箱下方列出的 Dell EMC OpenManage Integration for ServiceNow 授權。</p>

伺服器的裝置健全狀況同步

裝置健全狀況同步可提供伺服器健全狀況的整體狀態。執行裝置健全狀況同步的步驟如下：

若要變更 OME 設定檔中的伺服器健全狀況收集時間

1. 在瀏覽篩選器中輸入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然後在連線設定檔下方，按一下 **OpenManage Enterprise 連線設定檔**。
2. 在內容區段中，變更**伺服器健全狀況收集**。依預設，伺服器健全狀況收集設為一天。

i 註：使用者可將伺服器健全狀況收集時間變更為不少於一小時。

3. 按一下**更新**
4. 在瀏覽篩選器中輸入 **Dell EMC OpenManage Integration**，然後在連線設定檔下方，按一下 **OpenManage Enterprise 連線設定檔**。
5. 檢查 OpenManage Enterprise 連線設定檔，然後從對所選列執行的動作選取 **OME 裝置健全狀況同步** 隨即顯示記錄訊息
6. 若要檢視健全狀況狀態，請從清單中選取任何伺服器。
下列健全狀況狀態會顯示在個別伺服器的屬性中
 - PowerSupply
 - 風扇

- 溫度
- 處理器
- 記憶體
- 電壓
- 電池
- 選擇/雜項
- 電流

設定平行佇列

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

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

若要修改平行佇列的數量，請執行下列步驟：

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

啟用或停用伺服器的轉換對應

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

若要啟用或停用轉換對應，請執行下列步驟：

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

您可以啟用或停用下列元件的轉換對應。

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

- 伺服器
 - 活動
 - 頻外裝置
 - 網路配接卡
 - 記憶體模組
 - 儲存控制器
 - 軟體例項
 - 磁碟
 - 電源
 - 儲存裝置
 - 保固
 - 授權
4. 按一下**更新**。

匯入分割集表

本主題提供匯入分割集表 (分段表) 作用的相關資訊。

在 ServiceNow 中，我們使用匯入分割集表和轉換對應來匯入資料記錄。匯入資料記錄時，資料記錄會儲存在匯入分割集表中。因此，在轉換從資料來源匯入的資料記錄之前，會使用表格作為這些記錄的暫存位置。

啟用或停用機箱的轉換對應

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

若要啟用或停用轉換對應，請執行下列步驟：

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

您可以啟用或停用下列元件的轉換對應。

註：所有轉換對應都會預設為啟用。如果您停用機箱轉換對應，其他轉換對應會自動停用。

- 底架
- 活動
- 頻外裝置
- 電源
- 風扇
- RAID 控制器
- 軟體例項
- 授權

4. 按一下**更新**。

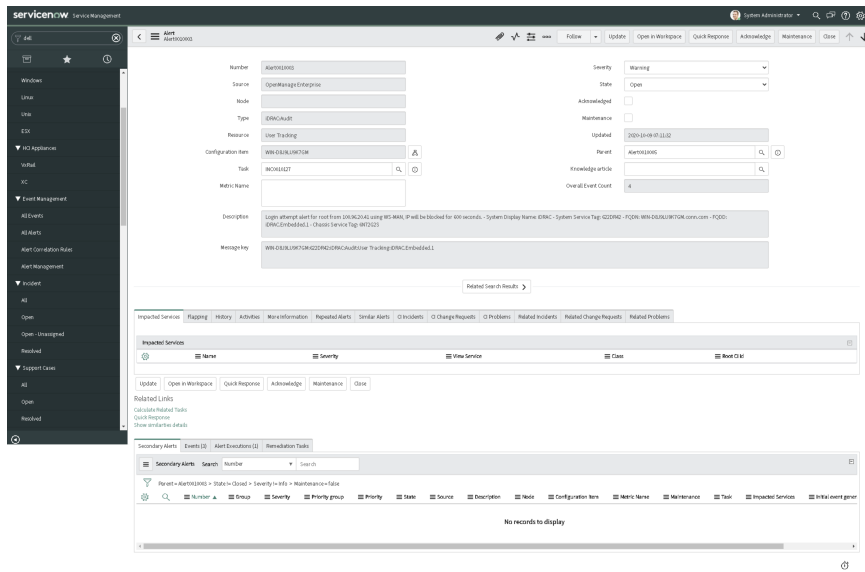
警示管理 - 檢視警示和對應的 OpenManage Enterprise 活動

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

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

若要檢視警示：

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



嚴重性欄位會顯示警示嚴重性，而**資源**欄位會顯示 ServiceNow 考慮進行分組之目標節點的硬體資源。**工作**欄位會顯示 ServiceNow 建立的相關事件。如需檢視事件的詳細資訊，請參閱 [意外管理 - 檢視和管理為 OpenManage Enterprise 活動建立的事件](#) 第頁的 35。

- 若要檢視對應的活動，請在**相關連結**下方選取**活動**標籤。

如需 ServiceNow 提供之警示管理功能的詳細資訊，請參閱 ServiceNow 例項中的**警示管理**模組。

確認 OME 警示事件

您可以確認在 OpenManage Integration for ServiceNow 中建立事件所產生的警示

具備管理者權限的 OMECP 可以讓 OMISNOW 在 OpenManage Enterprise 中自動確認事件已在 OMISNOW 中建立而產生的警示。若要查看已確認的警示，請執行下列步驟：

- 登入 OpenManage 主控台。
- 前往**警示記錄**，然後檢查是否已確認產生的警示。

確認記錄事件訊息

本主題提供 OMISNOW 事件的工作備註中記錄事件訊息的確認相關資訊

具備管理者權限的使用者可以在 OMECP 頁面中選取顯示的**事件工作備註中的記錄事件確認訊息**。若要檢視事件工作備註中的記錄事件，請執行下列步驟：

- 前往**事件 > 全部 > 選取任何一項事件 > 備註 > 活動**


意外管理—檢視所有事件

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

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

若要檢視所有事件：

- 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在**活動管理**下方選取**所有事件**。**事件**頁面會列出 ServiceNow 建立的事件。
- 在**事件時間**欄下方，選取事件以檢視更多資訊。

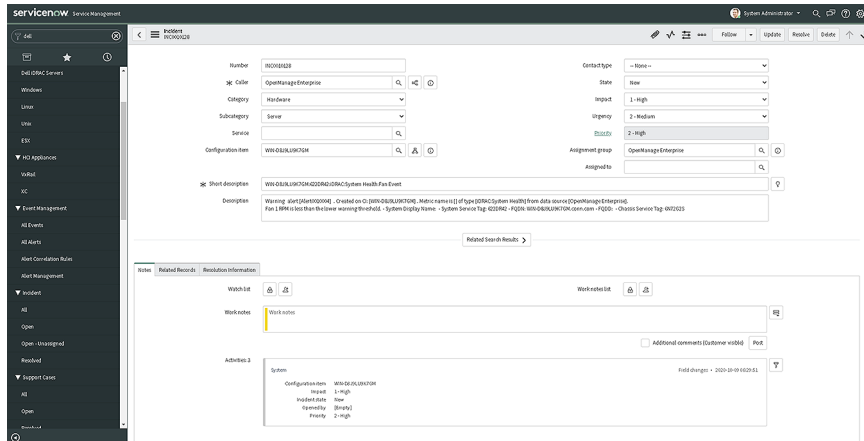
 **註：**只有在啟用意外管理附掛程式時，才會顯示事件警示。否則，會直接處理 OME 警示成為事件。

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

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

若要檢視和管理事件：

- 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後選取**事件**。



事件頁面會列出 ServiceNow 建立的事件。您可以根據事件優先順序和狀態來篩選事件。若要變更警示管理規則，請參閱[啟用或停用警示管理規則](#) 第頁的 36。

- 在數字欄下方選取事件以檢視更多資訊。
簡要說明和說明欄位會顯示相關產品服務編號、目標節點，以及對應個別事件的警示。
- 若要管理事件，請選取狀態下拉式功能表，然後根據事件的解決方案選取不同的狀態。
事件會依 OMISNOW 自動指派至 OpenManage Enterprise 群組。您可以使用「搜尋」圖示針對指派群組和指派至欄位將事件指派至不同的群組和使用者。

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

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

註：依預設，只有屬於嚴重和警告層級的事件會加入事件。

啟用或停用警示相互關聯規則

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

警示相互關聯規則預設為啟用。但是，您可以啟用或停用警示相互關聯規則。如需啟用或停用警示管理規則所需之使用者權限的詳細資訊，請參閱[必要使用者權限](#) 第頁的 8。

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

更新的警示相互關聯規則會在下一次活動同步排程時套用。

啟用或停用警示管理規則

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

- 建立嚴重警示事件
- 建立警告警示事件

警示管理規則預設為啟用。但是，您可以啟用或停用警示管理規則。如需啟用或停用警示管理規則所需之使用者權限的詳細資訊，請參閱[必要使用者權限](#) 第頁的 8。

- 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在活動管理下方選取警示管理。
- 在警示管理規則頁面上，執行下列步驟：
 - 若要讓規則為處於嚴重狀態的警示建立事件，請選取**建立嚴重警示事件**規則，然後在**警示資訊**標籤中，選取使用中核取方塊。若要停用規則，請清除使用中核取方塊。

- 若要讓規則為處於警告狀態的警示建立事件，請選取**建立警告警示事件規則**，然後在**警示資訊**標籤中，選取**使用中核取方塊**。若要停用規則，請清除**使用中核取方塊**。

3. 按一下**更新**。

更新的警示管理規則會在下一次活動同步排程時套用。

裝置事件同步

本主題提供選取的伺服器 and 機箱如何執行裝置事件同步相關資訊。

若要讓任何伺服器執行裝置事件同步，請執行下列步驟：

1. 從 Dell EMC OpenManage Integration 首頁的下拉清單中，選取任何伺服器或機箱。
2. 在清單檢視中，選取所有您要重新整理的伺服器或機箱，然後在**對所選列執行的動作**中按一下**裝置事件同步**
 - 裝置事件同步功能也可在表單檢視中啟用。若要執行此作業，請移至表單檢視下方的**相關連結**，然後按一下**裝置事件同步**

在 ServiceNow 中新增 SupportAssist Enterprise 例項

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

- 若要建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔，請參閱 [建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 38。
- 若要編輯 SupportAssist Enterprise 連線設定檔，請參閱 [編輯 SupportAssist Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 39。
- 若要刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔，請參閱 [刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔](#) 第頁的 39。

主題：

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

建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔

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

- 已從 Dell EMC 支援網站匯入更新分割集來在 ServiceNow 中安裝 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式。如需詳細資訊，請參閱支援網站的 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安裝指南*。
- 您已在資料中心環境安裝並設定一或多個 Management, Instrumentation, and Discovery (MID) 伺服器。
- 已在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration with ServiceNow 連接器 .jar 檔案。
- 必要使用者權限。請參閱 [必要使用者權限](#) 第頁的 8。


若要建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔：

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

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

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


- Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox

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

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

編輯 SupportAssist Enterprise 連線設定檔

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

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


3. 提交記錄之前，管理員可在內容區段下方更新 SAE 案例收集的期間。
4. 按一下 **更新**。

更新的連線設定檔隨即列在 **SAE 連線設定檔** 頁面上。

刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔

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

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

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

意外管理 - 檢視和監控 SupportAssist Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 附掛程式案例的事件

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

先決條件：

- 您必須先在 SupportAssist Enterprise 新增在 OpenManage Enterprise 探索的裝置，才能在 ServiceNow 中擷取案例。如需在 SupportAssist Enterprise 新增裝置的詳細資訊，請參閱 Dell EMC 支援網站上的 *SupportAssist Enterprise 使用者指南*。
- 若 OpenManage Enterprise 擁有可與 ServiceNow 整合的有效 Dell EMC 授權，則在其中探索之裝置的支援案例僅會在 ServiceNow 中進行監控。您可以在購買伺服器的同時購買授權，或是聯絡您的銷售代表加以購買。若要從軟體授權管理入口網站下載已購買的授權，請前往以下網址：Dell.com/support/retail/lkm。
- 確認您有必要使用者權限。請參閱 *必要使用者權限* 第頁的 8。
- 系統會在 ServiceNow 中建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔。請參閱 *建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔* 第頁的 13。
- 若要檢視 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式的活動和事件，您必須在 ServiceNow 例項中啟用活動管理附掛程式。選取 **動作 > 啟用附掛程式 > 可用附掛程式 > 活動管理 > 僅啟用附掛程式** 以啟用附掛程式。

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

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

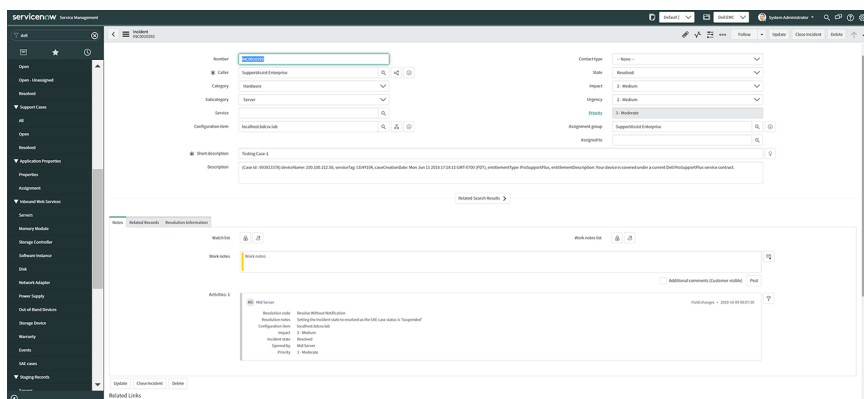
1. 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在連線設定檔下方選取 **SupportAssist Enterprise 連線設定檔**。
2. 若要擷取案例，請從清單中選取連線設定檔，然後選取對所選列執行的動作 > **SAE 案例同步**。在第一次依需求同步處理 SAE 案例之後，OMISNOW 就會執行已排程的案例同步。根據預設，在 SAE 連線設定檔的 SAE 案例收集欄位中，已排定 SAE 案例同步處理時間為 15 分鐘。若要變更 SAE 案例收集排程，請更新 SAE 案例收集欄位。

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

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

- 全部
- 開啟
- 已解決

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



若要根據優先順序或狀態來排序事件，請選取個別欄位選項，然後選擇排序選項。

事件會依 OMISNOW 自動指派至 SupportAssist Enterprise 群組。您可以使用「搜尋」圖示針對指派群組和指派至欄位將事件指派至不同的群組和使用者。如需案例同步工作狀態的詳細資訊，請前往系統記錄 > 系統記錄 > 應用程式記錄檢視對應的記錄。如需在 ServiceNow 中檢視應用程式記錄所需的使用者權限的詳細資訊，請參閱必要使用者權限 第頁的 8。

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

主題：

- 變更事件優先順序
- 變更 SupportAssist Enterprise 連線設定檔中的影響值和緊急性值
- 變更特定事件的影響值和緊急性值
- 變更多個事件的影響值和緊急性值
- 意外管理 - 檢視和監控 SupportAssist Enterprise 附掛程式案例的事件

變更事件優先順序

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

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

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

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

變更特定事件的影響值和緊急性值

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

變更多個事件的影響值和緊急性值

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

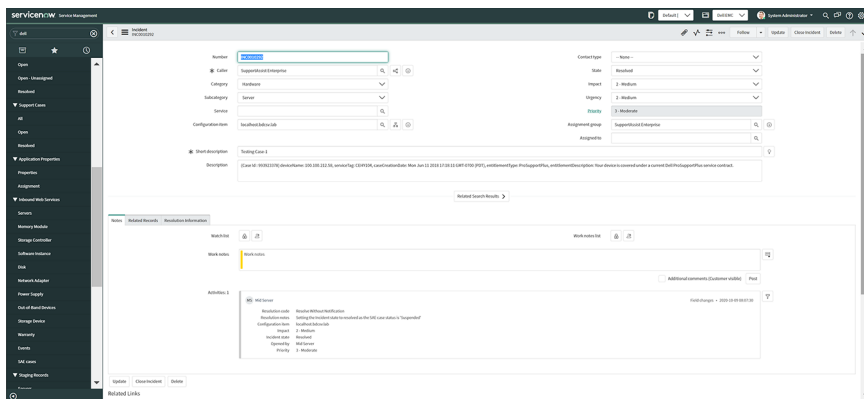
意外管理 - 檢視和監控 SupportAssist Enterprise 附掛程式案例的事件

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

先決條件：

- SupportAssist Enterprise 附掛程式應安裝在 OpenManage Enterprise 中。
 - 確認在 ServiceNow 中新增 OpenManage Enterprise 連線設定檔。在 OME 中安裝 SupportAssist 附掛程式後，該附掛程式即會顯示在 OpenManage Enterprise 連線設定檔中。
1. 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在連線設定檔下方選取 **OpenManage Enterprise 連線設定檔**
 2. 若要擷取案例，請從清單中選取連線設定檔，然後選取對所選列執行的動作 > **SAE 附掛程式案例同步**。在第一次依需求同步處理 SAE 案例之後，OMISNOW 就會執行已排程的 SAE 附掛程式案例同步。根據預設，在 OME 連線設定檔的 SAE 附掛程式案例收集欄位中，已排定 SAE 附掛程式案例同步處理時間為 15 分鐘。若要變更 SAE 附掛程式案例收集排程，請更新 SAE 附掛程式案例收集排程。
 3. 若要檢視 ServiceNow 建立的事件，請在瀏覽篩選器輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在 **SupportAssist 附掛程式/支援案例** 下，選取下列其中一項：
 - 全部
 - 開啟
 - 已解決

註： 如果 SupportAssist Enterprise 中的支援案例狀態已變更，則只有在 ServiceNow 意外管理狀態模型流程中第一個隨需 SAE 附掛程式案例同步執行後，才會在 OMISNOW 中反映案例狀態。請參閱 [ServiceNow 說明文件](#)



若要根據優先順序或狀態來排序事件，請選取個別欄位選項，然後選擇排序選項。

事件會依 OMISNOW 自動指派至 SupportAssist Enterprise 附掛程式群組。您可以使用「搜尋」圖示針對指派群組和指派至欄位將事件指派至不同的群組和使用者。如需案例同步工作狀態的詳細資訊，請前往 **系統記錄 > 系統記錄 > 應用程式記錄** 檢視對應的記錄。如需在 ServiceNow 中檢視應用程式記錄所需之使用者權限的詳細資訊，請參閱 **必要使用者權限** 第頁的 8。

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

內容資料表 - 欄位定義

表 3. 內容資料表

欄位	定義
意外管理附掛程式	啟用意外管理附掛程式時，警示會顯示在儀表中。如果安裝了意外管理附掛程式，將會使用意外管理附掛程式建立事件，並使用自訂的 ServiceNow 意外管理附掛程式建立活動。
平行佇列	設定同時執行的外部通訊通道 (ECC) 佇列數量，以擷取裝置清查資訊。依預設，可同時執行的 ECC 佇列設為 10。
每個基本清查要求的裝置數	設定每個 ECC 佇列針對基本清查要求類型擷取的裝置數量。依預設，此值設為 100。
每個詳細清查要求的裝置數	設定每個 ECC 佇列針對詳細清查要求類型擷取的裝置數量。依預設，此值設為 50。
啟用/停用轉換對應	<p>啟用或停用下列的轉換對應：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 伺服器、伺服器事件和伺服器元件。詳情請參閱啟用或停用伺服器元件 2. 機箱、機箱事件和機箱元件。詳情請參閱啟用或停用機箱元件

i 註: 命名 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 排程工作的字元數上限為 40。一旦超過上限，就不會顯示完整名稱。

無法刪除伺服器 and 機箱元件

描述：使用者嘗試刪除伺服器 and 機箱的元件時發生問題。

因應措施：若要刪除伺服器 or 機箱，使用者必須先刪除元件，然後才能刪除伺服器 or 機箱。

在例項中安裝應用程式時發生認可錯誤

描述：由於權限同步延遲，使用者在執行更新分割集認可時發生此錯誤。

因應措施：在此情況下，請執行下列其中一項：

- 釋放例項，取得新的例項，然後再試一次。
- 請解除安裝，然後再試一次。

執行 1.0 更新分割集的測試連線時，顯示錯誤訊息。

描述：在魁北克例項中執行 1.0 更新分割集的測試連線時，顯示一則錯誤訊息「伺服器操作期間發生連線逾時」

因應措施：

1. 瀏覽至 **系統定義 > 應用程式管理員中的業務規則**
2. 在篩選器中，搜尋 `DellEMC_OMEDeviceSync_InsertInTable`
3. 開啟業務規則並瀏覽至 **何時執行** 標籤。
4. 在篩選器中，新增下列條件：
 - 名稱開頭為 `DellEMC_OME_DeviceSyncFrom`，佇列為輸入。
5. 將類似的規則新增至業務規則 `DellEMC_OMEEventSync_InsertInTable`
 - 名稱開頭為 `DellEMC_OME_EventSyncFrom`，佇列為輸入。
6. 將規則新增至 `DellEMC_SAECaseSync_InsertInTable`
 - 名稱開頭為 `DellEMC_SAE_CaseSyncFrom`，佇列為輸入。
7. 在篩選器中新增條件後，按一下 **儲存** 並執行測試連線。

SSL 憑證檢查期間出現錯誤訊息

描述：即使設定了 `JAVA_HOME` 環境變數後，在 SSL 憑證檢查期間還是出現錯誤。

因應措施：務必重新啟動並執行 MID 伺服器。

清查同步時出現問題

描述：使用者無法同步基本 and 詳細清查詳細資料

因應措施：內容平行佇列、每個基本清查要求的裝置數、每個詳細清查要求的裝置數都與清查同步有關，而且只有在網路故障時才能修改。否則，將使用清查同步的預設值。

請聯絡 Dell EMC 以取得 OpenManage Integration with ServiceNow 支援

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

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


Dell EMC 聯絡支援頁面會列出下列聯絡詳細資訊：

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

2. 選擇偏好的方法以聯絡 Dell EMC。

聯絡 Dell EMC

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

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

如有銷售、技術支援或客戶服務的問題要聯絡 Dell EMC：

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

從 Dell EMC 支援網站存取支援內容

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

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

使用搜尋引擎，在搜尋方塊輸入文件名稱和版本。