

Dell EMC OpenManage Integration Version 1.0 in ServiceNow

Benutzerhandbuch

Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

-  **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.
-  **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.
-  **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

© 2019 Dell Inc. oder Ihre Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder entsprechenden Tochtergesellschaften. Andere Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.

Inhaltsverzeichnis

1 Übersicht der Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow.....	4
Weitere Ressourcen.....	5
2 Lizenzanforderungen für die OpenManage Integration in ServiceNow.....	6
3 Erforderliche Benutzerberechtigungen.....	7
4 Hinzufügen einer OpenManage Enterprise-Instanz in ServiceNow.....	9
OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen.....	9
OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten.....	10
OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil löschen.....	10
5 Bestandsaufnahme und Überwachung von PowerEdge-Servern.....	11
Warnungsverwaltung – Anzeigen von Warnmeldungen und der entsprechenden OpenManage Enterprise-Ereignisse.....	13
Incident Management – Anzeigen und Verwalten von Incidents, die für OpenManage Enterprise-Ereignisse erstellt wurden.....	13
Regeln für die Warnungsverwaltung ändern.....	14
6 Hinzufügen einer SupportAssist Enterprise-Instanz in ServiceNow.....	15
SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen.....	15
SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten.....	16
SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil löschen.....	16
7 Incident-Management – Anzeigen und Überwachen von Incidents von SupportAssist Enterprise-Fällen.....	17
8 Eigenschaftentabelle – Felddefinitionen.....	19
9 Zugriff auf Dokumente der Dell EMC-Support-Website.....	20
10 Kontaktaufnahme mit Dell EMC.....	21

Übersicht der Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow

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

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

Dell EMC OpenManage Enterprise

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

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

Weitere Informationen zu OpenManage Enterprise finden Sie unter Dell.com/OpenManageManuals.

Dell EMC SupportAssist Enterprise

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

Weitere Informationen zu SupportAssist Enterprise finden Sie unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Hauptfunktionen von OpenManage Integration in ServiceNow

- Native ServiceNow-Anwendungsunterstützung: OpenManage Integration in ServiceNow kann auf einer ServiceNow-Instanz installiert und bereitgestellt werden.
- OpenManage Enterprise-Integration:
 - CMDB-Integration:
 - Regelmäßige und on-Demand-Synchronisierung des PowerEdge Server-Inventars von OpenManage Enterprise in eine ServiceNow-Konfigurationsverwaltungsdatenbank (CMDB).
 - Automatische Erstellung von Konfigurationselementen (CIs) für alle PowerEdge-Server, die von OpenManage Enterprise in eine ServiceNow-CMDB importiert wurden.
 - Integration von Ereignis- und Incident-Management:
 - Regelmäßige und On-Demand-Synchronisierung von Ereignissen von OpenManage Enterprise in eine ServiceNow-Instanz.

- Automatische Zuordnung von Ereignissen (kritisch und Warnung) und Warnmeldungen mit den Server-Konfigurationselementen (CIs) in ServiceNow.
- Automatisches Erstellen von Incidents für kritische und Warnmeldungen.
- SupportAssist Enterprise Integration: Import von Support-Fällen aus SupportAssist Enterprise für die überwachten Server in eine ServiceNow-Instanz und automatisches Erstellen von Incidents für die entsprechenden Support-Fälle.
- Die Informationen zur Server-Bestandsaufnahme, zu Ereignissen und zu Dell EMC werden mithilfe der REST-APIs abgerufen, die von OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Anwendungen bereitgestellt werden.

Themen:

- [Weitere Ressourcen](#)

Weitere Ressourcen

Tabelle 1. Weitere Ressourcen

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

Lizenzanforderungen für die OpenManage Integration in ServiceNow

Eine gültige Dell EMC-Lizenz, die OpenManage Integration in ServiceNow unterstützt, muss auf den PowerEdge Zielservers installiert werden, um die Warnungen und Support-Fälle der Geräte in ServiceNow zu überwachen.

So stellen Sie die Lizenzen auf Zielservers bereit:

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

Erforderliche Benutzerberechtigungen

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

- x_317119_omisnow.OMISNOW Operator für die OpenManage Integration-Operator-Rolle.
- x_317119_omisnow.OMISNOW User für die OpenManage Integration-Benutzerrolle.

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

Tabelle 2. Erforderliche Benutzerberechtigungen

OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen	ServiceNow-Administrator	OpenManage Integration in ServiceNow-Operator	OpenManage Integration in ServiceNow-Benutzer
Laden Sie den OpenManage Integration in ServiceNow-Aktualisierungssatz auf ServiceNow hoch	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Bereitstellen der OpenManage Integration in ServiceNow-connector.jar auf einem MID-Server	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Erstellen eines OpenManage Enterprise-Verbindungsprofils	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Erstellen eines SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofils	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Abrufen der Details zur Server-Bestandsaufnahme von OpenManage Enterprise	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Abrufen aller Serverereignisse aus OpenManage Enterprise	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Fälle aus SupportAssist Enterprise abrufen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Anzeigen der Anwendungsprotokolle in ServiceNow	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Planen von Bestandsaufnahme- und Ereignis-Erfassungsintervallen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig

OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen	ServiceNow-Administrator	OpenManage Integration in ServiceNow-Operator	OpenManage Integration in ServiceNow-Benutzer
Anzeigen der Warnmeldungen und Incidents, die für die abgerufenen Ereignisse von OpenManage Enterprise erstellt wurden	Zugelassen	Zugelassen	Zugelassen
Aktualisieren der Warnmeldungen und Incidents	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Ändern der Regel für die Verwaltung der Warnmeldungen	Zugelassen	-	-
Anwendung der OpenManage Integration von ServiceNow löschen	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig

Hinzufügen einer OpenManage Enterprise-Instanz in ServiceNow

Um die Geräte und Ereignisse aus OpenManage Enterprise abzurufen, müssen Sie ein OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil in der ServiceNow-Instanz erstellen.

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

Themen:

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

OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen

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

- Installieren Sie die Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow auf ServiceNow, indem Sie den Aktualisierungssatz von der Dell EMC Support-Website importieren. Weitere Informationen finden Sie im *Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow-Installationshandbuch* auf der Support-Website.
- Installation und Konfiguration eines Management-, Instrumentations- und Ermittlungsservers (MID) in Ihrer Rechenzentrums Umgebung.
- Die OpenManage Integration in ServiceNow-Datei connector.jar ist auf dem MID-Server bereitgestellt.
- Notwendige Benutzerberechtigungen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#).

So erstellen Sie ein OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil:

1. Geben Sie im Navigationsfilter `Dell EMC OpenManage Integration` ein und wählen Sie unter **Verbindungsprofile** **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile** aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für das Verbindungsprofil ein.
4. Geben Sie die folgenden OpenManage Enterprise Appliance-Details ein:
 - IP-Adresse oder FQDN-Adresse
 - Benutzername
 - Kennwort

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

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



ANMERKUNG: In OpenManage Integration Version 1.0 in ServiceNow dürfen Sie nur ein OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil erstellen.

OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten

1. Wählen Sie auf der Seite **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile** das Verbindungsprofil aus.
2. Sie können die folgenden Felder bearbeiten:
 - IP-Adresse oder FQDN einer OpenManage Enterprise-Appliance.
 - Benutzername und Kennwort der OpenManage Enterprise-Appliance.

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

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil löschen

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

Das OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil wird von ServiceNow entfernt.

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

Auf der Seite **Dell EMC PowerEdge-Server** werden die Bestandsdetails der PowerEdge-Server aufgeführt. Die eindeutige Service-Tag-Nummer der Server wird unter der Spalte **Seriennummer** aufgeführt. Sie können die iDRAC-Konsole direkt über ServiceNow starten, indem Sie auf die Verwaltungs-URL klicken.

ANMERKUNG: Der Gesamt-Integritätsstatus des PowerEdge-Servers wird im Feld **Integritätsstatus des Geräts** angezeigt.

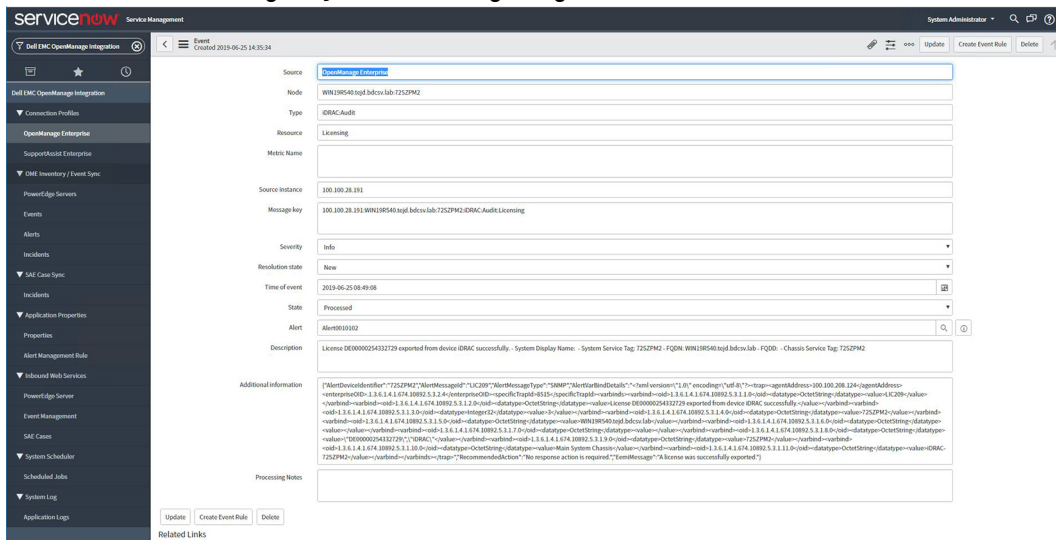
- Um die Ereignisse von OpenManage Enterprise zu synchronisieren, geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann **OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil** aus.

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

- Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die Ereignisse abzurufen:
 - Wenn Sie alle Ereignisse abrufen möchten, wählen Sie das Verbindungsprofil aus der Liste aus und wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen > Dell EMC OME-Ereignisse synchronisieren** aus.
 - Geben Sie zum Planen der Ereignissammlung im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann **Eigenschaften** aus. Geben Sie dann unter **Ereigniserfassungintervall** die Stunden und Minuten ein, nach denen die von den Servern generierten Ereignisse abgerufen von der Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow abgerufen werden sollen. Informationen dazu finden Sie unter [Eigenschaftentabelle – Felddefinitionen](#).

Die Ereignisse, die von den PowerEdge-Servern erzeugt werden, werden mit der ServiceNow-Instanz synchronisiert.

- Um die Ereignisse anzuzeigen, klicken Sie im Navigationsfilter auf **Dell EMC OpenManage Integration** und wählen Sie dann unter **OME-Bestandsaufnahme-/Ereignissynchronisierung Ereignisse** aus.



Die Ereignisse werden aufgelistet und Sie können die Ereignisse basierend auf dem zugehörigen Schweregrad filtern.

- Um die entsprechenden Warnmeldungen und Incidents anzuzeigen, die von ServiceNow für die Ereignisse erstellt wurden, geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **OME-Bestandsaufnahme-/Ereignissynchronisierung** die Option **Warnmeldungen** oder **Incidents** aus.

Weitere Informationen über die Warnmeldungen und Incidents finden Sie unter [Warnungsverwaltung – Anzeigen von Warnmeldungen und der entsprechenden OpenManage Enterprise-Ereignisse](#) und [Incident Management – Anzeigen und Verwalten von Incidents, die für OpenManage Enterprise-Ereignisse erstellt wurden](#).

Weitere Informationen zum Status der Inventar- und Ereignissynchronisierungsaufgaben finden Sie in den entsprechenden Protokollen unter **Systemprotokolle > Systemprotokoll > Anwendungsprotokolle**. Weitere Informationen zu den zum Anzeigen der Anwendungsprotokolle in ServiceNow erforderlichen Benutzerberechtigungen finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#).

Wenn Geräte aus OpenManage Enterprise entfernt werden, wird die Spalte **Aus OME gelöscht** zu „wahr“ aktualisiert und die Ereignisse dieser Geräte werden in ServiceNow nicht mehr überwacht. Sie können die Geräte manuell von ServiceNow löschen.

Themen:

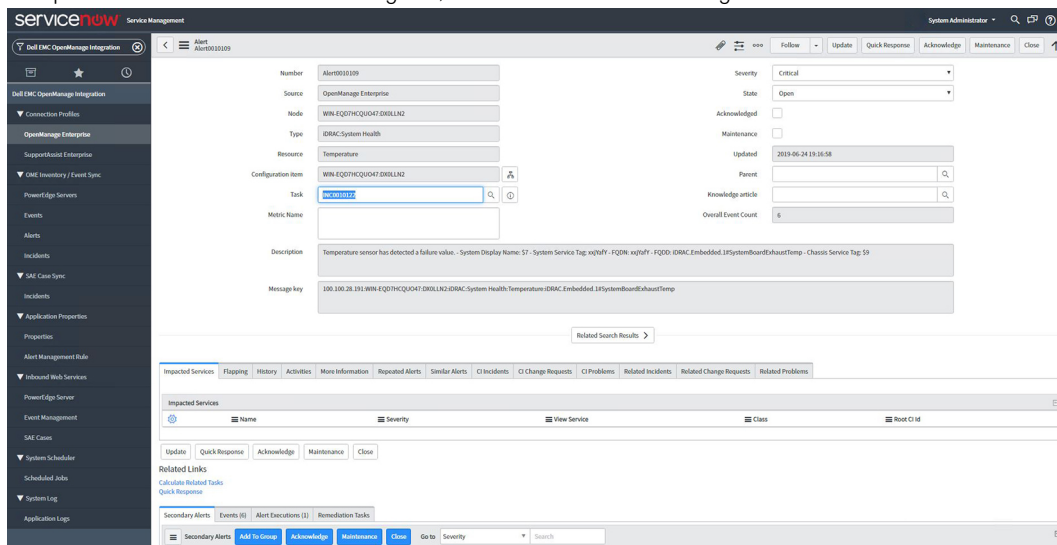
- [Warnungsverwaltung – Anzeigen von Warnmeldungen und der entsprechenden OpenManage Enterprise-Ereignisse](#)
- [Incident Management – Anzeigen und Verwalten von Incidents, die für OpenManage Enterprise-Ereignisse erstellt wurden](#)
- [Regeln für die Warnungsverwaltung ändern](#)

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

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

So zeigen Sie die Warnungen an:

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **OME-Inventar-/Ereignissynchronisierung Warnmeldungen** aus.
Auf der Seite **Warnmeldungen** werden die von ServiceNow erstellten Warnmeldungen aufgelistet. Die Warnmeldungen werden für die Ereignisse erstellt, die von OpenManage Enterprise abgerufen wurden und basierend auf der Hardwareressource gruppiert sind.
2. Wählen Sie in der Spalte **Nummer** eine Warnmeldung aus, um weitere Details anzuzeigen.



Das Feld **Schweregrad** zeigt den Schweregrad der Warnmeldung an und das Feld **Ressource** zeigt die Hardwareressource des Ziel-Nodes an, der für die Gruppierung durch ServiceNow in Betracht gezogen wird. Im Feld **Aufgabe** werden die zugehörigen Incidents angezeigt, die von ServiceNow erstellt wurden. Weitere Informationen zum Anzeigen der Incidents finden Sie unter [Incident Management – Anzeigen und Verwalten von Incidents, die für OpenManage Enterprise-Ereignisse erstellt wurden](#).

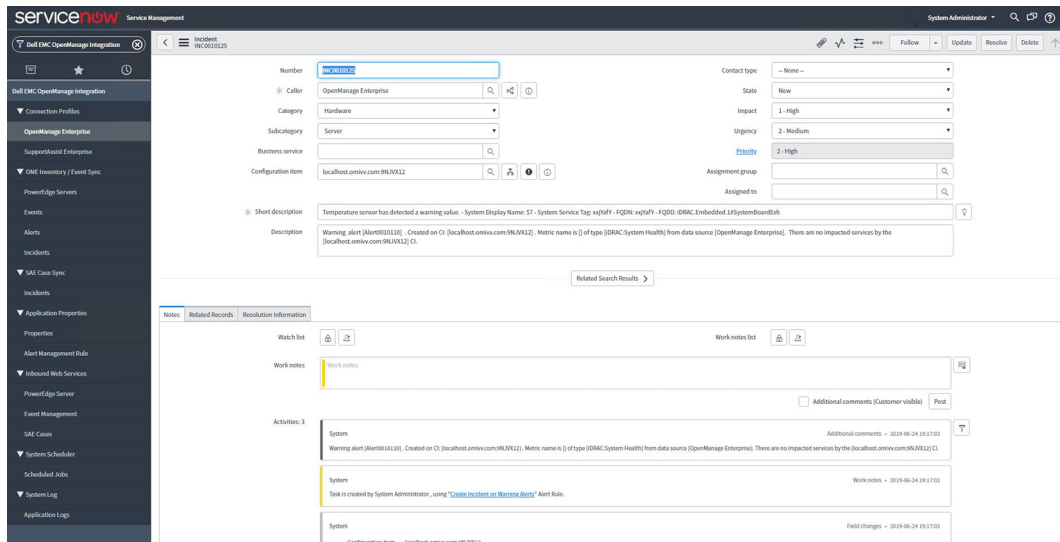
3. Um die entsprechenden Ereignisse anzuzeigen, klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf die Registerkarte **Ereignisse**.
Weitere Informationen zu den Warnungsverwaltungsfunktionen, die von ServiceNow bereitgestellt werden, finden Sie im Modul **Alert Management** in der ServiceNow-Instanz.

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

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

So können Sie Incidents anzeigen und verwalten:

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **OME Inventar-/Ereignissynchronisierung** die Option **Incidents** aus.



Auf der Seite **Incidents** werden die von ServiceNow erstellten Incidents aufgeführt. Die Incidents können basierend auf der Priorität und dem Status der Incidents gefiltert werden. Informationen zum Ändern der Warnungsverwaltungsregel finden Sie unter [Regeln für die Warnungsverwaltung ändern](#).

- Wählen Sie in der Spalte **Zahl** einen Incident aus, um weitere Details anzuzeigen. In den Feldern **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** werden die zugehörige Service-Tag-Nummer, der Ziel-Node und die Warnmeldung für die jeweiligen Incidents angezeigt.
- Um die Incidents zu verwalten, wählen Sie das Drop-Down-Menü **Status** aus und wählen Sie je nach Auflösung des Incident die verschiedenen Status aus. Wenn der Incident aufgelöst und der Status zu "Geschlossen" aktualisiert wird, wird der entsprechende Warnmeldungsstatus auch auf "Geschlossen" aktualisiert, um anzuzeigen, dass die von OpenManage Enterprise abgerufene Warnmeldung gelöst wurde. Wählen Sie die Registerkarte **Lösungsinformationen** aus, um weitere Informationen über den Lösungsstatus anzuzeigen.

ANMERKUNG: Benutzer mit **ServiceNow-Administrator** und **x_317119_omisnow.OMISNOW-Operator-Rollen** können die **OpenManage Enterprise-Incidents beheben und schließen**.

Regeln für die Warnungsverwaltung ändern

ServiceNow erstellt Incidents für Warnmeldungen im kritischen und Warnungsstatus. Um diese Funktion zu ändern, aktualisieren Sie die Regel für die Warnungsverwaltung in der ServiceNow-Instanz.

Weitere Informationen zu den erforderlichen Benutzerberechtigungen zum Ändern der Regel für die Warnungsverwaltung finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#).

So ändern Sie die Regel für die Warnungsverwaltung:

- Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **Anwendungseigenschaften** die Option **Regel für die Warnungsverwaltung** aus.
- Wählen Sie in der Spalte **Name** eine Warnungsverwaltungsregel aus.
- Aktualisieren Sie auf der Registerkarte **Warnmeldungsinfo** den Namen der Warnmeldungsregel und geben Sie eine Beschreibung ein, um die Warnmeldungsregel zu unterscheiden.
- Wählen Sie die Registerkarte **Warnungsfilter** aus. Geben Sie unter **Warnungsfilter** die Bedingungen an, indem Sie die Drop-Down-Menüs und die logischen Operatoren auswählen.
- Wählen Sie die Registerkarte **Aktionen** und überprüfen Sie, ob der Wartungs-Subflow korrekt ist.
- Wählen Sie **Aktualisieren**, um die Regel für die Warnungsverwaltung zu ändern.

Die aktualisierte Warnungsverwaltungsregel ist für die Ereignisse aktiv, die von OpenManage Enterprise im nächsten Ereignis-Synchronisierungsplan abgerufen werden.

Hinzufügen einer SupportAssist Enterprise-Instanz in ServiceNow

Zum Abrufen der Fälle aus SupportAssist Enterprise müssen Sie ein SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen, indem Sie OpenManage Integration in ServiceNow verwenden.

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

Themen:

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

SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil erstellen

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

- Installieren Sie die Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow auf ServiceNow, indem Sie den Aktualisierungssatz von der Dell EMC Support-Website importieren. Weitere Informationen finden Sie im *Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow-Installationshandbuch* auf der Support-Website.
- Installation und Konfiguration eines Management-, Instrumentations- und Ermittlungsservers (MID) in Ihrer Rechenzentrums Umgebung.
- Die OpenManage Integration in ServiceNow-Datei connector.jar ist auf dem MID-Server bereitgestellt.
- Notwendige Benutzerberechtigungen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#).


So erstellen Sie ein neues SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil:

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

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

5. Geben Sie die Auswirkungen und die Dringlichkeit der Fälle an, indem Sie die entsprechenden Drop-Down-Menüs auswählen.
6. Um den MID-Server auszuwählen, klicken Sie auf das Symbol **Suche** und wählen Sie den konfigurierten MID-Server aus der Liste aus.
7. Um sicherzustellen, dass die Verbindung zwischen der ServiceNow-Instanz und SupportAssist Enterprise hergestellt wurde, klicken Sie auf **Verbindung testen**.
8. Wenn die Verbindung mit SupportAssist Enterprise erfolgreich ist, klicken Sie auf **Senden**.

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

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

SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil bearbeiten

1. Wählen Sie auf der Seite **SAE-Verbindungsprofil** das Verbindungsprofil aus.
2. Sie können die folgenden Felder bearbeiten:
 - IP-Adresse oder FQDN einer SupportAssist Enterprise-Appliance.
 - Benutzername und Kennwort der SupportAssist Enterprise-Appliance.

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

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil löschen

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

Das SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil wird aus ServiceNow gelöscht.

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

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

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

Voraussetzungen:

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

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

1. Geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein und wählen Sie dann unter **VerbindungsprofileSupportAssist Enterprise-Verbindungsprofile** aus.
2. Um die Fälle abzurufen, wählen Sie das Verbindungsprofil aus der Liste aus und wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen > SAE-Fall Synchronisierung**.
 - Um das Abrufen der Fälle zu automatisieren, geben Sie im Navigationsfilter **Dell EMC OpenManage Integration** ein, wählen Sie dort **Eigenschaften** aus und wählen Sie dann unter **SAE-Fall Erfassungsintervall** die Anzahl der Stunden und Minuten aus, nach denen die Supportfälle von der Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow abgerufen werden sollen. Informationen dazu finden Sie unter [Eigenschaftentabelle – Feldefinitionen](#).
3. Um die Incidents anzuzeigen, die von ServiceNow erstellt wurden, geben Sie **Dell EMC OpenManage Integration** im Navigationsfilter ein und wählen Sie dann unter **SAE-Fall Synchronisierung** die Option **Incidents** aus.


The screenshot displays the ServiceNow Incident Management interface. The left sidebar shows the navigation menu with 'Dell EMC OpenManage Integration' selected. The main content area shows an incident record with the following details:

- Number:** INC0010109 (SAE_INCIDENT view)
- Caller:** SupportAssist Enterprise
- Category:** Hardware
- Subcategory:** Server
- Business service:** [Empty]
- Configuration item:** @RAC-T22P92-CH1914
- Contact type:** Others
- State:** New
- Impact:** 2 - Medium
- Urgency:** 2 - Medium
- Assignment group:** [Empty]
- Assigned to:** [Empty]
- Short description:** Dell PC Diagnostics - Microsoft Windows 10 Enterprise Edition (64-bit)
- Description:** [Empty]

Below the incident details, there are sections for 'Notes', 'Related records', and 'Resolution information'. The 'Activities' section shows a list of activities for the incident, including 'MS Mid Server' with configuration item @RAC-T22P92-CH1914, impact 2 - Medium, incident date New, opened by MS Server, and priority 3 - Moderate.

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

Weitere Informationen zum Status der Fallsynchronisierungsaufgaben finden Sie in den entsprechenden Protokollen unter **Systemprotokolle > Systemprotokoll > Anwendungsprotokolle**. Weitere Informationen zu den zum Anzeigen der Anwendungsprotokolle in ServiceNow erforderlichen Benutzerberechtigungen finden Sie unter [Erforderliche Benutzerberechtigungen](#).

 **ANMERKUNG: Benutzer mit ServiceNow-Administrator und x_317119_omisnow.OMISNOW-Operator-Rollen können die SupportAssist Enterprise-Incidents beheben und schließen.**

Eigenschaftentabelle – Felddefinitionen

Die Sammlung von Inventar-, Ereignis- und SAE-Fällen kann mithilfe des Eigenschaftenmoduls geplant werden, das von OpenManage Integration in ServiceNow bereitgestellt wird.

Tabelle 3. Eigenschaftentabelle

Feld	Definitionen
Erfassungsintervall von Ereignissen	
Ereigniserfassung [Stunden]	Planen Sie das Intervall für die Ereigniserfassung von OpenManage Enterprise. Das Standardintervall beträgt 15 Minuten und das unterstützte Zeitplanintervall ist 15 Minuten – 6 Stunden.
Ereignissammlung [Minuten]	
OME-Intervall für die Bestandserfassung [1-90]	
OME-Bestandserfassung [Tage]	Planen Sie das Intervall für die Bestandserfassung von Geräten von OpenManage Enterprise. Sie können ein Anzahl der Tage zwischen 1 und 90 eingeben und das Standardintervall ist auf 30 Tage festgelegt.
Intervall für die Erfassung von SAE-Fällen	
SAE-Fallerfassung [Stunden]	Planen Sie das Intervall für die Erfassung von Support-Fällen von SupportAssist Enterprise. Das Standardintervall beträgt 15 Minuten und das unterstützte Zeitplanintervall ist 15 Minuten – 6 Stunden.
SAE-Fallerfassung [Minuten]	

Zugriff auf Dokumente der Dell EMC-Support-Website

Sie können auf die Dell EMC Produktdokumentation zugreifen, indem Sie die folgenden Links verwenden:

- Für Dokumente zu Dell EMC Enterprise Systems Management – unter www.dell.com/esmmanuals
- Für Dokumente zu Dell EMC OpenManage – www.dell.com/openmanagemanuals
- Für Dokumente zu Dell EMC Remote Enterprise Systems Management – unter www.dell.com/esmmanuals
- Für Dokumente zu iDRAC und Dell Lifecycle Controller – www.dell.com/idracmanuals
- Für Dokumente zu Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management – unter www.dell.com/esmmanuals
- Für Dokumente zu Dell EMC Serviceability Tools – www.dell.com/ServiceabilityTools
- So zeigen Sie ein Dokument an:

1. Navigieren Sie zu www.dell.com/support.
2. Wählen Sie **Alle Produkte durchsuchen**.
3. Wählen Sie auf der Seite **Alle Produkte Software** und wählen Sie dann einen der folgenden Links:

- **Analysen**
- **Client-Systemverwaltung**
- **Unternehmensanwendungen**
- **Verwaltung von Systemen der Enterprise-Klasse**
- **Lösungen für den öffentlichen Sektor**
- **Dienstprogramme**
- **Mainframe**
- **Wartungstools**
- **Virtualisierungslösungen**
- **Betriebssysteme**
- **Support**

4. Wählen Sie den Produktnamen und dann die gewünschte Version aus.

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

Kontaktaufnahme mit Dell EMC

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

Dell EMC bietet verschiedene Optionen für Online- und Telefonsupport an. Die Verfügbarkeit ist abhängig von Land und Produkt und einige Dienste sind in Ihrem Gebiet möglicherweise nicht verfügbar. So erreichen Sie den Vertrieb, den Technischen Support und den Kundendienst von Dell EMC:

1. Rufen Sie die Website **Dell.com/support** auf.
2. Wählen Sie Ihre Supportkategorie.
3. Wählen Sie das Land bzw. die Region in der Drop-Down-Liste **Choose a Country/Region (Land oder Region auswählen)** am unteren Seitenrand aus.
4. Klicken Sie je nach Bedarf auf den entsprechenden Service- oder Support-Link.