


Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow バージョン 1.0 ユーザーズガイド

メモ、注意、警告

 **メモ:** 製品を使いやすくするための重要な情報を説明しています。

 **注意:** ハードウェアの損傷やデータの損失の可能性を示し、その危険を回避するための方法を説明しています。

 **警告:** 物的損害、けが、または死亡の原因となる可能性があることを示しています。

© 2019 Dell Inc. その関連会社。All rights reserved. Dell、EMC、およびその他の商標は、Dell Inc. またはその子会社の商標です。その他の商標は、それぞれの所有者の商標である場合があります。

1 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow の概要	4
追加リソース.....	5
2 OpenManage Integration with ServiceNow のライセンス要件	6
3 必要なユーザー権限	7
4 ServiceNow での OpenManage Enterprise インスタンスの追加	9
OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成.....	9
OpenManage Enterprise 接続プロファイルの編集.....	9
OpenManage Enterprise 接続プロファイルの削除.....	10
5 PowerEdge サーバーのインベントリーと監視	11
アラート管理：アラートおよび対応する OpenManage Enterprise イベントの表示.....	12
インシデント管理：OpenManage Enterprise イベント用に作成されたインシデントの表示と管理.....	13
アラート管理ルールの変更.....	14
6 ServiceNow での SupportAssist Enterprise インスタンスの追加	15
SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの作成.....	15
SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの編集.....	15
SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの削除.....	16
7 インシデント管理：SupportAssist Enterprise ケースのインシデントの表示と監視	17
8 プロパティ テーブル：フィールドの定義	19
9 Dell EMC サポート サイトからのドキュメントへのアクセス	20
10 Dell EMC へのお問い合わせ	21

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow の概要

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow は、エンタープライズレベルの組織がそのサービスと運用管理プロセス間のギャップを埋めることで、ビジネスクリティカルな運用の効率を向上できるよう支援します。これは、ServiceNow プラットフォーム内のネイティブアプリケーションであり、OpenManage Enterprise (インフラストラクチャ管理機能) と ServiceNow (サービスおよび運用管理機能) の間にシームレスなインターフェイスを提供します。OpenManage Enterprise は、1対多のシステム管理コンソールで、PowerEdge モジュラーインフラストラクチャ、ラック、タワーサーバーに包括的で統一されたライフサイクル管理を実現します。OpenManage Integration は、OpenManage Enterprise と ServiceNow 間でデバイスインベントリ情報とイベントを転送する自動化機能を提供します。これにより、サービス管理チームは、ビジネスサービスと IT インフラストラクチャの正常性に影響を与える問題を迅速に検出、診断、解決することができます。

また、OpenManage Integration with ServiceNow は SupportAssist Enterprise と統合されており、ServiceNow インスタンス内から Dell EMC サポートチームに対して開かれているサポートケースを表示し、追跡できます。SupportAssist Enterprise は、ハードウェアの問題が実際に発生する前にプロアクティブに検出し、テクニカルサポートチームに PowerEdge サーバー、ストレージ、ネットワークデバイスについて警告するアプリケーションです。この統合により、運用およびサービス管理チームは PowerEdge サーバーに対して生成されたテクニカルサポートチケットを管理し、インシデントから解決までのチケットの進捗状況を追跡できます。

Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise は、Dell EMC サーバ、シャーシ、ストレージ、エンタープライズネットワーク上のネットワークスイッチの包括的なビューを提供するシステム管理および監視アプリケーションです。Web ベースの 1対多システム管理アプリケーションである OpenManage Enterprise には、次のような機能があります。

- ・ データセンター環境でのデバイスの検出および監視。
- ・ デバイスのグループ化とデバイスの管理。
- ・ ハードウェアインベントリおよびコンプライアンスレポートの表示
- ・ デバイスの正常性の監視。
- ・ デバイスファームウェアバージョンの管理、およびシステムアップデートとリモートタスクの実行。
- ・ システムアラートおよびアラートポリシーの表示と管理。

OpenManage Enterprise の詳細については、Dell.com/OpenManageManuals を参照してください。

Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise は、Dell EMC サーバー、ストレージ、ネットワークデバイスのテクニカルサポートを自動化します。デバイスを監視し、発生する可能性のあるハードウェアの問題をプロアクティブに検出します。ハードウェアの問題が検出されると、SupportAssist Enterprise はテクニカルサポートのサポートケースを自動的に開き、Eメール通知を送信します。

SupportAssist Enterprise の詳細については、Dell.com/ServiceabilityTools を参照してください。

OpenManage Integration with ServiceNow の主な機能

- ・ ネイティブの ServiceNow アプリケーションのサポート : OpenManage Integration with ServiceNow は、ServiceNow インスタンスにインストールして展開できます。
- ・ OpenManage Enterprise の統合
 - ・ CMDB 統合 :
 - ・ OpenManage Enterprise から ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) への PowerEdge サーバーインベントリの定期的およびオンデマンド同期。
 - ・ OpenManage Enterprise から ServiceNow CMDB にインポートされたすべての PowerEdge サーバーの構成アイテム (CI) の自動作成。
 - ・ イベント管理とインシデント管理の統合 :
 - ・ OpenManage Enterprise から ServiceNow インスタンスへのイベントの定期的およびオンデマンド同期。
 - ・ ServiceNow のサーバー CI とのイベント (重要および警告) およびアラートの自動マッピング。
 - ・ 重要および警告アラートに対するインシデントの自動作成。

- ・ SupportAssist Enterprise の統合: 監視対象サーバーの SupportAssist Enterprise から ServiceNow インスタンスにサポート ケースをインポートし、対応するサポート ケースのインシデントを自動的に作成します。
- ・ OpenManage Enterprise および SupportAssist Enterprise アプリケーションによって提供される REST API を使用して、OpenManage Integration はサーバー インベントリ情報、イベント、Dell EMC サポート ケースを取得します。

トピック:

- ・ [追加リソース](#)

追加リソース

表 1. 追加リソース

文書	説明	入手先
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow インストール ガイド</i>	OpenManage Integration with ServiceNow のインストールと設定について記述されています。	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dell.com/OpenManageManuals にアクセスします。 2. [Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow] をクリックして、必要なアプリケーション バージョンを選択します。 3. [マニュアルおよび文書] をクリックして、該当のドキュメントにアクセスします。
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow リリース ノート</i>	OpenManage Integration with ServiceNow の新機能、既知の問題、回避策について記述されています。	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dell.com/OpenManageManuals にアクセスします。 2. [Dell EMC OpenManage Enterprise] をクリックして、必要なアプリケーション バージョンを選択します。 3. [マニュアルおよび文書] をクリックして、該当のドキュメントにアクセスします。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise ユーザーズ ガイド</i>	OpenManage Enterprise のインストールおよび使用に関する情報が記述されています。	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dell.com/OpenManageManuals にアクセスします。 2. [Dell EMC OpenManage Enterprise] をクリックして、必要なアプリケーション バージョンを選択します。 3. [マニュアルおよび文書] をクリックして、該当のドキュメントにアクセスします。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise および OpenManage Enterprise - Modular エディション RESTful API ガイド</i>	Representational State Transfer (REST) API を使用した OpenManage Enterprise の統合に関する情報、および一般的なタスクを実行するための REST API の使用例が記載されています。	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dell.com/OpenManageManuals にアクセスします。 2. [Dell EMC OpenManage Enterprise] をクリックして、必要なアプリケーション バージョンを選択します。 3. [マニュアルおよび文書] をクリックして、該当のドキュメントにアクセスします。
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise ユーザーズガイド</i>	SupportAssist Enterprise のインストール、設定、使用およびトラブルシューティングに関する情報を提供します。	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow マニュアル</i>	ServiceNow アプリケーションの使用の詳細については、このマニュアルを参照してください。	https://www.servicenow.com/

OpenManage Integration with ServiceNow の ライセンス要件

ServiceNow でデバイスのアラートとサポート ケースを監視するには、OpenManage Integration with ServiceNow をサポートする有効な Dell EMC ライセンスがターゲット PowerEdge サーバーにインストールされている必要があります。

ターゲット サーバーにライセンスを導入するには、次の手順を実行します。

1. ライセンスは、サーバーの購入時、または販売代理店に問い合わせ、購入することができます。
2. 購入したライセンスは、Dell.com/support/retail/lkm のソフトウェア ライセンス管理ポータルからダウンロードできます。
3. ダウンロードしたライセンスは、それぞれの iDRAC コンソールにインポートして、ターゲット サーバーに導入できます。データセンター内の複数のサーバーにライセンスを導入するには、Dell EMC License Manager アプリケーションを使用します。Dell EMC License Manager を使用したライセンス導入の詳細については、[Dell EMC License Manager の製品ページ](#)を参照してください。

必要なユーザー権限

OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションは、ServiceNow インスタンスに次のユーザー ロールのセットをインストールします。

- ・ x_317119_omisnow.OMISNOW Operator (OpenManage Integration オペレーター ロール)。
- ・ x_317119_omisnow.OMISNOW User (OpenManage Integration ユーザー ロール)。

適切なロールと権限が ServiceNow ユーザーに割り当てられており、OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションが使用できることを確認します。必要に応じて、ServiceNow で追加ユーザーを作成し、そのユーザーに OpenManage Integration オペレーター ロールとユーザー ロールを割り当てることができます。

表 2. 必要なユーザー権限

OpenManage Integration with ServiceNow の機能	ServiceNow 管理者	OpenManage Integration with ServiceNow オペレーター	OpenManage Integration with ServiceNow ユーザー
ServiceNow への OpenManage Integration with ServiceNow アップデート セットのアップロード	許可	未許可	未許可
OpenManage Integration with ServiceNow の connector.jar を MID サーバーに展開する	許可	未許可	未許可
OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成	許可	許可	未許可
SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの作成	許可	許可	未許可
OpenManage Enterprise からのサーバー イベント リー詳細の取得	許可	許可	未許可
OpenManage Enterprise からのすべてのサーバー イベントの取得	許可	許可	未許可
SupportAssist Enterprise からのケースの取得	許可	許可	未許可
ServiceNow でのアプリケーション ログの表示	許可	未許可	未許可
インベントリーおよびイベント収集間隔のスケジュール	許可	許可	未許可
OpenManage Enterprise から取得されたイベントに対して作成されたアラートとインシデントの表示	許可	許可	許可
アラートとインシデントの更新	許可	許可	未許可

OpenManage Integration with ServiceNow の機能	ServiceNow 管理者	OpenManage Integration with ServiceNow オペレーター	OpenManage Integration with ServiceNow ユーザー
アラート管理ルールの変更	許可	該当なし	該当なし
ServiceNow からの OpenManage Integration アプリケーションの削除	許可	未許可	未許可

ServiceNow での OpenManage Enterprise インスタンスの追加

OpenManage Enterprise からデバイスとイベントを取得するには、ServiceNow インスタンスで OpenManage Enterprise 接続プロファイルを作成する必要があります。

- ・ OpenManage Enterprise 接続プロファイルを作成するには、「[OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成](#)」を参照してください。
- ・ OpenManage Enterprise 接続プロファイルを編集するには、「[OpenManage Enterprise 接続プロファイルの編集](#)」を参照してください。
- ・ OpenManage Enterprise 接続プロファイルを削除するには、「[OpenManage Enterprise 接続プロファイルの削除](#)」を参照してください。

トピック：

- ・ [OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成](#)
- ・ [OpenManage Enterprise 接続プロファイルの編集](#)
- ・ [OpenManage Enterprise 接続プロファイルの削除](#)

OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成

OpenManage Enterprise 接続プロファイルを作成する前に、次の操作を完了しておいてください。


- ・ Dell EMC サポート サイトからアップデート セットをインポートして、ServiceNow に OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションをインストールする。詳細については、サポートサイトの『[Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow インストール ガイド](#)』を参照してください。
- ・ データセンター環境に、管理、計測、検出 (MID) サーバーをインストールして設定する。
- ・ OpenManage Integration with ServiceNow コネクター.jar ファイルを MID サーバーに導入する。
- ・ 必要なユーザー権限「[必要なユーザー権限](#)」を参照してください。

OpenManage Enterprise 接続プロファイルを作成するには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーションフィルターで、「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[**接続プロファイル**] で [**OpenManage Enterprise 接続プロファイル**] を選択します。
2. **新規** をクリックします。
3. 接続プロファイル名を入力します。
4. 次の OpenManage Enterprise アプライアンスの詳細情報を入力します。
 - ・ IP アドレスまたは FQDN アドレス
 - ・ ユーザー名
 - ・ パスワード

入力した OpenManage Enterprise の詳細情報は、ServiceNow インスタンスとの接続の検証に使用されます。

5. MID サーバーを選択するには、[**検索**] アイコンをクリックし、リストから構成済みの MID サーバーを選択します。
6. ServiceNow インスタンスと OpenManage Enterprise アプライアンスとの間の接続が確立されていることを確認するには、[**接続をテスト**] をクリックします。
7. OpenManage Enterprise への接続が正常に行われた場合は、[**送信**] をクリックします。これで、OpenManage Enterprise 接続プロファイルが作成され、[**OpenManage Enterprise 接続プロファイル**] ページにリストされます。

 **メモ:** OpenManage Integration with ServiceNow バージョン 1.0 では、OpenManage Enterprise 接続プロファイルを 1 つ だけ作成できます。

OpenManage Enterprise 接続プロファイルの編集

1. [OpenManage Enterprise 接続プロファイル] ページで、接続プロファイルを選択します。
2. 次のフィールドを編集できます。
 - ・ OpenManage Enterprise アプライアンスの [IP アドレス] または [FQDN]。
 - ・ OpenManage Enterprise アプライアンスの [ユーザー名] と [パスワード]。

メモ: OpenManage Enterprise の [IP アドレス]、[FQDN]、[ユーザー名] を変更した場合は、パスワードを再入力して、[接続のテスト] をクリックする必要があります。

3. [アップデート] をクリックします。

アップデートされた接続プロファイルは、[OpenManage Enterprise 接続プロファイル] ページにリストされます。

OpenManage Enterprise 接続プロファイルの削除

1. [OpenManage Enterprise 接続プロファイル] ページの [名前] 列で、接続プロファイルをクリックします。
2. ServiceNow から接続プロファイルを削除するには、[削除] を選択します。
3. [確認] ダイアログ ボックスで、[削除] を選択します。

OpenManage Enterprise 接続プロファイルが ServiceNow から削除されます。

メモ: 既存の OpenManage Enterprise 接続プロファイルを削除すると、デバイスと関連イベントは ServiceNow で監視されません。

PowerEdge サーバーのインベントリーと監視

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow には、OpenManage Enterprise でインベントリーされたすべてのデバイスを ServiceNow に同期する機能があります。デバイスに関係するイベントも OpenManage Enterprise から取得されます。ServiceNow でイベントを効率的に監視するために、対応インシデントが ServiceNow で作成されます。

前提条件：

- OpenManage Enterprise で検出された PowerEdge サーバーを監視するには、ServiceNow との統合に適した Dell EMC ライセンスが PowerEdge サーバーにインストールされていることを確認します。ライセンスは、サーバーの購入時、または営業担当者に問い合わせ、購入することができます。購入したライセンスは、Dell.com/support/retail/lkm のソフトウェアライセンス管理ポータルからダウンロードできます。
- 必要なユーザー権限があることを確認します。「[必要なユーザー権限](#)」を参照してください。
- OpenManage Enterprise 接続プロファイルが ServiceNow で作成されます。「[OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成](#)」を参照してください。
- OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションのイベントとインシデントを表示するには、ServiceNow インスタンスでイベント管理プラグインを有効にする必要があります。[アクション] > [プラグインの有効化] > [使用可能なプラグイン] > [イベント管理] > [プラグインのみの有効化] を選択して、プラグインを有効にします。

Dell EMC PowerEdge サーバーを監視するには、次の手順を実行します。

- [ナビゲーション] フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、**接続プロファイル**で [OpenManage Enterprise の接続プロファイル] を選択します。
- デバイスインベントリーの収集を実行するには、[選択した行でアクション] > [Dell EMC OME インベントリー同期] を選択します。
 - インベントリーの収集をスケジュールするには、[ナビゲーション] フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[プロパティ] を選択します。次に、[OME インベントリーの収集間隔] で、OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションでインベントリーの詳細が取得されるまでの日数を入力します。「[プロパティテーブル：フィールドの定義](#)」を参照してください。

OpenManage Enterprise で検出された PowerEdge サーバーのインベントリーの詳細は、ServiceNow インスタンスで同期されます。

- インベントリーの詳細を表示するには、[ナビゲーション] フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[Dell EMC PowerEdge サーバー] を選択します。

Time of event	Source	Description	Node	Type	Resource	Message key	State	Severity	Alert
2013-05-21 08:40:08	OpenManage Enterprise	License DE0000054332729 exported from d...	WIN19540.kjgl.bdcsv.lab:7252FM2	iDRAC.Audit	Licensing	100.100.28.131:WIN19540.kjgl.bdcsv.lab...	Processed	Info	Alert001002
2013-05-21 08:40:08	OpenManage Enterprise	License FD0000001901900 exported from d...	WIN19540.kjgl.bdcsv.lab:7252FM2	iDRAC.Audit	Licensing	100.100.28.131:WIN19540.kjgl.bdcsv.lab...	Processed	Info	Alert001002
2013-05-13 13:38:52	OpenManage Enterprise	Unknown trap received with enterprise O...	WIN19540.kjgl.bdcsv.lab:7252FM2	Application.Miscellaneous	Miscellaneous	100.100.28.131:WIN19540.kjgl.bdcsv.lab...	Processed	Info	Alert001018

[Dell EMC PowerEdge サーバー] ページには、PowerEdge サーバーのインベントリー詳細がリストされます。サーバー固有のサービスタグが [シリアル番号] 列の下にリストにされます。iDRAC コンソールは、管理 URL をクリックして ServiceNow から直接起動できます。

メ: PowerEdge サーバーの全体的な正常性の状態が [デバイスの正常性の状態] フィールドに表示されます。

- OpenManage Enterprise からイベントを同期するには、ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[**OpenManage Enterprise 接続プロファイル**] を選択します。

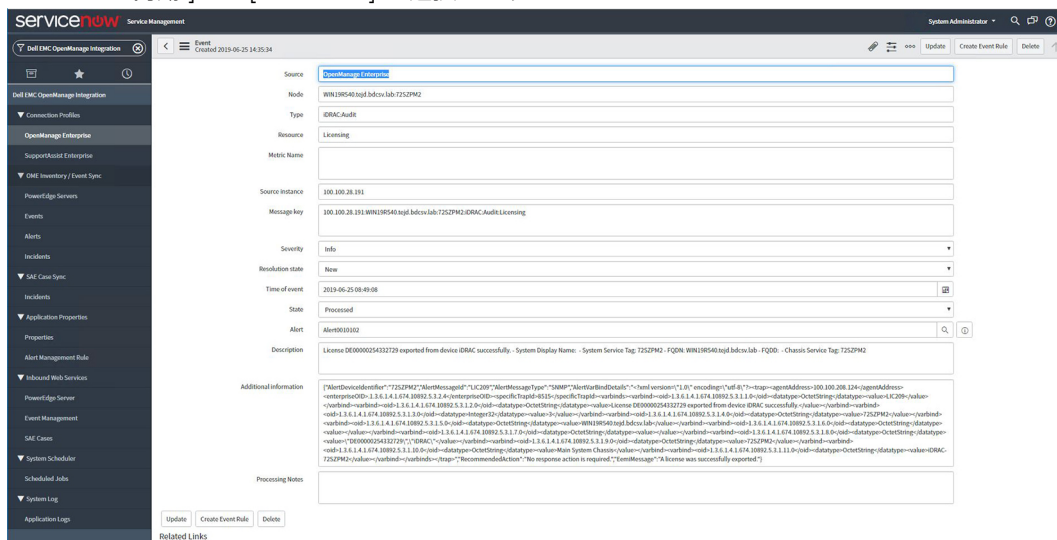
メモ: デバイス イベントが **ServiceNow の OpenManage Enterprise** から同期される前に、オンデマンド デバイス イベントリ コレクションを実行する必要があります。

- 次のいずれかのアクションを実行して、イベントを取得します。

- すべてのイベントを取得するには、リストから接続プロファイルを選択してから、[**選択した行でアクション**] > [**Dell EMC OME イベント同期**] の順に選択します。
- イベント収集をスケジュールするには、[ナビゲーション] フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[**プロパティ**] を選択します。次に、[**イベントの収集間隔**] で、サーバーによって生成されるイベントが、OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションで取得されるまでの時間と分を入力します。「**プロパティ テーブル : フィールドの定義**」を参照してください。

PowerEdge サーバーによって生成されたイベントは、ServiceNow インスタンスと同期されます。

- イベントを表示するには、[ナビゲーション] フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[**OME インベントリ/イベント同期**] で、[**イベント**] を選択します。



イベントがリストされ、関連する重大度に基づいてイベントをフィルターにかけることができます。

- ServiceNow によってイベント用に作成された対応するアラートとインシデントを表示するには、「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[**OME インベントリ/イベント同期**] で、[**アラート**] または [**インシデント**] を選択します。

アラートとインシデントの詳細については、「[アラート管理 : アラートおよび対応する OpenManage Enterprise イベントの表示](#)」と「[インシデント管理 : OpenManage Enterprise イベント用に作成されたインシデントの表示と管理](#)」を参照してください。

インベントリとイベント同期タスクのステータスの詳細については、[**システム ログ**] > [**システム ログ**] > [**アプリケーション ログ**] で対応するログを表示します。ServiceNow でアプリケーション ログを表示するために必要なユーザー権限の詳細については、「[必要なユーザー権限](#)」を参照してください。

デバイスが OpenManage Enterprise から削除されると、[**OME から削除**] 列が [**True**] にアップデートされ、これらのデバイスからのイベントは ServiceNow で監視されなくなります。デバイスを ServiceNow から手動で削除できます。

トピック :

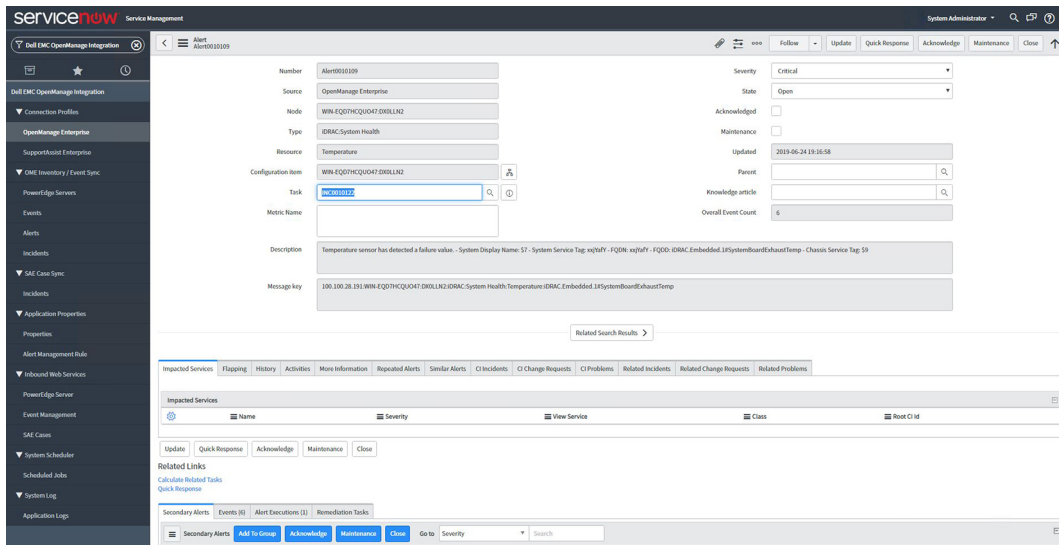
- [アラート管理 : アラートおよび対応する OpenManage Enterprise イベントの表示](#)
- [インシデント管理 : OpenManage Enterprise イベント用に作成されたインシデントの表示と管理](#)
- [アラート管理ルールの変更](#)

アラート管理: アラートおよび対応する OpenManage Enterprise イベントの表示

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow には、OpenManage Enterprise から取得されたイベントを、ターゲット ノードのハードウェア リソースに基づいてグループ化する機能があります。

アラートを表示するには、次の手順を実行します。

- [ナビゲーション] フィルターで、「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[OME インベントリ/イベント同期] で [アラート] を選択します。
[アラート] ページに、ServiceNow で作成されたアラートがリストされます。アラートは、OpenManage Enterprise から取得されたイベントに対して作成され、ハードウェア リソースに基づいてグループ化されます。
- [番号] 列で、アラートを選択して詳細を表示します。



[重大度] フィールドにはアラートの重大度が表示され、[リソース] フィールドには ServiceNow でグループ化されていると考えられるターゲット ノードのハードウェア リソースが表示されます。[タスク] フィールドには、ServiceNow によって作成された関連インシデントが表示されます。インシデントの表示の詳細については、「[インシデント管理 : OpenManage Enterprise イベント用に作成されたインシデントの表示と管理](#)」を参照してください。

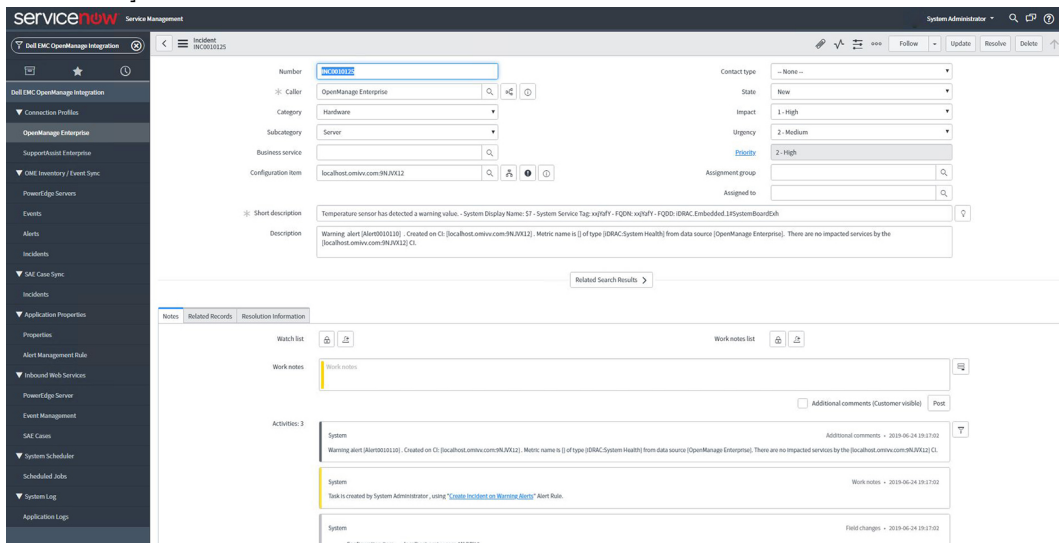
- 対応するイベントを表示するには、[関連リンク](#)で [イベント] タブを選択します。
ServiceNow のアラート管理機能の詳細については、ServiceNow インスタンスの [アラート管理](#) モジュールを参照してください。

インシデント管理 : OpenManage Enterprise イベント用に作成されたインシデントの表示と管理

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow には、アラート用に作成されたインシデントを表示および管理する機能があります。重要および警告状態のアラートに対し、ServiceNow は対応するインシデントを作成します。


インシデントを表示および管理するには、次の手順を実行します。

- [ナビゲーション] フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[OME インベントリ/イベント同期] で [インシデント] を選択します。



[インシデント] ページに、ServiceNow によって作成されたインシデントがリストされます。インシデントは、インシデントの優先度と状態に基づいてフィルターにかけられます。アラート管理ルールを変更するには、「[アラート管理ルールの変更](#)」を参照してください。

2. [番号] 列で、インシデントを選択して詳細を表示します。
[簡単な説明] および [説明] フィールドには、個々のインシデントに対応する関連付けられたサービス タグ、ターゲット ノード、アラートが表示されます。
3. インシデントを管理するには、[状態] ドロップダウン メニューを選択してから、インシデントの解決方法に応じて各状態を選択します。
インシデントが解決され、状態が完了にアップデートされると、対応するアラート状態も完了にアップデートされて、OpenManage Enterprise から取得されたアラートが解決されたことが表示されます。[解決情報] タブを選択して、解決ステータスに関する詳細情報を表示します。

 **メモ:** ServiceNow 管理者であり、x_317119_omisnow.OMISNOW オペレーターの役割を担うユーザーが、OpenManage Enterprise のインシデントを解決して終了することができます。

アラート管理ルールの変更

ServiceNow は、重大および警告状態のアラートのインシデントを作成します。この機能を変更するには、ServiceNow インスタンスのアラート管理ルールをアップデートします。

アラート管理ルールの変更に必要なユーザー権限の詳細については、「[必要なユーザー権限](#)」を参照してください。

アラート管理ルールを変更するには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[アプリケーションのプロパティ] で [アラート管理ルール] を選択します。
2. [名前] 列で、アラート管理ルールを選択します。
3. [アラート情報] タブで、アラート ルール名をアップデートし、アラート ルールを区別する説明を入力します。
4. [アラート フィルター] タブを選択します。[アラート フィルター] でドロップダウン メニューを選択し、論理演算子を使用して条件を指定します。
5. [アクション] タブを選択し、修復サブフローが正しいことを確認します。
6. [アップデート] を選択して、アラート管理ルールを変更します。

アップデートされたアラート管理ルールは、次のイベント同期スケジュールで、OpenManage Enterprise から取得されたイベントに対して有効になります。

ServiceNow での SupportAssist Enterprise インスタンスの追加

SupportAssist Enterprise からケースを取得するには、OpenManage Integration with ServiceNow を使用して SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを作成する必要があります。

- ・ SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを作成するには、「[SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの作成](#)」を参照してください。
- ・ SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを編集するには、「[SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの編集](#)」を参照してください。
- ・ SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを削除するには、「[SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの削除](#)」を参照してください。

トピック：

- ・ [SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの作成](#)
- ・ [SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの編集](#)
- ・ [SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの削除](#)

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの作成

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを作成する前に、次の操作を完了しておいてください。

- ・ Dell EMC サポート サイトからアップデート セットをインポートして、ServiceNow に OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションをインストールする。詳細については、サポートサイトの『[Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow インストール ガイド](#)』を参照してください。
- ・ データ センター環境に、管理、計測、検出 (MID) サーバーをインストールして設定する。
- ・ OpenManage Integration with ServiceNow コネクタ-jar ファイルを MID サーバーに導入する。
- ・ 必要なユーザー権限「[必要なユーザー権限](#)」を参照してください。

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを作成するには、次の手順を実行します。


1. ナビゲーション フィルターで、「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[**接続プロファイル**] で [**SupportAssist Enterprise**] を選択します。
2. **新規** をクリックします。
3. 接続プロファイル名を入力します。
4. 次の SupportAssist Enterprise の詳細を入力します。

- ・ IP アドレスまたは FQDN アドレス
- ・ ユーザー名
- ・ パスワード

入力した SupportAssist Enterprise の詳細情報は、ServiceNow インスタンスとの接続の検証に使用されます。

5. 該当するドロップダウン メニューを選択して、ケースの影響と緊急度を指定します。
6. MID サーバーを選択するには、[**検索**] アイコンをクリックし、リストから構成済みの MID サーバーを選択します。
7. ServiceNow インスタンスと SupportAssist Enterprise との間の接続が確立されていることを確認するには、[**接続をテスト**] をクリックします。
8. SupportAssist Enterprise への接続が正常に行われた場合は、[**送信**] をクリックします。

これで、SupportAssist Enterprise 接続プロファイルが作成され、[**SAE 接続プロファイル**] ページにリストされます。

-  **メモ:** OpenManage Integration with ServiceNow バージョン 1.0 では、SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを 1 つだけ作成できます。

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの編集

1. [SAE 接続プロファイル] ページで、接続プロファイルを選択します。
2. 次のフィールドを編集できます。

- ・ SupportAssist Enterprise アプライアンスの [IP アドレス] または [FQDN]。
- ・ SupportAssist Enterprise アプライアンスの [ユーザー名] と [パスワード]。

① メモ: SupportAssist Enterprise の [IP アドレス]、[FQDN]、[ユーザー名] を変更した場合は、パスワードを再入力して [SAE テスト接続] をクリックする必要があります。

3. [アップデート] をクリックします。

アップデートされた接続プロファイルは、[SAE 接続プロファイル] ページにリストされます。

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの削除

1. [SAE 接続プロファイル] ページの [名前] 列で、接続プロファイルをクリックします。
2. ServiceNow から接続プロファイルを削除するには、[削除] を選択します。
3. [確認] ダイアログ ボックスで、[削除] を選択します。

SupportAssist Enterprise 接続プロファイルが ServiceNow から削除されます。

① メモ: 既存の SupportAssist Enterprise 接続プロファイルを削除すると、関連するケースは ServiceNow で監視されません。

インシデント管理 : SupportAssist Enterprise ケースのインシデントの表示と監視

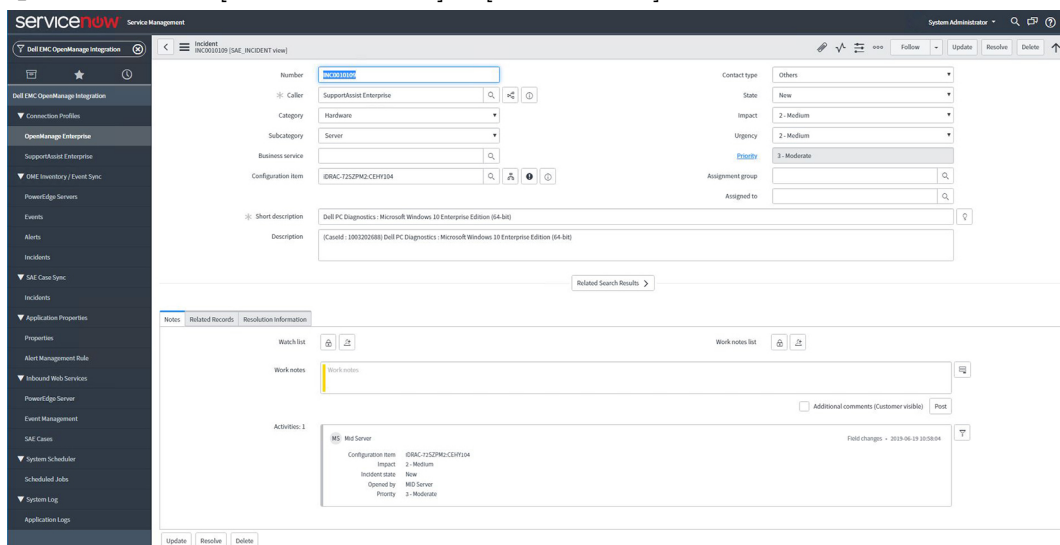
Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow には、SupportAssist Enterprise のすべてのケースを ServiceNow インスタンスに取り込む機能があります。ケースを効率的に監視するために、すべてのケースに対応するインシデントが ServiceNow によって作成されます。

前提条件 :

- ServiceNow でケースを取得する前に、OpenManage Enterprise で検出されたデバイスを SupportAssist Enterprise に追加する必要があります。SupportAssist Enterprise でデバイスを追加する方法の詳細については、Dell EMC サポート サイトで『SupportAssist Enterprise User's Guide』(SupportAssist Enterprise ユーザーズガイド) を参照してください。
- ServiceNow との統合に有効な Dell EMC ライセンスのある OpenManage Enterprise で検出されたデバイスの Dell EMC サポートケースは、ServiceNow でのみ監視されます。ライセンスは、サーバーの購入時、または営業担当者に問い合わせ、購入することができます。購入したライセンスは、Dell.com/support/retail/lkm のソフトウェア ライセンス管理ポータルからダウンロードできます。
- 必要なユーザー権限があることを確認します。「必要なユーザー権限」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise 接続プロファイルが ServiceNow で作成されます。「OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成」を参照してください。
- OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションのイベントとインシデントを表示するには、ServiceNow インスタンスでイベント管理プラグインを有効にする必要があります。[アクション] > [プラグインの有効化] > [使用可能なプラグイン] > [イベント管理] > [プラグインのみの有効化] を選択して、プラグインを有効にします。

SupportAssist Enterprise ケースを取得し、ServiceNow で対応するイベントを表示するには、次の手順を実行します。

- [ナビゲーション] フィルターで、「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[接続プロファイル] で [SupportAssist Enterprise 接続プロファイル] を選択します。
- ケースを取得するには、リストから接続プロファイルを選択し、[選択した行のアクション] > [SAE ケースの同期] を選択します。
 - ケースの取得をスケジュールするには、[ナビゲーション] フィルターに「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[プロパティ] を選択します。次に、[SAE ケースの収集間隔] で、OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションでサポート ケースが取得されるまでの時間と分を選択します。「プロパティ テーブル : フィールドの定義」を参照してください。
- ServiceNow によって作成されたインシデントを表示するには、[ナビゲーション] フィルターで「Dell EMC OpenManage Integration」と入力してから、[SAE ケースの同期] で [インシデント] を選択します。



優先度または状態に基づいてインシデントを並べ替えるには、それぞれの列オプションを選択してから、並べ替えオプションを選択します。

ケース同期タスクのステータスの詳細については、[システム ログ] > [システム ログ] > [アプリケーション ログ] で対応するログを表示します。ServiceNow でアプリケーション ログを表示するために必要なユーザー権限の詳細については、「[必要なユーザー権限](#)」を参照してください。

① **メモ:** ServiceNow 管理者であり、x_317119_omisnow.OMISNOW オペレーターの役割を担うユーザーが、SupportAssist Enterprise のインシデントを解決して終了することができます。

プロパティ テーブル : フィールドの定義

インベントリ、イベント、SAE ケースの収集は、OpenManage Integration with ServiceNow のプロパティ モジュールを使用してスケジュールできます。

表 3. プロパティ テーブル

フィールド	定義
イベント収集間隔	
イベント収集 [時間]	OpenManage Enterprise からのイベントの収集間隔をスケジュールします。デフォルトの間隔は 15 分で、サポートされているスケジュール間隔は 15 分~6 時間です。
イベント収集 [分]	
OME インベントリの収集間隔 [1~90]	
OME インベントリ収集 [日]	OpenManage Enterprise からのデバイスのインベントリ収集間隔をスケジュールします。1~90 の日数を入力できます。デフォルトの間隔は 30 日に設定されています。
SAE ケース コレクション間隔	
SAE ケース コレクション [時間]	SupportAssist Enterprise からのサポート ケース収集間隔をスケジュールします。デフォルトの間隔は 15 分で、サポートされているスケジュール間隔は 15 分~6 時間です。
SAE ケース コレクション [分]	

Dell EMC サポート サイトからのドキュメントへのアクセス

次のリンクから、Dell EMC 製品のドキュメントにアクセスできます。

- ・ Dell EMC エンタープライズ システム管理マニュアル — www.dell.com/esmmanuals
- ・ Dell EMC OpenManage マニュアル — www.dell.com/openmanagemanuals
- ・ Dell EMC リモート エンタープライズ システム管理マニュアル — www.dell.com/esmmanuals
- ・ iDRAC および Lifecycle Controller マニュアル — www.dell.com/idracmanuals
- ・ Dell EMC OpenManage Connections エンタープライズ システム管理 マニュアル — www.dell.com/esmmanuals
- ・ Dell EMC 保守ツール マニュアル — www.dell.com/serviceabilitytools
- ・ ドキュメントを表示するには、次の手順を実行します。
 1. www.dell.com/support にアクセスします。
 2. [すべての製品の参照] を選択します。
 3. [すべての製品] ページで [ソフトウェア] をクリックして、次の中から必要なリンクをクリックします。
 - ・ 統計
 - ・ クライアントシステム管理
 - ・ エンタープライズアプリケーション
 - ・ エンタープライズシステム管理
 - ・ 公共機関向けソリューション
 - ・ ユーティリティ
 - ・ メインフレーム
 - ・ 保守ツール
 - ・ 仮想化ソリューション
 - ・ オペレーティングシステム
 - ・ サポート
 4. 製品名を選択し、必要なバージョンを選択します。
- ・ 検索エンジンを使用します。
 - ・ 検索ボックスに名前およびドキュメントのバージョンを入力します。

Dell EMC へのお問い合わせ

① **メモ:** アクティブなインターネット接続がない場合は、ご購入時の納品書、出荷伝票、請求書、または Dell EMC 製品カタログで連絡先をご確認いただけます。

Dell EMC では、オンラインおよび電話によるサポートとサービスオプションをいくつかご用意しています。これらのサービスは国および製品によって異なり、お住まいの地域では一部のサービスがご利用いただけない場合があります。Dell EMC のセールス、テクニカルサポート、またはカスタマーサービスへは、次の手順でお問い合わせいただけます。

1. **Dell.com/support** にアクセスしてください。
2. サポートカテゴリを選択します。
3. ページの下部にある **国 / 地域** の選択 ドロップダウンリストで、お住まいの国または地域を確認します。
4. 目的のサービスまたはサポートを選択します。