

**Dell EMC OpenManage Integration with
ServiceNow 버전 1.0
사용자 가이드**

참고, 주의 및 경고

① **노트:** "참고"는 제품을 보다 효율적으로 사용하는 데 도움이 되는 중요 정보를 제공합니다.

⚠ **주의:** "주의"는 하드웨어 손상이나 데이터 손실의 가능성을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

⚠ **경고:** "경고"는 재산상의 피해나 심각한 부상 또는 사망을 유발할 수 있는 위험이 있음을 알려줍니다.

© 2019 Dell Inc. 또는 그 자회사. 저작권 본사 소유. Dell, EMC 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 자회사의 상표입니다. 기타 상표는 각 소유자의 상표일 수 있습니다.

1 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 개요	4
추가 리소스.....	5
2 OpenManage Integration with ServiceNow에 대한 라이선스 요구 사항	6
3 필수 사용자 권한	7
4 ServiceNow에서 OpenManage Enterprise 인스턴스 추가	8
OpenManage Enterprise 연결 프로필 생성.....	8
OpenManage Enterprise 연결 프로필 편집.....	8
OpenManage Enterprise 연결 프로필 삭제.....	9
5 PowerEdge 서버 인벤토리 관리 및 모니터링	10
알림 관리 - 알림 및 해당 OpenManage Enterprise 이벤트 보기.....	11
인시던트 관리 - OpenManage Enterprise 이벤트에 대해 생성된 인시던트를 보고 관리.....	12
알림 관리 규칙 변경.....	13
6 ServiceNow에서 SupportAssist Enterprise 인스턴스 추가	14
SupportAssist Enterprise 연결 프로필 생성.....	14
SupportAssist Enterprise 연결 프로필 편집.....	14
SupportAssist Enterprise 연결 프로필 삭제.....	15
7 인시던트 관리 - SupportAssist Enterprise 케이스의 인시던트 보기 및 모니터링	16
8 속성 표 - 필드 정의	17
9 Dell EMC 지원 사이트에서 문서 액세스	18
10 Dell EMC에 문의하기	19

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 개요

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

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

Dell EMC OpenManage Enterprise

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

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

OpenManage Enterprise에 대한 자세한 내용은 Dell.com/OpenManageManuals를 참조하십시오.

Dell EMC SupportAssist Enterprise

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

SupportAssist Enterprise에 대한 자세한 내용은 Dell.com/ServiceabilityTools를 참조하십시오.

OpenManage Integration with ServiceNow의 주요 기능

- 기본 ServiceNow 애플리케이션 지원: OpenManage Integration with ServiceNow는 ServiceNow 인스턴스에 설치하고 배포할 수 있습니다.
- OpenManage Enterprise 통합:
 - CMDB 통합:
 - OpenManage Enterprise에서 ServiceNow CMDB(Configuration Management Database)로 PowerEdge 서버 인벤토리의 주기적 동기화 및 온디맨드 동기화.
 - OpenManage Enterprise에서 ServiceNow CMDB로 가져온 모든 PowerEdge 서버에 대한 구성 항목(CI) 자동 생성.
 - 이벤트 및 인시던트 관리 통합:
 - OpenManage Enterprise에서 ServiceNow 인스턴스로 이벤트의 주기적 동기화 및 온디맨드 동기화.
 - ServiceNow에서 이벤트(위험 및 경고) 및 알림을 서버 CI와 자동으로 매핑.
 - 위험 및 경고 알림에 대한 인시던트의 자동 생성.
- SupportAssist Enterprise 통합: 모니터링되는 서버에 대한 SupportAssist Enterprise의 지원 케이스를 ServiceNow 인스턴스로 가져오고 해당 지원 케이스에 대한 인시던트 자동 생성.

- 서버 인벤토리 정보, 이벤트 및 Dell EMC 지원 케이스는 OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise 애플리케이션에서 제공하는 REST API를 사용하여 OpenManage Integration에서 가져옵니다.

주제:

- [추가 리소스](#)

추가 리소스

표 1. 추가 리소스

설명서	설명	가용성
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 설치 가이드</i>	OpenManage Integration with ServiceNow 설치 및 구성에 대한 정보를 제공합니다.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dell.com/OpenManageManuals로 이동합니다. 2. Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow를 클릭하고 필요한 애플리케이션 버전을 선택합니다. 3. 이러한 문서에 액세스하려면 설명서 및 문서를 클릭합니다.
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 릴리스 노트</i>	OpenManage Integration with ServiceNow의 새로운 기능, 알려진 문제 및 해결 방법에 대한 정보를 제공합니다.	<ol style="list-style-type: none"> 3. 이러한 문서에 액세스하려면 설명서 및 문서를 클릭합니다.
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 사용자 가이드</i>	OpenManage Enterprise 설치 및 사용에 대한 정보를 제공합니다.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dell.com/OpenManageManuals로 이동합니다. 2. Dell EMC OpenManage Enterprise를 클릭하고 필요한 애플리케이션 버전을 선택합니다. 3. 이러한 문서에 액세스하려면 설명서 및 문서를 클릭합니다.
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 및 OpenManage Enterprise - Modular Edition RESTful API 가이드</i>	REST(Representational State Transfer) API를 사용하는 OpenManage Enterprise 통합에 대한 정보를 제공하며, 일반적인 작업을 수행하기 위해 REST API를 사용하는 예도 포함되어 있습니다.	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise 사용자 가이드</i>	SupportAssist Enterprise 설치, 구성, 사용 및 문제 해결에 대한 정보를 제공합니다.	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow 문서</i>	ServiceNow 애플리케이션 사용에 대한 자세한 내용을 제공합니다.	https://www.servicenow.com/

OpenManage Integration with ServiceNow에 대한 라이선스 요구 사항

ServiceNow에서 디바이스의 알림 및 지원 케이스를 모니터링하기 위해서는 OpenManage Integration with ServiceNow를 지원하는 유효한 Dell EMC 라이선스를 대상 PowerEdge 서버에 설치해야 합니다.

대상 서버에 라이선스를 배포하려면 다음을 수행합니다.

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

필수 사용자 권한

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

- x_317119_omisnow.OMISNOW Operator – OpenManage Integration 운영자 역할용.
- x_317119_omisnow.OMISNOW User – OpenManage Integration 사용자 역할용.

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

표 2. 필수 사용자 권한

OpenManage Integration with ServiceNow 기능	ServiceNow 관리자	OpenManage Integration with ServiceNow 운영자	OpenManage Integration with ServiceNow 사용자
OpenManage Integration with ServiceNow 업데이트 세트를 ServiceNow에 업로드	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
MID 서버로 OpenManage Integration with ServiceNow 커넥터 .jar 배포	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
OpenManage Enterprise 연결 프로필 생성	허용됨	허용됨	허용되지 않음
SupportAssist Enterprise 연결 프로필 생성	허용됨	허용됨	허용되지 않음
OpenManage Enterprise에서 서버 인벤토리 세부 정보 검색	허용됨	허용됨	허용되지 않음
OpenManage Enterprise에서 모든 서버 이벤트 검색	허용됨	허용됨	허용되지 않음
SupportAssist Enterprise에서 케이스 검색	허용됨	허용됨	허용되지 않음
ServiceNow에서 애플리케이션 로그 보기	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
인벤토리 및 이벤트 수집 간격 예약	허용됨	허용됨	허용되지 않음
OpenManage Enterprise에서 검색된 이벤트에 대해 생성된 알림 및 인시던트 보기	허용됨	허용됨	허용됨
알림 및 인시던트 업데이트	허용됨	허용됨	허용되지 않음
알림 관리 규칙 변경	허용됨	해당 없음	해당 없음
ServiceNow에서 OpenManage Integration 애플리케이션 삭제	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음

ServiceNow에서 OpenManage Enterprise 인스턴스 추가

OpenManage Enterprise에서 디바이스 및 이벤트를 검색하려면 ServiceNow 인스턴스에서 OpenManage Enterprise 연결 프로필을 생성해야 합니다.

- OpenManage Enterprise 연결 프로필을 생성하려면 [OpenManage Enterprise 연결 프로필 생성](#)(를) 참조하십시오.
- OpenManage Enterprise 연결 프로필을 편집하려면 [OpenManage Enterprise 연결 프로필 편집](#)(를) 참조하십시오.
- OpenManage Enterprise 연결 프로필을 삭제하려면 [OpenManage Enterprise 연결 프로필 삭제](#)(를) 참조하십시오.

주제:

- [OpenManage Enterprise 연결 프로필 생성](#)
- [OpenManage Enterprise 연결 프로필 편집](#)
- [OpenManage Enterprise 연결 프로필 삭제](#)

OpenManage Enterprise 연결 프로필 생성

OpenManage Enterprise 연결 프로필을 생성하기 전에 다음을 확인합니다.

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

OpenManage Enterprise 연결 프로필을 생성하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **연결 프로필**에서 **OpenManage Enterprise 연결 프로필**을 선택합니다.
 2. **새로 만들기**를 클릭합니다.
 3. 연결 프로필 이름을 입력합니다.
 4. 다음 OpenManage Enterprise 어플라이언스 세부 정보를 입력합니다.
 - IP 주소 또는 FQDN 주소
 - 사용자 이름
 - 암호

제공된 OpenManage Enterprise 세부 정보는 ServiceNow 인스턴스에 대한 연결을 확인하는 데 사용됩니다.
 5. MID 서버를 선택하려면 **검색** 아이콘을 클릭하고 목록에서 구성된 MID 서버를 선택합니다.
 6. ServiceNow 인스턴스와 OpenManage Enterprise 어플라이언스 간에 연결이 설정되었는지 확인하려면 **연결 테스트**를 클릭합니다.
 7. OpenManage Enterprise에 연결되면 **제출**을 클릭합니다.
이제 OpenManage Enterprise 연결 프로필이 생성되고 **OpenManage Enterprise 연결 프로필** 페이지에 나열됩니다.
- 이 노트:** OpenManage Integration with ServiceNow 버전 1.0에서는 OpenManage Enterprise 연결 프로필을 하나만 만들 수 있습니다.

OpenManage Enterprise 연결 프로필 편집

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

① 노트: OpenManage Enterprise IP 주소, FQDN 또는 사용자 이름을 변경하는 경우 암호를 다시 입력하고 "연결 테스트"를 클릭해야 합니다.

3. 업데이트를 클릭합니다.

업데이트된 연결 프로필이 OpenManage Enterprise 연결 프로필 페이지에 나열됩니다.

OpenManage Enterprise 연결 프로필 삭제

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

OpenManage Enterprise 연결 프로필이 ServiceNow에서 제거됩니다.

① 노트: 기존 OpenManage Enterprise 연결 프로필을 삭제하면 디바이스 및 관련 이벤트가 ServiceNow에서 모니터링되지 않습니다.

PowerEdge 서버 인벤토리 관리 및 모니터링

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

사전 요구 사항:

- OpenManage Enterprise에서 검색된 PowerEdge 서버를 모니터링하려면 PowerEdge 서버에 ServiceNow와 통합하기 위한 적절한 Dell EMC 라이선스가 설치되어 있는지 확인합니다. 서버를 구입할 때나 영업 담당자에게 문의하여 라이선스를 구입할 수 있습니다. 구입한 라이선스는 Dell.com/support/retail/lkm의 소프트웨어 라이선스 관리 포털에서 다운로드할 수 있습니다.
- 필요한 사용자 권한이 있는지 확인합니다. **필수 사용자 권한**을(를) 참조하십시오.
- OpenManage Enterprise 연결 프로파일은 ServiceNow에서 생성됩니다. **OpenManage Enterprise 연결 프로파일 생성**을(를) 참조하십시오.
- OpenManage Integration with ServiceNow 애플리케이션의 이벤트와 인시던트를 보려면 ServiceNow 인스턴스에서 이벤트 관리 플러그인을 활성화해야 합니다. 플러그인을 활성화하려면 **작업 > 플러그인 활성화 > 사용 가능한 플러그인 > 이벤트 관리 > 플러그인만 활성화**를 선택합니다.

Dell EMC PowerEdge 서버를 모니터링하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **연결 프로파일**에서 **OpenManage Enterprise 연결 프로파일**을 선택합니다.
2. 디바이스 인벤토리 수집을 실행하려면 목록에서 연결 프로파일을 선택하고 **선택한 행에 대한 작업 > Dell EMC OME 인벤토리 동기화**를 선택합니다.
 - 인벤토리 수집을 예약하려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **속성**을 선택하고 **OME 인벤토리 수집 간격**에서 OpenManage Integration with ServiceNow 애플리케이션에서 인벤토리 세부 정보를 검색할 때까지 기다리는 날짜 수를 입력합니다. **속성 표 - 필드 정의**을(를) 참조하십시오.

OpenManage Enterprise에서 검색되는 PowerEdge 서버의 인벤토리 세부 정보는 ServiceNow 인스턴스에서 동기화됩니다.

3. 인벤토리 세부 정보를 보려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **Dell EMC PowerEdge 서버**를 선택합니다.

Time of event	Source	Description	Node	Type	Resource	Message key	State	Severity	Alert
2018-05-21 08:41:08	OpenManage Enterprise	License DE0000025433729 exported from d...	WIN19R540.kjgl.bdcov.lab.72527942	iDRAC.Audit	Licensing	100.100.20.124	Processed	Info	Alert001032
2018-05-21 08:41:08	OpenManage Enterprise	License F0000000000000000000 exported from d...	WIN19R540.kjgl.bdcov.lab.72527942	iDRAC.Audit	Licensing	100.100.20.124	Processed	Info	Alert001032
2018-05-19 13:38:52	OpenManage Enterprise	Unknown trap received with enterprise G...	WIN19R540.kjgl.bdcov.lab.72527942	Application.Miscellaneous	Miscellaneous	100.100.20.124	Processed	Info	Alert001118

Dell EMC PowerEdge 서버 페이지에 PowerEdge 서버의 인벤토리 세부 정보가 나열됩니다. 서버의 고유 서비스 태그가 일련 번호 옆에 나열됩니다. 관리 URL을 클릭하여 ServiceNow에서 직접 iDRAC 콘솔을 실행할 수 있습니다.

노트: PowerEdge 서버의 전체 상태가 디바이스 상태 필드에 표시됩니다.

4. OpenManage Enterprise에서 이벤트를 동기화하려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **OpenManage Enterprise 연결 프로파일**을 선택합니다.

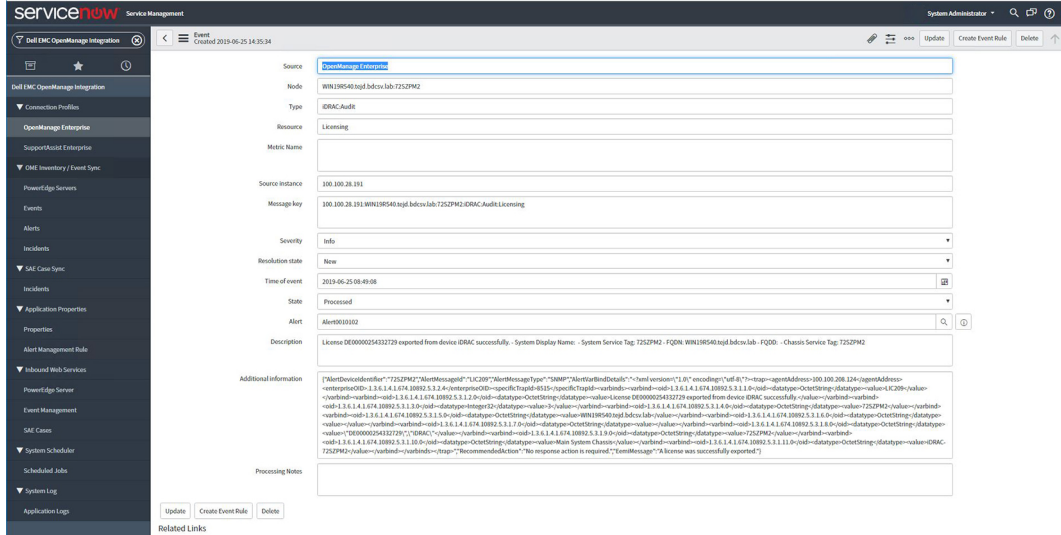
노트: ServiceNow에서 OpenManage Enterprise로부터 디바이스 이벤트를 동기화하기 전에 온디맨드 디바이스 인벤토리 수집을 실행해야 합니다.

5. 이벤트를 가져오려면 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 모든 이벤트를 가져오려면 목록에서 연결 프로필을 선택하고 **선택한 행에 대한 작업 > Dell EMC OME 이벤트 동기화**를 선택합니다.
- 이벤트 수집을 예약하려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **속성**을 선택하고 **이벤트 수집 간격**에 서버에서 생성한 이벤트를 OpenManage Integration with ServiceNow 애플리케이션에서 검색할 때까지 기다리는 시간과 분을 입력합니다. **속성 표 - 필드 정의**(를) 참조하십시오.

PowerEdge 서버에서 생성되는 이벤트는 ServiceNow 인스턴스와 동기화됩니다.

6. 이벤트를 보려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **OME 인벤토리/이벤트 동기화**에서 **이벤트**를 선택합니다.



이벤트가 나열되고 연관된 심각도에 따라 이벤트를 필터링할 수 있습니다.

7. 이벤트에 대하여 ServiceNow에서 생성한 해당 알림과 인시던트를 보려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **OME 인시던트/이벤트 동기화**에서 **알림** 또는 **인시던트**를 선택합니다.

알림 및 인시던트에 대한 자세한 내용은 [알림 관리 - 알림 및 해당 OpenManage Enterprise 이벤트 보기 및 인시던트 관리 - OpenManage Enterprise 이벤트에 대해 생성된 인시던트를 보고 관리](#)(를) 참조하십시오.

인벤토리 및 이벤트 동기화 작업의 상태에 대한 자세한 내용은 [시스템 로그 > 시스템 로그 > 애플리케이션 로그](#)에서 해당 로그를 보십시오. ServiceNow에서 애플리케이션 로그를 보는 데 필요한 사용자 권한에 대한 자세한 내용은 [필수 사용자 권한](#)(을) 참조하십시오.

OpenManage Enterprise에서 디바이스가 제거되면 OME에서 **삭제될** 열이 참으로 업데이트되고 해당 디바이스의 이벤트가 ServiceNow에서 더 이상 모니터링되지 않습니다. ServiceNow에서 디바이스를 수동으로 삭제할 수 있습니다.

주제:

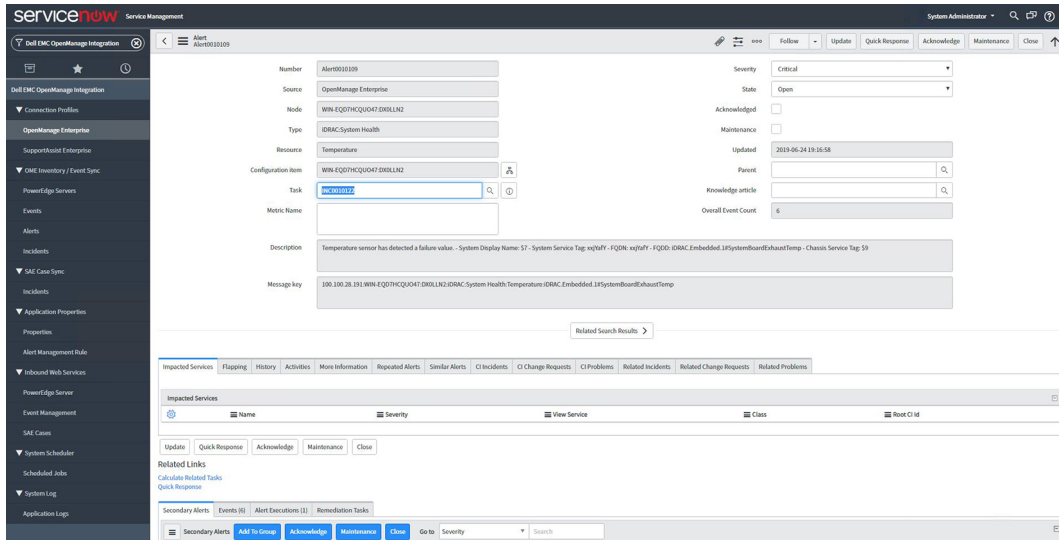
- [알림 관리 - 알림 및 해당 OpenManage Enterprise 이벤트 보기](#)
- [인시던트 관리 - OpenManage Enterprise 이벤트에 대해 생성된 인시던트를 보고 관리](#)
- [알림 관리 규칙 변경](#)

알림 관리 - 알림 및 해당 OpenManage Enterprise 이벤트 보기

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

알림을 보려면 다음을 수행합니다.

- 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **OME 인벤토리/이벤트 동기화**에서 **알림**을 선택합니다. **알림** 페이지에 ServiceNow에서 생성한 알림이 나열됩니다. 알림은 OpenManage Enterprise에서 검색된 이벤트에 대하여 생성되고 하드웨어 리소스에 따라 그룹화됩니다.
- 자세한 내용을 보려면 **번호** 열에서 알림을 선택합니다.



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

3. 해당 이벤트를 보려면 [관련 링크](#)에서 **이벤트** 탭을 선택합니다.

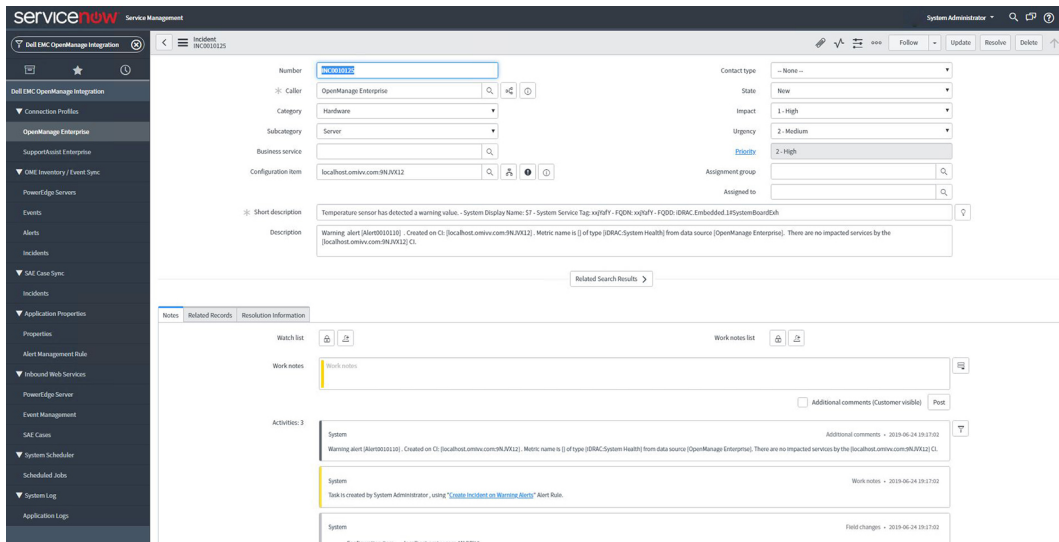
ServiceNow에서 제공하는 알림 관리 기능에 대한 자세한 내용은 ServiceNow 인스턴스의 [알림 관리](#) 모듈을 참조하십시오.

인시던트 관리 - OpenManage Enterprise 이벤트에 대해 생성된 인시던트를 보고 관리

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

인시던트를 보고 관리하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **OME 인벤토리/이벤트 동기화**에서 **인시던트**를 선택합니다.



인시던트 페이지에 ServiceNow에서 생성한 인시던트가 나열됩니다. 인시던트는 우선 순위 및 상태를 기준으로 필터링할 수 있습니다. 알림 관리 규칙을 변경하려면 [알림 관리 규칙 변경\(를\)](#) 참조하십시오.

2. 자세한 내용을 보려면 **번호** 열에서 인시던트를 선택합니다.

간단한 설명 및 **설명** 필드에는 개별 인시던트에 해당하는 관련 서비스 태그, 대상 노드 및 알림이 표시됩니다.

3. 인시던트를 관리하려면 **상태** 드롭다운 메뉴를 선택하고 인시던트의 해결 방법에 따라 다른 상태를 선택합니다.

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



노트: ServiceNow Administrator 및 x_317119_omisnow.OMISNOW Operator 역할을 보유한 사용자는 OpenManage Enterprise 인시던트를 해결하고 닫을 수 있습니다.

알림 관리 규칙 변경

ServiceNow는 위험 및 경고 상태에서 알림에 대한 인시던트를 생성합니다. 이 기능을 변경하려면 ServiceNow 인스턴스에서 알림 관리 규칙을 업데이트합니다.

알림 관리 규칙 변경에 필요한 사용자 권한에 대한 자세한 내용은 [필수 사용자 권한](#)(들) 참조하십시오.

알림 관리 규칙을 변경하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **애플리케이션 속성**에서 **알림 관리 규칙**을 선택합니다.
2. **이름** 열에서 알림 관리 규칙을 선택합니다.
3. **알림 정보** 탭에서 알림 규칙의 이름을 업데이트하고 알림 규칙을 구분하기 위한 설명을 입력합니다.
4. **알림 필터** 탭을 선택합니다. **알림 필터**에서 드롭다운 메뉴를 선택하고 논리 연산자를 사용하여 조건을 제공합니다.
5. **작업** 탭을 선택하고 수정 하위 흐름이 올바른지 확인합니다.
6. **업데이트**를 선택하여 알림 관리 규칙을 변경합니다.

업데이트된 알림 관리 규칙은 다음 이벤트 동기화 일정에서 OpenManage Enterprise에서 검색된 이벤트에 대해 활성화됩니다.

ServiceNow에서 SupportAssist Enterprise 인스턴스 추가

SupportAssist Enterprise에서 케이스를 검색하려면 OpenManage Integration with ServiceNow를 사용하여 SupportAssist Enterprise 연결 프로필을 생성해야 합니다.

- SupportAssist Enterprise 연결 프로필을 만들려면 [SupportAssist Enterprise 연결 프로필 생성](#)(를) 참조하십시오.
- SupportAssist Enterprise 연결 프로필을 편집하려면 [SupportAssist Enterprise 연결 프로필 편집](#)(를) 참조하십시오.
- SupportAssist Enterprise 연결 프로필을 삭제하려면 [SupportAssist Enterprise 연결 프로필 삭제](#)(를) 참조하십시오.

주제:

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

SupportAssist Enterprise 연결 프로필 생성

SupportAssist Enterprise 연결 프로필을 생성하기 전에 다음을 확인합니다.

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

SupportAssist Enterprise 연결 프로필을 생성하려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **연결 프로필**에서 **SupportAssist Enterprise**를 선택합니다.
2. **새로 만들기**를 클릭합니다.
3. 연결 프로필 이름을 입력합니다.
4. 다음 SupportAssist Enterprise 세부 정보를 입력합니다.
 - IP 주소 또는 FQDN 주소
 - 사용자 이름
 - 암호

제공된 SupportAssist Enterprise 세부 정보는 ServiceNow 인스턴스에 대한 연결을 확인하는 데 사용됩니다.

5. 각 드롭다운 메뉴를 선택하여 케이스의 영향 및 긴급도를 지정합니다.
6. MID 서버를 선택하려면 **검색** 아이콘을 클릭하고 목록에서 구성된 MID 서버를 선택합니다.
7. ServiceNow 인스턴스와 SupportAssist Enterprise 간에 연결이 설정되었는지 확인하려면 **연결 테스트**를 클릭합니다.
8. SupportAssist Enterprise에 연결되면 **제출**을 클릭합니다.

이제 SupportAssist Enterprise 연결 프로필이 생성되어 **SAE 연결 프로필** 페이지에 나열됩니다.

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

SupportAssist Enterprise 연결 프로필 편집

1. **SAE 연결 프로필** 페이지에서 연결 프로필을 선택합니다.
2. 다음 필드를 편집할 수 있습니다.
 - SupportAssist Enterprise 어플라이언스의 IP 주소 또는 FQDN.

- SupportAssist Enterprise 어플라이언스의 사용자 이름 및 암호.

① **노트:** SupportAssist Enterprise IP 주소, FQDN 또는 사용자 이름을 변경하는 경우 암호를 다시 입력하고 SAE 연결 테스트를 클릭해야 합니다.

3. 업데이트를 클릭합니다.

업데이트된 연결 프로필이 SAE 연결 프로필 페이지에 나열됩니다.

SupportAssist Enterprise 연결 프로필 삭제

1. SAE 연결 프로필 페이지의 이름 옆에서 연결 프로필을 클릭합니다.
2. ServiceNow에서 연결 프로필을 삭제하려면 삭제를 선택합니다.
3. 확인 대화 상자에서 삭제를 선택합니다.

SupportAssist Enterprise 연결 프로필이 ServiceNow에서 삭제됩니다.

① **노트:** 기존 SupportAssist Enterprise 연결 프로필을 삭제하면 ServiceNow에서 연결된 케이스가 모니터링되지 않습니다.

인시던트 관리 - SupportAssist Enterprise 케이스의 인시던트 보기 및 모니터링

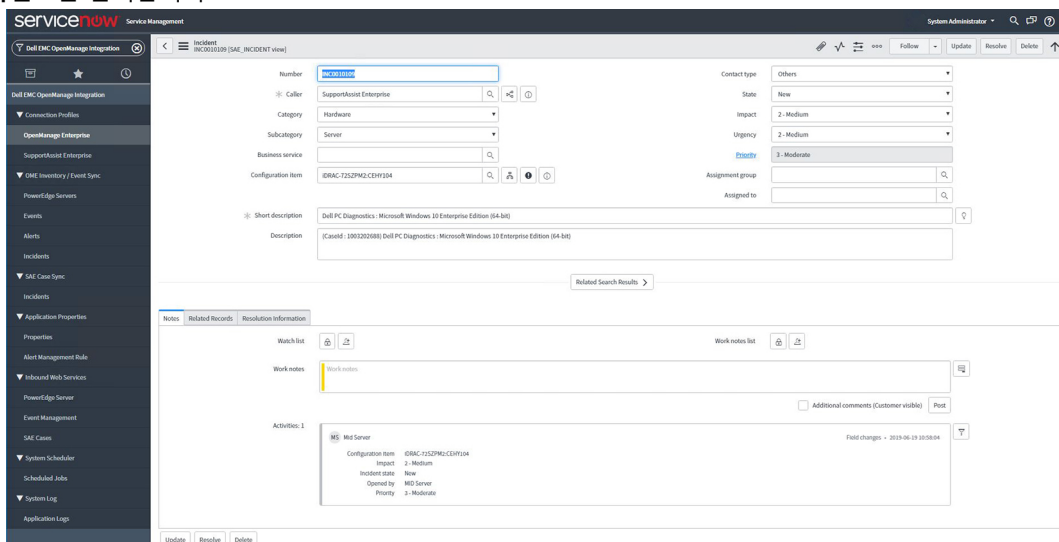
Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow에서는 SupportAssist Enterprise에서 모든 케이스를 검색해서 ServiceNow 인스턴스로 보내는 기능을 제공합니다. 모든 케이스에 대한 해당 인시던트는 케이스를 효율적으로 모니터링하기 위해 ServiceNow에서 생성합니다.

사전 요구 사항:

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

SupportAssist Enterprise 케이스를 가져오고 ServiceNow에서 해당 이벤트를 보려면 다음을 수행합니다.

1. 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **연결 프로파일**에서 **SupportAssist Enterprise 연결 프로파일**을 선택합니다.
2. 케이스를 검색하려면 목록에서 연결 프로파일을 선택하고 **선택한 행에 대한 작업 > SAE 케이스 동기화**를 선택합니다.
 - 케이스 검색을 예약하려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **속성**을 선택하고 **SAE 케이스 수집 간격**에서 OpenManage Integration with ServiceNow 애플리케이션에서 지원 케이스를 검색할 때까지 기다리는 시간과 분을 선택합니다. **속성 표 - 필드 정의**(을) 참조하십시오.
3. ServiceNow에서 생성한 인시던트를 보려면 탐색 필터에서 Dell EMC OpenManage Integration을 입력하고 **SAE 케이스 동기화**에서 **인시던트**를 선택합니다.



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

케이스 동기화 작업의 상태에 대한 자세한 내용은 **시스템 로그 > 시스템 로그 > 애플리케이션 로그**에서 해당 로그를 보십시오. ServiceNow에서 애플리케이션 로그를 보는 데 필요한 사용자 권한에 대한 자세한 내용은 **필수 사용자 권한**(을) 참조하십시오.

① 노트: ServiceNow Administrator 및 x_317119_omisnow.OMISNOW Operator 역할을 보유한 사용자는 SupportAssist Enterprise 인시던트를 해결하고 닫을 수 있습니다.

속성 표 - 필드 정의

OpenManage Integration with ServiceNow에서 제공하는 속성 모듈을 사용하여 인벤토리, 이벤트 및 SAE 케이스 수집을 예약할 수 있습니다.

표 3. 속성 표

필드	정의
이벤트 수집 간격	
이벤트 수집[시간]	OpenManage Enterprise에서 이벤트 수집 간격을 예약합니다. 기본 간격은 15분이며 지원되는 일정 간격은 15분 ~ 6시간입니다.
이벤트 수집[분]	
OME 인벤토리 수집 간격[1-90]	
OME 인벤토리 수집[일]	OpenManage Enterprise에서 디바이스의 인벤토리 수집 간격을 예약합니다. 1-90의 날짜 수를 입력할 수 있고 기본 간격은 30일로 설정됩니다.
SAE 케이스 수집 간격	
SAE 케이스 수집[시간]	SupportAssist Enterprise에서 지원 케이스 수집에 대한 간격을 예약합니다. 기본 간격은 15분이며 지원되는 일정 간격은 15분 ~ 6시간입니다.
SAE 케이스 수집[분]	

Dell EMC 지원 사이트에서 문서 액세스

다음 링크 중 하나를 통해 Dell EMC 제품의 문서에 액세스할 수 있습니다.

- Dell EMC 엔터프라이즈 시스템 관리 문서의 경우 — www.dell.com/esmanuals
- Dell EMC OpenManage 문서의 경우 — www.dell.com/openmanagemanuals
- Dell EMC 원격 엔터프라이즈 시스템 관리 문서의 경우 — www.dell.com/esmanuals
- iDRAC 및 Dell Lifecycle Controller 문서의 경우 www.dell.com/idracmanuals
- Dell EMC OpenManage Connections 엔터프라이즈 시스템 관리 문서의 경우 — www.dell.com/esmanuals
- Dell EMC 서비스 가능 도구 문서의 경우 — www.dell.com/serviceabilitytools
- 문서를 얻으려면 다음을 수행합니다.
 1. www.dell.com/support로 갑니다.
 2. **모든 제품 검색**을 선택합니다.
 3. **모든 제품** 페이지에서 **소프트웨어**를 클릭한 후 다음 중에서 필요한 링크를 선택합니다.
 - 분석
 - 클라이언트 시스템 관리
 - 엔터프라이즈 애플리케이션
 - 엔터프라이즈 시스템 관리
 - 공공 부문 솔루션
 - 유틸리티
 - 메인프레임
 - 서비스 가능 도구
 - 가상화 솔루션
 - 운영 체제
 - 지원
 4. 제품 이름을 선택한 다음 필요한 버전을 선택합니다.
- 검색 엔진 사용:
 - 검색 상자에 문서 이름 및 버전을 입력합니다.

Dell EMC에 문의하기

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

Dell EMC에서는 다양한 온라인 및 전화 기반의 지원 및 서비스 옵션을 제공합니다. 제공 여부는 국가/지역 및 제품에 따라 다르며 일부 서비스는 소재 지역에 제공되지 않을 수 있습니다. 판매, 기술 지원 또는 고객 서비스 문제에 대해 Dell EMC에 문의하려면 다음을 수행합니다.

1. **Dell.com/support**로 이동합니다.
2. 지원 카테고리를 선택합니다.
3. 페이지 맨 아래에 있는 **Choose a Country/Region(국가/지역 선택)** 드롭다운 메뉴에서 국가 또는 지역을 확인합니다.
4. 필요에 따라 해당 서비스 또는 지원 링크를 선택합니다.