

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 1.0 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」表示有可能會導致財產損失、人身傷害甚至死亡。

© 2019 Dell Inc. 或其子公司。版權所有，翻印必究。Dell、EMC 及其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的註冊商標。其他商標可能為其各自擁有者的商標。

1 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概觀	4
其他資源.....	5
2 OpenManage Integration with ServiceNow 的授權要求	6
3 必要使用者權限	7
4 在 ServiceNow 中新增 OpenManage Enterprise 執行個體	8
建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔.....	8
編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔.....	8
刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔.....	9
5 清查和監控 PowerEdge 伺服器	10
警示管理 - 檢視警示和對應的 OpenManage Enterprise 活動.....	11
事件管理 - 檢視和管理為 OpenManage Enterprise 活動建立的事件.....	12
變更警示管理規則.....	13
6 在 ServiceNow 中新增 SupportAssist Enterprise 執行個體	14
建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔.....	14
編輯 SupportAssist Enterprise 連線設定檔.....	14
刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔.....	15
7 事件管理 - 檢視和監控 SupportAssist Enterprise 案例的事件	16
8 內容資料表 - 欄位定義	17
9 從 Dell EMC 支援網站存取文件	18
10 聯絡 Dell EMC	19

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 (基礎結構管理功能) 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 執行個體內檢視和持續追蹤 (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 OpenManage Enterprise 的詳細資訊，請參閱 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 SupportAssist Enterprise 的詳細資訊，請參閱 Dell.com/ServiceabilityTools。

OpenManage Integration with ServiceNow 的主要功能

- 原生 ServiceNow 應用程式支援：可在 ServiceNow 執行個體上安裝和部署 OpenManage Integration with ServiceNow。
- OpenManage Enterprise 整合：
 - CMDB 整合：
 - 定期和依需求將 OpenManage Enterprise 中的 PowerEdge 伺服器清查同步到 ServiceNow 組態管理資料庫 (CMDB)。
 - 自動為從 OpenManage Enterprise 匯入 ServiceNow CMDB 的所有 PowerEdge 伺服器建立組態項目 (CI)。
 - 活動與事件管理整合：
 - 定期和依需求將 OpenManage Enterprise 中的活動同步到 ServiceNow 執行個體。
 - 自動將 (嚴重和警告性) 活動及警示與 ServiceNow 中的伺服器 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 SupportAssist Enterprise 將支援案例匯入 ServiceNow 執行個體，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，來擷取伺服器清查資訊、活動和 Dell EMC 支援案例。

主題：

- [其他資源](#)

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。	<ol style="list-style-type: none">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。	<ol style="list-style-type: none">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 API 指南</i>	提供使用 Representational State Transfer (REST) API 來整合 OpenManage Enterprise 的資訊，並且附有使用 REST API 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、使用和疑難排解 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 的有效 Dell EMC 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：

1. 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。
2. 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。
3. 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](#)。

必要使用者權限

OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式會在 ServiceNow 執行個體中安裝下列使用者角色集合：

- x_317119_omisnow.OMISNOW Operator，適用於 OpenManage Integration 操作員角色。
- x_317119_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 OpenManage Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 擷取伺服器清查詳細資料	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 擷取所有伺服器活動	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
排程清查與活動收集間隔	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
變更警示管理規則	允許	NA	NA
從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration 應用程式	允許	不允許	不允許

在 ServiceNow 中新增 OpenManage Enterprise 執行個體

若要從 OpenManage Enterprise 擷取裝置和活動，您必須在 ServiceNow 執行個體中建立 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](#)。
- 若要編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔，請參閱[編輯 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#)。
- 若要刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔，請參閱[刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#)。

主題：

- [建立 OpenManage Enterprise 連線設定檔](#)
- [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*。
- 您已在資料中心環境安裝並設定 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](#)。

若要建立 OpenManage 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 **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 裝置詳細資料：
 - IP 位址或 FQDN 位址
 - 使用者名稱
 - 密碼

您提供的 OpenManage Enterprise 詳細資料會用於驗證與 ServiceNow 執行個體的連線。

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 執行個體和 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**。
- 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。

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

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。

 **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. 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。

清查和監控 PowerEdge 伺服器

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：

- 若要監控在 OpenManage Enterprise 中探索的 PowerEdge 伺服器，請務必在 PowerEdge 伺服器上安裝可整合 ServiceNow 的適當 Dell EMC 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](#)。
- 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](#)。
- 若要檢視 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式的活動和事件，您必須在 ServiceNow 執行個體中啟用活動管理外掛程式。選取動作 > 啟用外掛程式 > 可用外掛程式 > 活動管理 > 僅啟用外掛程式以啟用外掛程式。

若要監控 Dell EMC PowerEdge 伺服器：

- 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**。
- 若要執行裝置清查收集，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 > **Dell EMC OME 清查同步**。
 - 若要排程清查收集，請在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後選取內容，接著在 **OME 清查收集間隔** 下方輸入 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式在擷取清查詳細資料之前要等候的天數。請參閱[內容資料表 - 欄位定義](#)。

系統隨即在 ServiceNow 執行個體中同步在 OpenManage Enterprise 中探索之 PowerEdge 伺服器的詳細資料。

- 若要檢視清查詳細資料，請在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後選取 **Dell EMC PowerEdge 伺服器**。

The screenshot shows the ServiceNow interface for configuring a PowerEdge server. The main configuration area includes fields for Name, IP Address, Serial number, Model number, Asset tag, MIC Address, Management URL, Detail OS Name, Device Health Status, Operating System, BIOS Version, Firmware Version, Chassis Service Tag, OS Version, Express Service Code, and Description. Below this, there are sections for 'Related Items' and 'Event Management'. The 'Event Management' table lists several events with columns for Time of event, Source, Description, Node, Type, Resource, Message key, State, Severity, and Alert.

Dell EMC PowerEdge 伺服器頁面會列出 PowerEdge 伺服器的清查詳細資料。伺服器的唯一產品服務標號會列在序號欄下方。您可以按一下管理 URL，直接從 ServiceNow 啟動 iDRAC 主控台。

註： PowerEdge 伺服器的整體健全狀態會顯示在裝置健全狀態欄位。

- 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。

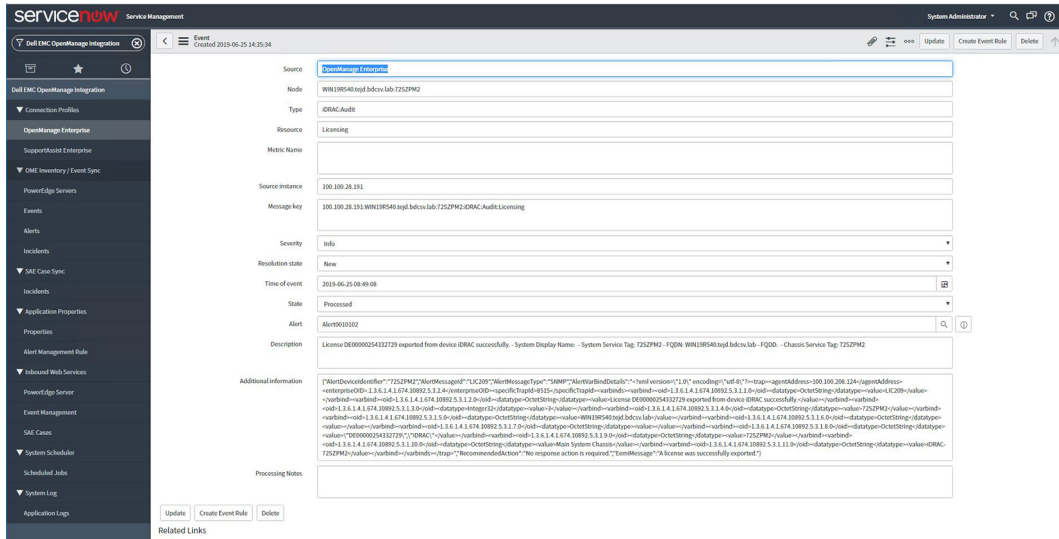
- 執行下列其中一個動作來擷取活動：

- 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 > **Dell EMC OME 活動同步**。

- 若要排程活動收集，請在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後選取內容，接著在活動收集間隔下方輸入 OpenManage Integration with ServiceNow 在擷取伺服器產生的活動之前要等候的小時數與分鐘數。請參閱 [內容資料表 - 欄位定義](#)。

系統隨即將 PowerEdge 伺服器產生的活動與 ServiceNow 執行個體同步。

- 若要檢視活動，請在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在 **OME 清查/活動同步** 下方選取活動。



活動隨即列出，您可以根據相關嚴重性來篩選活動。

- 若要檢視 ServiceNow 為活動建立的對應警示和事件，請在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在 **OME 清查/活動同步** 下方選取 **警示或事件**。
如需警示和事件的詳細資訊，請參閱 [警示管理 - 檢視警示和對應的 OpenManage Enterprise 活動](#) 和 [事件管理 - 檢視和管理為 OpenManage Enterprise 活動建立的事件](#)。

如需清查狀態和活動同步工作的詳細資訊，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](#)。

從 OpenManage Enterprise 移除裝置後，已從 OME 刪除欄會更新為「是」，且這些裝置的活動將不再於 ServiceNow 中進行監控。您可以手動從 ServiceNow 刪除裝置。

主題：

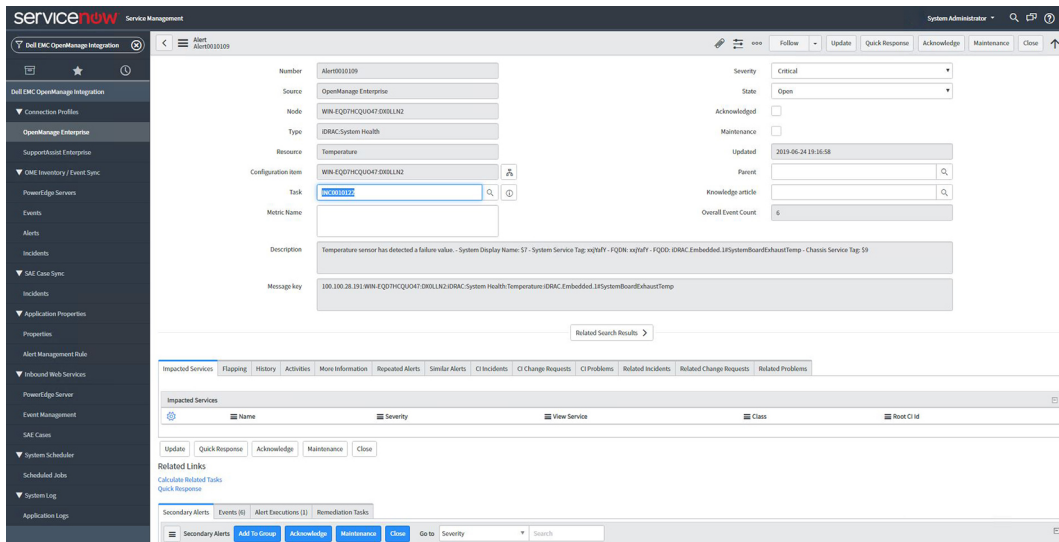
- [警示管理 - 檢視警示和對應的 OpenManage Enterprise 活動](#)
- [事件管理 - 檢視和管理為 OpenManage Enterprise 活動建立的事件](#)
- [變更警示管理規則](#)

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。

若要檢視警示：

- 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在 **OME 清查/活動同步** 下方選取 **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。
- 在 **數字** 欄下方選取警示以檢視更多詳細資料。



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 [事件管理 - 檢視和管理為 OpenManage Enterprise 活動建立的事件](#)。

3. 若要檢視對應的活動，請在 [相關連結](#) 下方選取活動標籤。

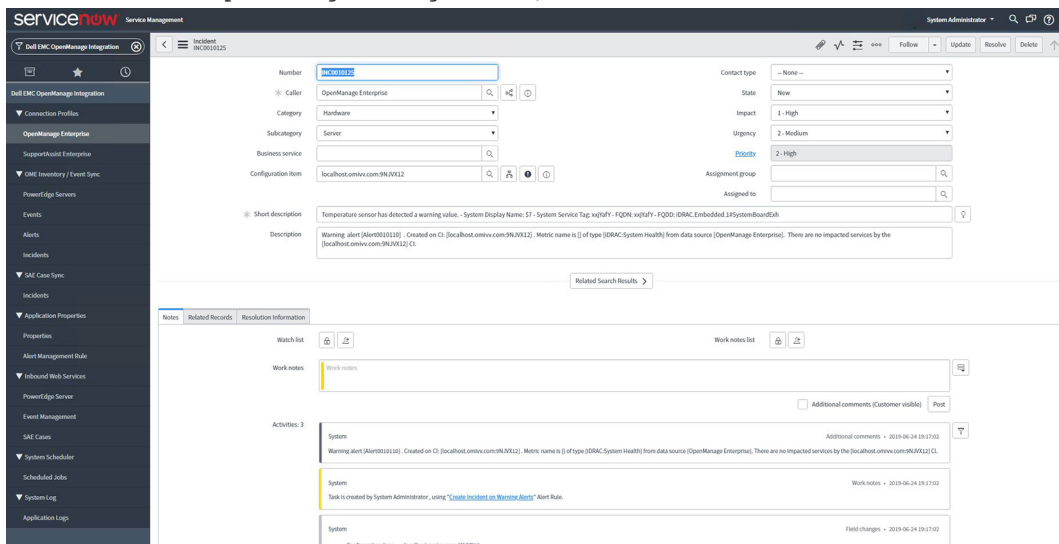
如需 ServiceNow 提供之警示管理功能的詳細資訊，請參閱 ServiceNow 執行個體中的 [警示管理](#) 模組。

事件管理 - 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：

1. 在瀏覽器篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在 [OME 清查/活動同步](#) 下方選取事件。



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 [變更警示管理規則](#)。

2. 在 [數字](#) 欄下方選取事件以檢視更多詳細資料。

[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。

3. 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。

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_317119_omisnow.OMISNOW 操作員角色的使用者可解決並關閉 OpenManage Enterprise 事件。

變更警示管理規則

ServiceNow 會以嚴重和警告狀態為警示建立事件。若要變更此功能，請在 ServiceNow 執行個體中更新警示管理規則。

如需變更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](#)。

若要變更警示管理規則：

1. 在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後在應用程式內容下方選取警示管理規則。
2. 在名稱欄下方選取警示管理規則。
3. 在警示資訊標籤中更新警示規則名稱，輸入說明以區別警示規則。
4. 選取警示篩選器標籤。在警示篩選器下方選取下拉式功能表，使用邏輯運算子來提供條件。
5. 選取動作標籤，確認補救子流程是否正確。
6. 選取更新以變更警示管理規則。

在下一個活動同步排程中，更新的警示管理規則將會生效，套用至從 OpenManage Enterprise 擷取的活動。

在 ServiceNow 中新增 SupportAssist Enterprise 執行個體

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。

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

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 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](#)。

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 詳細資料：
 - IP 位址或 FQDN 位址
 - 使用者名稱
 - 密碼

您提供的 SupportAssist Enterprise 詳細資料會用於驗證與 ServiceNow 執行個體的連線。
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 執行個體和 SupportAssist Enterprise 之間建立連線，請按一下**測試連線**。
8. 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：**在 OpenManage Integration with ServiceNow 1.0 版中，您僅能建立一個 SupportAssist Enterprise 連線設定檔。

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。

 **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. 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。

事件管理 - 檢視和監控 SupportAssist Enterprise 案例的事件

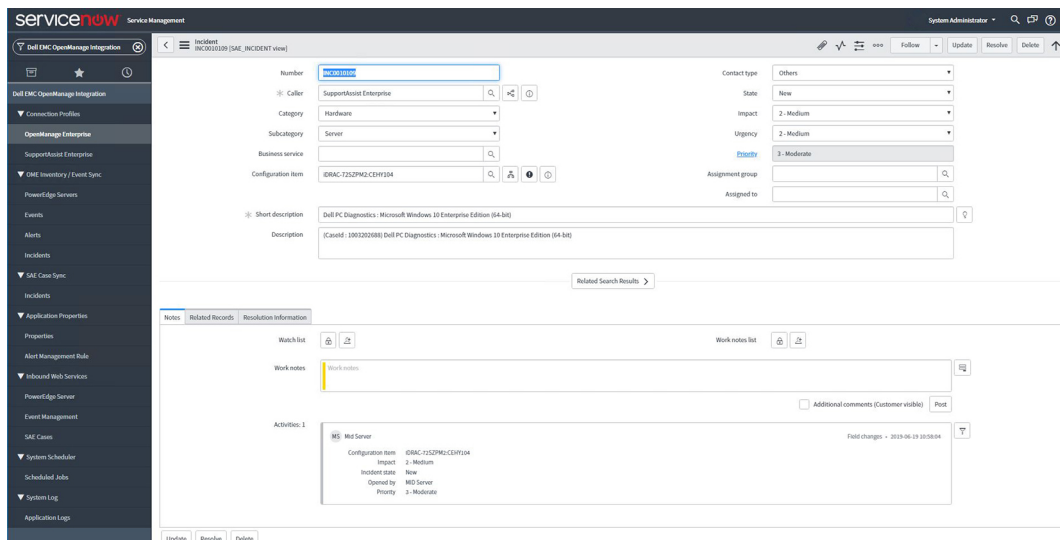
Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 提供從 SupportAssist Enterprise 擷取所有案例到 ServiceNow 執行個體中的功能。ServiceNow 會所有案例建立對應事件，以便有效監控案例。

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](#)。
- 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](#)。
- 若要檢視 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式的活動和事件，您必須在 ServiceNow 執行個體中啟用活動管理外掛程式。選取動作 > 啟用外掛程式 > 可用外掛程式 > 活動管理 > 僅啟用外掛程式以啟用外掛程式。

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

- 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**。
- 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**。
 - 若要排程擷取案例，請在瀏覽篩選器中輸入 Dell EMC OpenManage Integration，然後選取內容，接著在 **SAE 案例收集間隔** 下方選取 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式在擷取支援案例前要等候的小時數與分鐘數。請參閱 [內容資料表 - 欄位定義](#)。
- 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 **SAE 案例同步** 下方選取事件。



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。

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](#)。

註：具有 ServiceNow 系統管理員和 x_317119_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

您可以使用 OpenManage Integration with ServiceNow 提供的內容模組來排程清查、活動和 SAE 案例收集。

表 3. 內容資料表


欄位	定義
活動收集間隔	
活動收集 [小時]	從 OpenManage Enterprise 排程活動收集間隔。預設間隔為 15 分鐘，支援的排程間隔為 15 分鐘至 6 小時。
活動收集 [分鐘]	
OME 清查收集間隔 [1-90]	
OME 清查收集 [天]	從 OpenManage Enterprise 排程裝置的清查收集間隔。您可以輸入 1-90 的天數，間隔預設為 30 天。
SAE 案例收集間隔	
SAE 案例收集 [小時]	從 SupportAssist Enterprise 排程支援案例收集間隔。預設間隔為 15 分鐘，支援的排程間隔為 15 分鐘至 6 小時。
SAE 案例收集 [分鐘]	

從 Dell EMC 支援網站存取文件

您可以使用下列連結來存取 Dell EMC 產品的文件：

- Dell EMC 企業系統管理文件 — www.dell.com/esmmanuals
- Dell EMC OpenManage 文件 — www.dell.com/openmanagemanuals
- Dell EMC 遠端企業系統管理文件 — www.dell.com/esmmanuals
- iDRAC 和 Dell Lifecycle Controller 文件 — www.dell.com/idracmanuals
- Dell EMC OpenManage Connections 企業系統管理文件 — www.dell.com/esmmanuals
- Dell EMC 服務性工具文件 — www.dell.com/serviceabilitytools
- 若要檢視文件：
 1. 前往 www.dell.com/support。
 2. 選取瀏覽所有產品。
 3. 在**所有產品**頁面上選取軟體，然後選取下列任一項目的連結：
 - 分析
 - **Client Systems Management (用戶端系統管理)**
 - 企業應用程式
 - 企業系統管理
 - 公共事業解決方案
 - 公用程式
 - 大型主機
 - 服務性工具
 - 虛擬化解決方案
 - 作業系統
 - 支援
 4. 選取產品名稱，然後選取所需版本。
- 使用搜尋引擎：
 - 在搜尋方塊輸入文件名稱和版本。

聯絡 Dell EMC

 **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。

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。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. 選取您的支援類別。
3. 在網頁底部的 **Choose A Country/Region (選擇國家/地區)** 下拉式選單中確認您所在的國家或地區。
4. 根據需求選擇適當服務或支援連結。