Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 版本 1.0 用户指南



注、小心和警告

() 注:"注"表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

△ 小心: "小心"表示可能会损坏硬件或导致数据丢失,并说明如何避免此类问题。

▲ 警告: "警告"表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

© 2019 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利 Dell、EMC 和其他商标均是 Dell Inc. 或其子公司的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。

2019 - 07



1 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概述 其他资源	4 5
2 OpenManage Integration with ServiceNow 的许可证要求	6
3 所需的用户权限	7
4 在 ServiceNow 中添加 OpenManage Enterprise 实例	8
创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件	
编辑 OpenManage Enterprise 连接配置文件	
删除 OpenManage Enterprise 连接配置文件	9
5 对 PowerEdge 服务器进行资源清册和监视	
警报管理 - 查看警报和相应的 OpenManage Enterprise 事件	11
事件管理 - 查看和管理为 OpenManage Enterprise 事件创建的事件	12
更改警报管理规则	13
6 在 ServiceNow 中添加 SupportAssist Enterprise 实例	14
创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件	14
编辑 SupportAssist Enterprise 连接配置文件	
删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件	
7 事件管理 - 查看和监视 SupportAssist Enterprise 案例的事件	16
8 属性表 - 字段定义	17
9 访问 Dell EMC 支持站点上的文档	
10 联系 Dell EMC	19

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概述

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 可帮助企业级组织弥补其服务和运营管理流程间的差距,从而提高业务关键型运营的效率。它是一个本机应用程序 - 在 ServiceNow 平台内 - 提供了 OpenManage Enterprise (基础架构管理功能)和 ServiceNow (服务和操作管理功能)之间的无缝连接。OpenManage Enterprise 是一对多系统管理控制台,可为 PowerEdge 模块化基础架构、机架和塔式服务器提供全面的统一生命周期管理。OpenManage Integration 提供了自动化功能,可在 OpenManage Enterprise 和 ServiceNow 之间传输设备资源清册信息和事件,从而协助服务管理团队快速检测、诊断和解决会影响业务服务和 IT 基础架构运行状况的问题。

此外, OpenManage Integration with ServiceNow 与 SupportAssist Enterprise 集成,以便从 ServiceNow 实例内查看和跟踪向 Dell EMC 支持团队提交的支持案例。SupportAssist Enterprise 是主动检测硬件问题的应用程序 - 在问题实际出现之前 - 它可提醒技术支持团队 注意 PowerEdge 服务器、存储设备和网络设备的问题。通过这种集成,运营和服务管理团队可以随时了解针对 PowerEdge 服务器生成的技术支持工单,并跟踪事件的解决进度。

Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise 是一个系统管理和监视应用程序,可以通过它全面了解企业网络中的 Dell EMC 服务器、机箱、存储、网络交换机。借助 OpenManage Enterprise,一个基于 Web、可以集中管理多套系统的管理应用程序,您可以:

- 查找和管理数据中心环境中的设备。
- 分组和管理设备。
- 查看硬件资源清册和符合性报告。
- 监视您的设备的运行状况。
- 管理设备固件版本和执行系统更新和远程任务。
- 查看和管理系统警报和警报策略。

有关 OpenManage Enterprise 的更多信息,请参阅 Dell.com/OpenManageManuals。

Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise 自动为您的 Dell EMC 服务器、存储设备和网络设备提供技术支持。它会监视您的设备并主动检测可能发生的硬件问题。在检测到硬件问题时,SupportAssist Enterprise 自动向技术支持部门开立支持案例,并向您发送电子邮件通知。

有关 SupportAssist Enterprise 的更多信息,请参阅 Dell.com/ServiceabilityTools。

OpenManage Integration with ServiceNow 的主要功能

- 本机 ServiceNow 应用程序支持:可以在 ServiceNow 实例上安装和部署 OpenManage Integration with ServiceNow。
- OpenManage Enterprise 集成:
 - CMDB 集成:
 - 从 OpenManage Enterprise 将 PowerEdge 服务器资源清册定期和按需同步到 ServiceNow 配置管理数据库 (CMDB) 中。
 - 为从 OpenManage Enterprise 导入到 ServiceNow CMDB 的所有 PowerEdge 服务器自动创建配置项目 (CI)。
 - 事件管理集成:
 - 将事件从 OpenManage Enterprise 定期和按需同步到 ServiceNow 实例中。
 - 通过 ServiceNow 中的服务器 CI 自动映射事件 (严重和警告) 和警报。
 - 为严重和警告警报自动创建事件。
- SupportAssist Enterprise 集成:将受监视服务器的 SupportAssist Enterprise 支持案例导入到 ServiceNow 实例中,并自动为相应支持案例创建事件。
- 通过使用 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 应用程序提供的 REST API, OpenManage Integration 可获取服务器 资源清册信息、事件和 Dell EMC 支持案例。

主题:

• 其他资源



表. 1: 其他资源

说明文件	说明	可	用性
Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安装指南	提供了有关安装和配置 OpenManage Integration with ServiceNow 的信息。	1. 2.	请转至 Dell.com/OpenManageManuals。 单击 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow,然后选择所需的应用程序
Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 发行说明	提供了有关 OpenManage Integration with ServiceNow 的新功能、已知问题和解决方法的 信息。	3.	版本。 单击 手册和文档 以访问这些文档。
Dell EMC OpenManage Enterprise <i>用户指南</i>	提供有关安装和使用 OpenManage Enterprise 的 信息。		
Dell EMC OpenManage Enterprise and OpenManage Enterprise – Modular 版本 RESTful API 指南	提供有关使用表述性状态转移 (REST) API 集成 OpenManage Enterprise 的信息,还包括使用 REST API 执行常见任务的示例。	3.	后选择所需的应用程序版本。 单击 手册和文档 以访问这些文档。
Dell EMC SupportAssist Enterprise 用户指南	提供有关安装、配置、使用和 SupportAssist Enterprise 故障排除的信息。	De	II.com/ServiceabilityTools
ServiceNow 文档	有关使用 ServiceNow 应用程序的详细信息。	htt	ps://www.servicenow.com/

2

OpenManage Integration with ServiceNow 的 许可证要求

支持 OpenManage Integration with ServiceNow 的有效 Dell EMC 许可证必须安装在目标 PowerEdge 服务器上,以便在 ServiceNow 中监视设备的警报和支持案例。

要在目标服务器上部署许可证,请执行以下操作:

- 1. 购买服务器时可以购买许可证,或者联系销售代表进行购买。
- 2. 购买的许可证可以从软件许可证管理门户下载,网址为:Dell.com/support/retail/lkm。
- 3. 下载的许可证可以通过将其导入到相应的 iDRAC 控制台来部署在目标服务器上。要在数据中心内的多个服务器上部署许可证,您可以使用 Dell EMC License Manager 应用程序。有关使用 Dell EMC License Manager 部署许可证的详细信息,请参阅 Dell EMC License manager 产品页面。

所需的用户权限

3

OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序会在 ServiceNow 实例中安装以下一组用户角色:

- x_317119_omisnow.OMISNOW Operator(适用于 OpenManage Integration "操作员"角色)。
- x_317119_omisnow.OMISNOW User(适用于 OpenManage Integration "用户"角色)。

确保为 ServiceNow 用户分配适当的角色和权限,以使用 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序。如果需要,可以在 ServiceNow 中创建其他用户,并为其分配 OpenManage Integration "操作员"和"用户"角色。 表. 2: 所需的用户权限

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 管理员	OpenManage Integration with ServiceNow 操作员	OpenManage Integration with ServiceNow 用户
将 OpenManage Integration with ServiceNow 更新集上传 到 ServiceNow	允许	不允许	不允许
在 MID 服务器上部署 OpenManage Integration with ServiceNow 连接 器 .jar	允许	不允许	不允许
创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件	允许	允许	不允许
创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件	允许	允许	不允许
从 OpenManage Enterprise 检索服务器资 源清册详细信息	允许	允许	不允许
从 OpenManage Enterprise 检索所有服务 器事件	允许	允许	不允许
从 SupportAssist Enterprise 检索案例	允许	允许	不允许
在 ServiceNow 中查看应 用程序日志	允许	不允许	不允许
计划资源清册和事件收 集间隔	允许	允许	不允许
从 OpenManage Enterprise 查看为检索到 的事件创建的警报和事 件	允许	允许	允许
更新警报和事件	允许	允许	不允许
更改警报管理规则	允许	不适用	不适用
从 ServiceNow 删除 OpenManage Integration 应用程序	允许	不允许	不允许

在 ServiceNow 中添加 OpenManage Enterprise 实例

要从 OpenManage Enterprise 检索设备和事件,您必须在 ServiceNow 实例中创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件。

- 要创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件,请参阅 创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件。
- 要编辑 OpenManage Enterprise 连接配置文件,请参阅编辑 OpenManage Enterprise 连接配置文件。
- 要删除 OpenManage Enterprise 连接配置文件,请参阅删除 OpenManage Enterprise 连接配置文件。

主题:

- 创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件
- 编辑 OpenManage Enterprise 连接配置文件
- 删除 OpenManage Enterprise 连接配置文件

创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件

在创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件之前,请确保:

- 通过从 Dell EMC 支持站点导入更新集,在 ServiceNow 中安装了 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序。有关详细信息,请参阅支持站点上的 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安装指南。
- 在您的数据中心环境中安装并配置了管理、设备和查找 (MID) 服务器。
- 在 MID 服务器上部署了 OpenManage Integration with ServiceNow 连接器 .jar 文件。
- 必要的用户权限。请参阅所需的用户权限。

要创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件,请执行以下操作:

- 1. 在"导航"筛选器中,输入 Dell EMC OpenManage Integration,然后在**连接配置文件**下,选择 OpenManage Enterprise 连接配置文件。
- 2. 单击新建。
- 3. 输入连接配置文件的名称。
- 4. 输入以下 OpenManage Enterprise 设备详细信息:
 - IP 地址或 FQDN 地址
 - 用户名
 - 密码

提供的 OpenManage Enterprise 详细信息用于验证与 ServiceNow 实例的连接。

- 5. 要选择 MID 服务器,请单击搜索图标,并从列表中选择配置的 MID 服务器。
- 6. 要确保在 ServiceNow 实例和 OpenManage Enterprise 设备之间建立连接,请单击测试连接。
- 7. 如果与 OpenManage Enterprise 的连接成功,请单击提交。

现在将创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件,并在 OpenManage Enterprise 连接配置文件页面上列出。

 (〕 注: 在 OpenManage Integration with ServiceNow 版本 1.0 中,您仅可创建一个 OpenManage Enterprise 连接配置文件。

编辑 OpenManage Enterprise 连接配置文件

- 1. 在 OpenManage Enterprise 连接配置文件页面中,选择连接配置文件。
- 2. 您可以编辑以下字段:
 - OpenManage Enterprise 设备的 IP 地址或 FQDN。
 - OpenManage Enterprise 设备的用户名和密码。

(i) 注: 如果更改 OpenManage Enterprise IP 地址、FQDN 或用户名,则必须重新输入密码,然后单击测试连接。

3. 单击**更新**。

更新后的连接配置文件将在 OpenManage Enterprise 连接配置文件页面中列出。

删除 OpenManage Enterprise 连接配置文件

- 1. 在 OpenManage Enterprise 连接配置文件页面的名称列下,单击连接配置文件。
- 2. 要从 ServiceNow 删除连接配置文件,请选择删除。
- 3. 在确认对话框中,选择删除。

将从 ServiceNow 中移除 OpenManage Enterprise 连接配置文件。

() 注: 如果您删除现有 OpenManage Enterprise 连接配置文件,则不会在 ServiceNow 中监视设备和关联的事件。

5

对 PowerEdge 服务器进行资源清册和监视

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 能够将 OpenManage Enterprise 中的所有已清点设备同步到 ServiceNow。与设备 关联的事件也从 OpenManage Enterprise 中检索,并在 ServiceNow 中创建相应的事件,以有效监视 ServiceNow 中的事件。

前提条件:

- 要监视 OpenManage Enterprise 中查找到的 PowerEdge 服务器,请确保在 PowerEdge 服务器上安装用于 ServiceNow 集成的相应 Dell EMC 许可证。您购买服务器时可以购买许可证,或者联系销售代表进行购买。您可从位于 Dell.com/support/retail/lkm 的软 件许可证管理门户下载购买的许可证。
- 确保您具备必要的用户权限。请参阅所需的用户权限。
- 在 ServiceNow 中创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件。请参阅创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件。
- 要查看 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序的事件,您必须在 ServiceNow 实例中激活"事件管理"插件。选择操作 > 激活插件 > 可用插件 > 事件管理 > 仅激活插件以激活插件。

要监视 Dell EMC PowerEdge 服务器,请执行以下操作:

- 1. 在 "导航" 筛选器中, 输入 Dell EMC OpenManage Integration, 然后在连接配置文件下, 选择 OpenManage Enterprise 连接配置文件。
- 2. 要运行设备资源清册收集,请从列表中选择连接配置文件,然后选择所选行上的操作 > Dell EMC OME 资源清册同步。
 - 要计划资源清册收集,请在"导航"筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration,然后选择属性,然后在 OME 资源清册收集间隔下,输入 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序在多少天后检索资源清册详细信息。请参阅属 性表 字段定义。

在 OpenManage Enterprise 中查找到的 PowerEdge 服务器的资源清册详细信息将在 ServiceNow 实例中同步。

3. 要查看资源清册详细信息,请在"导航"筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration,然后选择 Dell EMC PowerEdge 服务器。

Servicendw service	lanagement						System Admir	nistrator • Q	. r 0 :
7 Dell EMC OpenManage Integration	PowerEdge Servers WIN19RS40.tejd.bdcsv.lab:7252PM2					1 ₹	Dashboard Fo	rm Update	Delete
च ★ ©	Name	WIN19R540.tejd.bdcsv.lab			Model number	PowerEdge R540			
Dell EMC OpenManage Integration	IP Address	100.100.208.124			Asset tag	dell test			
▼ Connection Profiles	Serial number	725ZPM2			MAC Address	d0.94.66.20.25.c0			
OpenManage Enterprise	RAM (MB)	131,072			Management URL	https://100.100.208.124:443			
	Detail OS Name	Not Available			Device Health Status	NORMAL			
VOME Inventory / Event Sync	Operating System	None			BIOS Version	1.7.0			
	Firmware Version	3.30.30.30			Chassis Service Tag	7252PM2			
					Express Service Code	15407104106			
	OS Version	Not Available							
	Description								
▼ SAE Case Sync									
	Related Items						C Search for CI		F & 0
Application Properties									
	Update Delete								
	Discover now								
Thound Web Services	Subscribe Show Discovery events								
	Event Management (42) OME (1) Incident (5)								
	Event Management Go to Time of event *	Search					44 4	1 to 42 of 42	
	Twents								
V System Scheduler	Q	e	≣ Node	≡ Туре	Resource	E Message key	E State	Severity	Alert
	0 2019-05-25 08-49-08 OpenMar	age Enterprise License DE00000254332729 exported from d	WIN19R540.tejd.bdcsv.lab:725ZPM2	iDRAC-Audit	Licensing	100.100.28.191.WIN19R540.tejd.bdcsv.lab	Processed	Info	Alert0010102
▼ System Log	() 2019-05-25 08-49-08 OpenMar	age Enterprise License FD00000010019060 exported from d	WIN19R540.tejd.bdcsv.lab:725ZPM2	iDRAC-Audit	Licensing	100.100.28.191.WIN19R540.tejd.bdcsv.lab	Processed	Info	Alert0010102
Application Logs	() 2019-05-1913-38-52 OpenMar	age Enterprise Unknown trap received with enterprise O	WIN19R540.tejd.bdcsv.lab:725ZPM2	Application:Miscellaneous	Miscellaneous	100.100.28.191.WIN19R540.tejd.bdcsv.lab	Processed	Info	Alert0010118

在 Dell EMC PowerEdge 服务器页面上,将列出 PowerEdge 服务器的资源清册详细信息。在序列号列中列出了服务器的唯一"服务标签"。您可以通过单击管理 URL 直接从 ServiceNow 启动 iDRAC 控制台。

🚺 注 PowerEdge 服务器的整体运行状态显示在设备运行状态字段中。

4. 要从 OpenManage Enterprise 同步事件,请在"导航"筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration,然后选择 OpenManage Enterprise 连接配置文件。

🕕 注: 在从 ServiceNow 中的 OpenManage Enterprise 同步设备事件之前,必须运行按需设备资源清册收集。

- 5. 要获取事件,请执行以下操作之一:
 - 要获取所有事件,请从列表中选择连接配置文件,然后选择所选行上的操作 > Dell EMC OME 事件同步。

• 要计划事件收集,请在"导航"筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration,然后选择属性,然后在事件收集 间隔下,输入 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序在多少小时和分钟后检索服务器生成的事件。请参阅属性表 - 字段定义。

PowerEdge 服务器生成的事件与 ServiceNow 实例同步。

6. 要查看事件,请在"导航"筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration,然后在 OME 资源清册/事件同步下,选择 事件。

Servicendw som	se Management	System	Administrator *	ላ 🗗	?
T Dell EMC OpenManage Integration	Event Created 2019-05-25 14:35:34	分 吉 ∞∞ Update	Create Event Rul	e Delete	
e \star O	Source	OpenManage Enforcement]		
Dell EMC OpenManage Integration	Node	WW198640 ng/d bdcsv.lab-72527942			
▼ Connection Profiles	Type	liRAC.Auda			
OpenManage Enterprise	Resource	Licersing			
SupportAssist Enterprise	Metric Name				
V OME Inventory / Event Sync					
PowerEdge Servers	Source instance	100.100.28.191			
Events	Message key 100 100 28 331 800 19540 togi bdcs-ubit 732279423-600K-Audit Licensing				
Alerts					
Incidents	Severity	Info			
▼ SAE Case Sync	Resolution state	New			
Incidents	Time of event	2019-66-25 (0):49-08			
Application Properties	State	Processed			
Properties	Alert	Aert010102 Q	•		
Alert Management Rule	Description	License DE00000254332729 exported from device IDRAC successfully System Display Name: - System Service Tag; 7252PM2 - FQDN: WIN19R5403tejd bdcsv.lab - FQDD: - Chassis Service Tag; 7252PM2			
▼ Inbound Web Services	2000 Deck 200				
PowerEdge Server	Additional information	[WentDeviceIdentInt": T252PM2;"MertMessappid": 'UC209;"MertMessappType": "SMMP";MertWaBindDetals": " <duni "="" [1.0],="" \2="" encoding:="" uf-8["?="" version:="">-trapagenAddress=100.00.208.124-(agenAddress= <mtrepriseod=1.3.6.1.4.1674.10932.5.3.2.4-(mtrepriseod=-specifictrapid=s15= specifictrapid="varbinds=-</th"><th></th><th></th><th></th></mtrepriseod=1.3.6.1.4.1674.10932.5.3.2.4-(mtrepriseod=-specifictrapid=s15=></duni>			
Event Management		cyathind=sarbid=sabid=3.61.4.1.1574_009253.31.276/s016=sdstatype=ctedString/sdstatype=calue=1coses DE000026432729 exported from device DBMC successfully=relation=/sarbid=sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.30/s016=sdatype=calue=3/sabid=sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.30/s016=sdatype=calue=3/sabid=sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=sabid=sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.61.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.51.4.1574_00925.31.40/s016=sdatype=calue=3/sabid=3.51.1574_00925.31.574_0005.5100000000000000000000000000000000			
SAE Cases		Section-during-			
V System Scheduler		-oids13.61.41.674.1092253110.6%joid=dotuppe=Oct05tring=dotuppe=value=Main System Chasses/value=Crafted=varbind=valu=18.61.41.674.10922531110.6%joid=dotuppe=Oct05tring=dotuppe=value=0.0867- 7252PU2-yalue=varbind=			
Scheduled Jobs	Processing Notes				
▼ System Log					
Application Logs	Update Create Event Rule Delete				

将会列出事件,您可以根据关联的严重性筛选事件。

7. 要查看由 ServiceNow 为事件创建的相应警报和事件,请在"导航"筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration, 然后在 OME 资源清册/事件同步下,选择警报或事件。

有关警报和事件的详细信息,请参阅警报管理 - 查看警报和相应的 OpenManage Enterprise 事件和事件管理 - 查看和管理为 OpenManage Enterprise 事件创建的事件。

有关资源清册和事件同步任务状态的详细信息,请查看**系统日志 > 系统日志 > 应用程序日志**中的相应日志。有关在 ServiceNow 中查 看应用程序日志所需的用户权限的详细信息,请参阅 所需的用户权限。

从 OpenManage Enterprise 移除设备时,已从 OME 中删除列将更新为 True,并且这些设备中的事件将不再在 ServiceNow 中进行监视。您可以从 ServiceNow 手动删除设备。

主题:

- 警报管理 查看警报和相应的 OpenManage Enterprise 事件
- 事件管理 查看和管理为 OpenManage Enterprise 事件创建的事件
- 更改警报管理规则

警报管理 - 查看警报和相应的 OpenManage Enterprise 事件

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 能够根据目标节点的硬件资源对从 OpenManage Enterprise 检索的事件分组。

要查看警报,请执行以下操作:

- 1. 在"导航"筛选器中,输入 Dell EMC OpenManage Integration,然后在 OME 资源清册/事件同步下,选择警报。 在警报页面上,列出了由 ServiceNow 创建的警报。将为从 OpenManage Enterprise 检索的事件创建警报,并根据硬件资源对其进行分组。
- 2. 在编号列下,选择一个警报以查看更多详细信息。

	Management							System Admi	nistrator + (ጊ 🗗 () :
Toell EMC OpenManage Integration	< Alert Alert Alert				1 1	Follow •	Update Quick Response	Acknowledge	Maintenance	Close	↑
≡ ★ ©	Number	Alert0010109			Severity	Critical					
Dell EMC OpenManage Integration	Source	OpenManage Enterprise			State	Open		٣			
Connection Profiles	Node	WIN-EQ07HCQU047.0X0LLN2			Acknowledged						
OpenManage Enterprise	Туре	iDRAC:System Health			Maintenance						
SupportAssist Enterprise	Resource	Temperature			Updated	2019-06-24 19:16:5	8				
VOME Inventory / Event Sync	Configuration item	WIN-EQ07H0QU047:0X0LLN2		ň	Parent			Q			
	Task	INC0010122	Q	0	Knowledge article			Q			
	Metric Name				Overall Event Count	6					
	Description	Temperature sensor has detected a failure value System	m Display	Name: \$7 - System Service Tag: xxjYafY - FQDN: xxjYafY - FQI	D: iDRAC.Embedded.1#SystemBoard	shaustTemp - Chassis	Service Tag: \$9				
▼ SAE Case Sync											
	Message key	100.100.28.191.WIN-EQD7HCQUO47:DX0LLN2:IDRAC:Sys	tem Healt	th:Temperature iDRAC.Embedded.1#SystemBoardExhaustT	mp						
Application Properties											
				Related Search Results 💙							
▼ Inbound Web Services	Impacted Services Flapping History Activities	More Information Repeated Alerts Similar Alerts	CI Incider	nts CI Change Requests CI Problems Related Incide	nts Related Change Requests Re	ated Problems					
PowerEdge Server	Impacted Services										
	⊘ ≡ Name	Severity		Ulew Service	Class		Root C	Id			
V System Scheduler	Update Quick Response Acknowledge M	aintenance Close									
	Related Links Calculate Related Tasks										
▼ System Log	Quick Response										
	Secondary Alerts Events (6) Alert Executions (1)	Remediation Tasks									
	= Semedary Alerts Add To Group Acknow	eden Maintenance Close Goto Severity		V Search							E

严重性字段显示警报严重性,资源字段显示了为 ServiceNow 分组考虑的目标节点的硬件资源。任务字段显示由 ServiceNow 创建的关联事件。有关查看事件的更多信息,请参阅事件管理 - 查看和管理为 OpenManage Enterprise 事件创建的事件。

3. 要查看相应的事件,请在**相关链接**下选择**事件**选项卡。

有关 ServiceNow 提供的警报管理功能的详细信息,请参阅 ServiceNow 实例中的警报管理模块。

事件管理 - 查看和管理为 OpenManage Enterprise 事件创建的事件

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 可以查看和管理为警报创建的事件。对于严重和警告状态的警报, ServiceNow 会创建相应的事件。

要查看和管理事件,请执行以下操作:

1. 在 "导航" 筛选器中, 输入 Dell EMC OpenManage Integration, 然后在 OME 资源清册/事件同步下,选择事件。

SELVICE IOW Service Ma	anagement			System	Ndministrator - 🤍 🟳 (?) 3	
∑ Doll EMC OpenManage Integration	< incident INC0010125				Update Resolve Delete 个	
🗉 ★ 🕓	Number	NICOLOGIE	Contact type	- None *		
Dell EMC OpenManage Integration	* Caller	OpenManage Enterprise Q 94 ①	State	New		
▼ Connection Profiles	Category	Hardware	Impact	1-High 💌		
OpenManage Enterprise	Subcategory	Server	Urgoncy	2 - Medium		
SupportAssist Enterprise	Business service	Q.	Priority	2 - High		
CIME Inventory / Event Sync	Configuration item	localhost.om/w.com/9NJVX12	Assignment group	٩		
PowerEdge Servers			Assigned to	Q.		
Events	* Short description	Temperature sensor has detected a warning value System Display Name: \$7 - System Se	rvice Tag: xxJYafY - FQDN: xxJYafY - FQDD: IDRAC.Embedded.1#SystemBoard	dDxh	\$	
Alerts	Description	Warning alert (Alert0010110) - Created on CI: (localhost.om/vx.com/9NJ0X12) - Metric nan llocalhost.om/vx.com/9NJ0X12(CL	ne is [] of type [JDRAC:System Health] from data source [OpenManage Enter	prise). There are no impacted services by the		
Incidents						
▼ SAE Case Sync			Related Search Results >			
Incidents						
Application Properties	Notes Related Records Resolution Information					
Properties	Watch list	8 2	Work notes list	8 2		
Alert Management Rule	Wark water	March marter			8	
V Inbound Web Services	10110000				-	
PowerEdge Server				Additional comments (Customer visible) Post		
Event Management	Activities: 3	1			-	
SAE Cases		System		Additional comments + 2019-06-24 19:17:02	T	
V System Scheduler		Warning alert (MartStribit) Cruited on Ct. [localhost.com/sNLX12]. Meric name is [] of type (IGMA: System Health) from data source (OpenManage Enterprise). There are no impacted services by the [localhost.on/sNLX12] CL				
Scheduled Jobs		System		Work notes + 2019-06-24 19:17:02		
V System Log		Task is created by System Administrator , using "Create Incident on Warning Rietts" Alert Rule.				
Application Logs		Senteen		Field changes + 2019-06-24 19:17:02		
		Configuration Item localhost.om/w.com/9NJWL12				

在事件页面上,列出了由 ServiceNow 创建的事件。可以根据事件的优先级和状态筛选事件。要更改警报管理规则,请参阅更改警报管理规则。

2. 在编号列下,选择一个事件以查看更多详细信息。 简略说明和描述字段显示了关联的服务标签、目标节点和与各个事件对应的警报。

3. 要管理事件,请选择**状态**下拉菜单,并根据事件的解决选择不同的状态。 如果事件得到解决并且状态更新为"已关闭",则相应的警报状态也将更新为"已关闭",表示从 OpenManage Enterprise 检索 的警报已被解决。选择**解决信息**选项卡以查看有关解决状态的详细信息。

(〕 注: 具有 "ServiceNow 管理员"和 "x_317119_omisnow.OMISNOW 操作员"角色的用户可以解决和关闭 OpenManage Enterprise 事件。

更改警报管理规则

ServiceNow 为严重和警告状态下的警报创建事件。要更改此功能,请更新 ServiceNow 实例中的警报管理规则。 有关更改警报管理规则所需的用户权限的详细信息,请参阅 所需的用户权限。

要更改警报管理规则,请执行以下操作:

- 1. 在 "导航" 筛选器中, 输入 Dell EMC OpenManage Integration, 然后在应用程序属性下, 选择警报管理规则。
- 2. 在名称列下,选择警报管理规则。
- 3. 在警报信息选项卡中,更新警报规则的名称,并输入描述以区分警报规则。
- 4. 选择警报筛选器选项卡。在警报筛选器下,通过选择下拉菜单并使用逻辑运算符提供条件。
- 5. 选择操作选项卡 ,并验证修复子流程是否正确。
- 6. 选择更新以更改警报管理规则。

在下一次事件同步计划中,对于从 OpenManage Enterprise 检索的事件,更新的警报管理规则将处于活动状态。

在 ServiceNow 中添加 SupportAssist Enterprise 实例

要从 SupportAssist Enterprise 检索案例,您必须使用 OpenManage Integration with ServiceNow 创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。

- 要创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件,请参阅创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。
- 要编辑 SupportAssist Enterprise 连接配置文件,请参阅编辑 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。
- 要删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件,请参阅删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。

主题:

- 创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件
- 编辑 SupportAssist Enterprise 连接配置文件
- 删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件

创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件

在创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件之前,请确保:

- 通过从 Dell EMC 支持站点导入更新集,在 ServiceNow 中安装了 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序。有关详细 信息,请参阅支持站点上的 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 安装指南。
- 在您的数据中心环境中安装并配置了管理、设备和查找 (MID) 服务器。
- 在 MID 服务器上部署了 OpenManage Integration with ServiceNow 连接器 .jar 文件。
- 必要的用户权限。请参阅所需的用户权限。

要创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件,请执行以下操作:

1. 在"导航"筛选器中,输入 Dell EMC OpenManage Integration,然后在连接配置文件下,选择 SupportAssist Enterprise。

2. 单击**新建**。

- 3. 输入连接配置文件的名称。
- 4. 输入以下 SupportAssist Enterprise 详细信息:
 - IP 地址或 FQDN 地址
 - 用户名
 - 密码

提供的 SupportAssist Enterprise 详细信息用于验证与 ServiceNow 实例的连接。

- 5. 通过选择相应的下拉菜单指定案例的影响和紧急程度。
- 6. 要选择 MID 服务器 ,请单击搜索图标 ,并从列表中选择配置的 MID 服务器。
- 7. 要确保在 ServiceNow 实例和 SupportAssist Enterprise 之间建立连接,请单击测试连接。
- 8. 如果与 SupportAssist Enterprise 的连接成功,请单击提交。

现在将创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件,并在 SAE 连接配置文件页面上列出。

注: 在 OpenManage Integration with ServiceNow 版本 1.0 中,您仅可创建一个 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。

编辑 SupportAssist Enterprise 连接配置文件

- 1. 在 SAE 连接配置文件页面中,选择连接配置文件。
- 2. 您可以编辑以下字段:

6

- SupportAssist Enterprise 设备的 IP 地址或 FQDN。
- SupportAssist Enterprise 设备的用户名和密码。

() 注: 如果更改 SupportAssist Enterprise IP 地址、FQDN 或用户名,则必须重新输入密码,然后单击 SAE 测试连接。

3. 单击**更新**。

更新后的连接配置文件在 SAE 连接配置文件页面中列出。

删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件

- 1. 在 SAE 连接配置文件页面的名称列下,单击连接配置文件。
- 2. 要从 ServiceNow 删除连接配置文件,请选择删除。
- 3. 在确认对话框中,选择删除。

将从 ServiceNow 中删除 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。

() 注: 如果您删除现有 SupportAssist Enterprise 连接配置文件,将不会在 ServiceNow 中监视关联的案例。



事件管理 - 查看和监视 SupportAssist Enterprise 案例的事件

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 可将所有案例从 SupportAssist Enterprise 检索到 ServiceNow 实例中。所有案例的 相应事件均由 ServiceNow 创建,以有效监视案例。

前提条件:

- 在 OpenManage Enterprise 中查找到的设备必须添加到 SupportAssist Enterprise 中,然后才能检索 ServiceNow 中的案例。有关在 SupportAssist Enterprise 中添加设备的详细信息,请参阅 Dell EMC 支持站点上的 SupportAssist Enterprise 用户指南。
- 在具备 ServiceNow 集成的有效 Dell EMC 许可证的 OpenManage Enterprise 中查找到的设备的 Dell EMC 支持案例仅在 ServiceNow 中受到监视。您购买服务器时可以购买许可证,或者联系销售代表进行购买。您可从位于 Dell.com/support/retail/lkm 的软件许可证管理门户下载购买的许可证。
- 确保您具备必要的用户权限。请参阅所需的用户权限。
- 在 ServiceNow 中创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。请参阅创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件。
- 要查看 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序的事件,您必须在 ServiceNow 实例中激活"事件管理"插件。选择操作 > 激活插件 > 可用插件 > 事件管理 > 仅激活插件以激活插件。

要获取 SupportAssist Enterprise 案例并在 ServiceNow 中查看相应的事件,请执行以下操作:

- 1. 在 "导航" 筛选器中, 输入 Dell EMC OpenManage Integration, 然后在连接配置文件下, 选择 SupportAssist Enterprise 连接配置文件。
- 2. 要检索案例,请从列表中选择连接配置文件,然后选择所选行上的操作 > SAE 案例同步。
 - 要计划检索案例,请在"导航"筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration,然后选择属性,然后在 SAE 案例 收集间隔下,选择 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序在多少小时和分钟后检索支持案例。请参阅属性表 字 段定义。
- 3. 要查看由 ServiceNow 创建的事件,请在"导航"筛选器中输入 Dell EMC OpenManage Integration,然后在 SAE 案例同步下选择事件。

SETVICENOW Service H	lanagement				System	Administrator • Q 🗗 🕐
T Dell DMC OpenManage Integration	<					Update Resolve Delete
⊡ ★ ©	Number	INC0010109		Contact type	Others	•
Dell EMC OpenNanage Integration	* Caller	SupportAssist Enterprise	۹ 🛸 🕕	State	New	•
▼ Connection Profiles	Category	Hardware	•	Impact	2 - Medium	•
OpenHanage Enterprise	Subcategory	Server		Urgency	2 - Medium	•
SupportAssist Enterprise	Business service		Q.	Printly	3 - Moderate	
OME Inventory / Event Sync	Configuration item	IDRAC-725ZPM2-CEHY104	۹ ۴ 🛛	Assignment group	0	
PowerEdge Servers				Assigned to	0	
Events	:): Short description	Dell PC Diagnostics : Microsoft Windows 10 Enterprise Edition	n (64-bit)			Q
Alerts	Description	(Caseld : 1003202688) Dell PC Diagnostics : Microsoft Window	vs 10 Enterprise Edition (64-bit)			
Incidents						
▼ SAE Case Sync			8	elated Search Results >		
Incidents						
▼ Application Properties	Notes Related Records Resolution Information					
Properties	Watch list	8 2		Work notes list	8 2	
Alert Management Rule		•				
▼ Inbound Web Services	Work notes	Worknotes				
PowerEdge Server					Additional comments (Customer visible) Post	
Event Management	Activities 1					
SAE Cases	Autority 1	MS Mid Server			Field changes + 2013-06-19 10:58:04	7
V System Scheduler		Configuration Item IDRAC-725ZPM2:CEHY104 Impact 2 - Medium				
Scheduled Jobs		Incident state New Opened by MID Server				
▼ System Log		Priority 3 - Moderate				
Application Logs						

要根据优先级或状态对事件进行排序,请选择相应的列选项并选择排序选项。

有关案例同步任务状态的详细信息,请查看**系统日志 > 系统日志 > 应用程序日志**中的相应日志。有关在 ServiceNow 中查看应用程序 日志所需的用户权限的详细信息,请参阅 所需的用户权限。

 注: 具有 "ServiceNow 管理员"和 "x_317119_omisnow.OMISNOW 操作员"角色的用户可以解决和关闭 SupportAssist Enterprise 事件。



Ę

字段	定义
事件收集间隔	
事件收集 [小时]	计划从 OpenManage Enterprise 收集事件的时间间隔。默认间隔
事件收集 [分钟]	为15分钟,支持的计划间隔为15分钟到6小时。
OME 资源清册收集间隔 [1-90]	
OME 资源清册收集 [天]	计划从 OpenManage Enterprise 收集设备资源清册的时间间隔。 您可以输入从 1 到 90 的天数,默认间隔设置为 30 天。
SAE 案例收集间隔	
SAE 案例收集 [小时]	计划从 SupportAssist Enterprise 收集支持案例的时间间隔。默认

SAE 案例收集 [分钟]

属性表 - 字段定义 17

访问 Dell EMC 支持站点上的文档

9

您可以使用以下链接访问 Dell EMC 产品文档:

- 关于 Dell EMC 企业系统管理说明文件 www.dell.com/esmmanuals
- 关于 Dell EMC OpenManage 文档 www.dell.com/openmanagemanuals
- 关于 Dell EMC 远程企业系统管理文档 www.dell.com/esmmanuals
- 关于 iDRAC 和 Dell Lifecycle Controller 文档 www.dell.com/idracmanuals
- 关于 Dell EMC OpenManage 连接企业系统管理说明文件 www.dell.com/esmmanuals
- 关于 Dell EMC 可维护性工具说明文件 www.dell.com/serviceabilitytools
- 要查看文档,请执行以下操作:
 - 1. 转至 www.dell.com/support。
 - 2. 选择**浏览所有产品**。
 - 3. 在所有产品页面上,选择软件,然后选择以下部分中的所需链接:
 - 分析学
 - 客户端系统管理
 - 企业应用程序
 - 企业系统管理
 - 公共部门解决方案
 - 公用程序
 - ・ 大型机
 - ・ 维护工具
 - 虚拟化解决方案
 - 操作系统
 - ・支持
 - 4. 选择产品名称,然后选择所需版本。
- 使用搜索引擎:
 - 在搜索框中输入文档的名称和版本。

10

联系 Dell EMC

(i) 注: 如果没有可用的互联网连接,可在购货发票、装箱单、帐单或 Dell EMC 产品目录上查找联系信息。

Dell EMC 提供多种在线和基于电话的支持和服务选项。具体的服务随您所在国家/地区以及产品的不同而不同,某些服务在您所在的地区可能不提供。如要联系 Dell EMC 解决有关销售、技术支持或客户服务问题:

- 1. 访问 Dell.com/support。
- 2. 选择您的支持类别。
- 3. 在页面底部的选择国家/地区下拉列表中,确认您所在的国家或地区。
- 4. 根据您的需要选择相应的服务或支持链接