

# **Dell EMC OpenManage Integration version 1.1 avec ServiceNow**

Guide d'installation

## Remarques, précautions et avertissements

 **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre produit.

 **PRÉCAUTION : ATTENTION** vous avertit d'un risque de dommage matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.

 **AVERTISSEMENT** : un AVERTISSEMENT signale un risque d'endommagement du matériel, de blessure corporelle, voire de décès.

# Table des matières

<b>Chapitre 1: Présentation de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow.....</b>	<b>4</b>
Nouveautés.....	5
<b>Chapitre 2: Installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow.....</b>	<b>6</b>
Matrice de compatibilité.....	6
Privilèges utilisateur requis.....	7
Conditions préalables de l'installation.....	8
Installation et configuration des serveurs MID.....	9
Téléchargement d'OpenManage Integration avec ServiceNow.....	9
Installation d'OpenManage Integration dans ServiceNow par le téléchargement de l'ensemble de mises à jour dans l'instance ServiceNow.....	10
Déploiement du connecteur .jar d'OpenManage Integration sur un serveur MID.....	11
<b>Chapitre 3: Mise à niveau d'OpenManage Integration version 1.1 avec ServiceNow.....</b>	<b>12</b>
<b>Chapitre 4: Désinstallation d'OpenManage Integration avec ServiceNow.....</b>	<b>15</b>
<b>Chapitre 5: Ressources supplémentaires.....</b>	<b>17</b>
<b>Chapitre 6: Accès au contenu de support à partir du site de support Dell EMC.....</b>	<b>18</b>
<b>Chapitre 7: Contacter Dell EMC.....</b>	<b>19</b>

# Présentation de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow

Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow permet aux organisations professionnelles d'améliorer l'efficacité de leurs opérations stratégiques en comblant les écarts entre leurs processus de gestion des opérations et des services. Il s'agit d'une application native, au sein de la plate-forme ServiceNow, qui fournit une interface transparente entre OpenManage Enterprise (capacités de gestion de l'infrastructure) et ServiceNow (fonctions de gestion des opérations et des services). OpenManage Enterprise est une console de gestion de systèmes un-à-plusieurs qui offre une gestion complète et unifiée du cycle de vie pour l'infrastructure modulaire PowerEdge, les serveurs en rack et de type tour. OpenManage Integration fournit des fonctionnalités d'automatisation pour le transfert des événements et des informations d'inventaire des périphériques entre OpenManage Enterprise et ServiceNow. Par conséquent, il assiste les équipes de gestion des services dans la détection, le diagnostic et la résolution rapide des problèmes qui ont un impact sur les services professionnels et l'intégrité de l'infrastructure informatique.

En outre, OpenManage Intégration avec ServiceNow s'intègre à SupportAssist Enterprise pour l'affichage et le suivi des dossiers de support, ouverts par les équipes de support Dell EMC, à partir de l'instance ServiceNow. SupportAssist Enterprise est une application qui détecte proactivement les problèmes matériels, avant même qu'ils ne se produisent, et alerte les équipes du support technique à propos de vos serveurs PowerEdge, de vos périphériques de stockage et de mise en réseau. Grâce à cette intégration, les équipes chargées de la gestion des opérations et des services peuvent se tenir au courant des dossiers de support technique générés pour les serveurs PowerEdge et suivre leur progression, de l'incident à la résolution.

## Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise est une application de surveillance et de gestion des systèmes qui offre une vue complète des serveurs Dell EMC, châssis, espaces de stockage et commutateurs réseau présents dans le réseau d'entreprise. Avec OpenManage Enterprise, une application Web de gestion de systèmes un-à-plusieurs vous pouvez :

- Détecter et gérer les périphériques présents dans un environnement de datacenter.
- Grouper et gérer les périphériques.
- Afficher l'inventaire matériel et des rapports de conformité
- Surveiller l'intégrité de vos périphériques.
- Gérer les versions de firmware des périphériques et effectuer des mises à jour système et des tâches à distance.
- Afficher et gérer les alertes du système et les stratégies d'alerte.

Pour plus d'informations sur Dell EMC OpenManage Enterprise, reportez-vous aux documents disponibles sur la page Dell OpenManage Enterprise à l'adresse [Dell.com/OpenManageManuals](https://Dell.com/OpenManageManuals).

## Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise automatise le support technique pour vos serveurs Dell EMC, vos périphériques de stockage et de mise en réseau. Il surveille vos périphériques et détecte proactivement les problèmes matériels susceptibles de se produire. Lorsqu'un problème matériel est détecté, SupportAssist Enterprise ouvre automatiquement un dossier de support auprès du support technique et vous envoie une notification par e-mail.

Pour plus d'informations sur SupportAssist Enterprise, reportez-vous aux documents disponibles sur la page Serviceability Tools ([Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools)).

## Fonctions clés d'OpenManage Integration avec ServiceNow

- Prise en charge des applications ServiceNow natives : OpenManage Integration avec ServiceNow peut être installé et déployé sur une instance ServiceNow.
- Intégration d'OpenManage Enterprise :
  - Intégration d'une CMDB :

- Synchronisation périodique et à la demande de l'inventaire détaillé des serveurs PowerEdge à partir d'une ou plusieurs instances OpenManage Enterprise dans une base de données de gestion de la configuration (CMDB) ServiceNow.
- Création automatique d'éléments de configuration (CI) pour tous les serveurs PowerEdge importés à partir d'une ou plusieurs instances OpenManage Enterprise vers une CMDB ServiceNow.
- Intégration de la gestion des événements et des incidents :
  - Synchronisation périodique et à la demande des événements à partir d'une ou plusieurs instances OpenManage Enterprise vers une instance ServiceNow.
  - Adressage automatique des événements (de types Critique et Avertissement) et des alertes avec les CI du serveur dans ServiceNow.
  - Création automatique d'incidents pour les alertes critiques et d'avertissement.
- Intégration de SupportAssist Enterprise : importez les dossiers de support à partir d'une ou plusieurs instances SupportAssist Enterprise pour les serveurs surveillés dans une instance ServiceNow et créez automatiquement des incidents pour les dossiers de support correspondants.
- Les informations sur l'inventaire des serveurs, les événements et les dossiers de support Dell EMC sont extraits par OpenManage Integration à l'aide des API REST fournies par les applications OpenManage Enterprise et SupportAssist Enterprise.

## Sujets :

- [Nouveautés](#)

# Nouveautés

- Prise en charge de l'intégration avec plusieurs instances d'OpenManage Enterprise et de SupportAssist Enterprise.
- Intégration de la base de données de gestion de la configuration (CMDB) :
  - Synchronisation périodique et à la demande de l'inventaire détaillé des serveurs. Par exemple, CPU, mémoire, contrôleurs de stockage, disques physiques et virtuels, ventilateurs, versions de firmware.
  - Création automatique des éléments de configuration (CI) et des relations entre éléments de configuration pour le serveur et les composants de serveur associés.
  - Utilisation de classes de serveurs CI CMDB prêts à l'emploi pour le stockage des informations du serveur PowerEdge.
- Prise en charge de la surveillance de la garantie.
- Prise en charge d'une nouvelle plate-forme :
  - ServiceNow New York, Orlando et Paris.
  - Prise en charge des appareils d'infrastructure hyperconvergée (VxRail et série XC).
- Utilisation de la table des ensembles d'importation pour le reclassement des enregistrements de serveur importés à partir d'OpenManage Enterprise avant leur transformation et leur mappage vers des tables CMDB.
- Nouveau menu d'application amélioré, pour une navigation plus rapide et une plus grande facilité d'utilisation.

# Installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow

Pour installer OpenManage Integration dans une instance ServiceNow, procédez comme suit :

- Téléchargez le package du programme d'installation d'OpenManage Integration à partir du site de support technique de Dell EMC.
- Installez OpenManage Integration en téléchargeant l'ensemble de mises à jour d'OpenManage Integration.
- Déployez le fichier du connecteur .jar sur un serveur MID pour récupérer les informations d'inventaire, les alertes et les dossiers de support Dell EMC d'OpenManage Enterprise et de SupportAssist Enterprise, respectivement.
- Configurez les instances d'OpenManage Enterprise et de SupportAssist Enterprise dans ServiceNow.

Pour désinstaller la version précédente d'OpenManage Enterprise avec ServiceNow (version 1.0), reportez-vous à la section [Désinstallation d'OpenManage Integration avec ServiceNow](#) , page 15

Pour effectuer une mise à niveau et passer de la version 1.0 à la version 1.1 d'OpenManage Enterprise avec ServiceNow, reportez-vous à [Mise à niveau d'OpenManage Integration version 1.1 avec ServiceNow](#) , page 12

## Sujets :

- [Matrice de compatibilité](#)
- [Privilèges utilisateur requis](#)
- [Conditions préalables de l'installation](#)
- [Installation et configuration des serveurs MID](#)
- [Téléchargement d'OpenManage Integration avec ServiceNow](#)
- [Installation d'OpenManage Integration dans ServiceNow par le téléchargement de l'ensemble de mises à jour dans l'instance ServiceNow](#)
- [Déploiement du connecteur .jar d'OpenManage Integration sur un serveur MID](#)

## Matrice de compatibilité

Tableau 1. Matrice de compatibilité

Logiciels, système d'exploitation et matériel pris en charge	Version
Versions de ServiceNow	New York, Orlando et Paris. Voir <a href="https://www.docs.servicenow.com/">https://www.docs.servicenow.com/</a> .
Dell EMC OpenManage Enterprise	Version 3.4 et supérieure
Dell EMC SupportAssist Enterprise	2.0.x et 4.0.x
Navigateurs	Pour plus d'informations sur les navigateurs pris en charge par ServiceNow, reportez-vous à la documentation ServiceNow à l'adresse <a href="https://www.docs.servicenow.com/">https://www.docs.servicenow.com/</a> .
Systèmes d'exploitation : pour déployer et configurer un serveur MID.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Windows Server 2016</li> <li>• Windows Server 2019</li> <li>• Red Hat Enterprise Linux 8</li> <li>• Ubuntu 18</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveurs PowerEdge</li> <li>• Serveurs PowerEdge dans les appliances d'infrastructure hyperconvergée (HCI) VxRail et série XC</li> </ul>	Pour plus d'informations sur les serveurs PowerEdge pris en charge gérés à l'aide d'OpenManage Integration avec ServiceNow, reportez-vous aux sections suivantes :

**Tableau 1. Matrice de compatibilité (suite)**

Logiciels, système d'exploitation et matériel pris en charge	Version
<p><b>i</b> <b>REMARQUE :</b> Une licence OpenManage Integration avec ServiceNow doit être installée sur les serveurs PowerEdge cibles pour prendre en charge la surveillance dans ServiceNow.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Section <i>Serveurs Dell EMC PowerEdge pris en charge</i> dans la <i>Matrice de support de Dell EMC OpenManage Enterprise version 3.5</i> à l'adresse <a href="http://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a>.</li> <li>• Section <i>Serveurs pris en charge</i> dans <i>Matrice de support de SupportAssist Enterprise</i> à l'adresse <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>.</li> </ul>

## Privilèges utilisateur requis

L'application OpenManage Integration avec ServiceNow installe l'ensemble de rôles d'utilisateur suivant dans une instance ServiceNow :

- `x_310922_omisnow.OMISNOW Operator` pour le rôle d'opérateur d'OpenManage Integration.
- `x_310922_omisnow.OMISNOW User` pour le rôle d'utilisateur d'OpenManage Integration.

Assurez-vous que les rôles et les privilèges appropriés soient attribués aux utilisateurs ServiceNow afin d'utiliser l'application OpenManage Integration avec ServiceNow. Si nécessaire, vous pouvez créer d'autres utilisateurs dans ServiceNow et leur attribuer des rôles d'utilisateur et d'opérateur dans OpenManage Integration.

**Tableau 2. Privilèges utilisateur requis**

Fonctionnalités d'OpenManage Integration avec ServiceNow	Administrateur ServiceNow	Opérateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow	Utilisateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow
Télécharger l'ensemble de mises à jour d'OpenManage Integration avec ServiceNow vers ServiceNow	Autorisé	Interdit	Interdit
Déployer le connecteur .jar d'OpenManage Integration avec ServiceNow sur un serveur MID	Autorisé	Interdit	Interdit
Créer, modifier ou supprimer des profils de connexion OpenManage Enterprise	Autorisé	Autorisé	Interdit
Créer, modifier ou supprimer des profils de connexion SupportAssist Enterprise	Autorisé	Autorisé	Interdit
Récupérer les informations d'inventaire des serveurs à partir d'instances OpenManage Enterprise	Autorisé	Autorisé	Interdit
Récupérer tous les événements de serveur à partir d'OpenManage Enterprise	Autorisé	Autorisé	Interdit

**Tableau 2. Privilèges utilisateur requis (suite)**

<b>Fonctionnalités d'OpenManage Integration avec ServiceNow</b>	<b>Administrateur ServiceNow</b>	<b>Opérateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow</b>	<b>Utilisateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow</b>
Récupérer des incidents à partir de SupportAssist Enterprise	Autorisé	Autorisé	Interdit
Afficher les journaux d'application dans ServiceNow	Autorisé	Interdit	Interdit
Planifier l'inventaire et les intervalles de collecte d'événements	Autorisé	Autorisé	Interdit
Afficher les alertes et les incidents créés pour les événements récupérés à partir d'OpenManage Enterprise	Autorisé	Autorisé	Autorisé
Mettre à jour les alertes et les incidents	Autorisé	Autorisé	Interdit
Activer ou désactiver la règle de gestion des alertes	Autorisé	Interdit	Interdit
Activer ou désactiver la règle de corrélation des alertes	Autorisé	Interdit	Interdit
Suppression de l'application OpenManage Integration de ServiceNow	Autorisé	Interdit	Interdit
Créer ou modifier des règles de corrélation d'alerte	Autorisé	Interdit	Interdit
Attribuer des incidents à des groupes OME et SAE	Autorisé	Autorisé	Interdit
Activer et désactiver des cartes de transformation	Autorisé	Autorisé	Interdit
Configurer la file d'attente parallèle	Autorisé	Autorisé	Interdit

## Conditions préalables de l'installation

Assurez-vous que les conditions préalables suivantes soient remplies avant de commencer l'installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow.

- Une version prise en charge de l'instance de ServiceNow est disponible. Pour plus d'informations sur les produits logiciels et matériels pris en charge, reportez-vous à la [Matrice de compatibilité](#), page 6.
- Assurez-vous que le plug-in Event Management est activé sur l'instance ServiceNow.
- Les serveurs MID sont installés et configurés dans votre environnement d'entreprise.
- Une licence OpenManage Integration avec ServiceNow doit être installée sur les serveurs PowerEdge cibles pour prendre en charge la surveillance dans ServiceNow. Pour plus d'informations, reportez-vous à la *section Exigences en matière de licence d'OpenManage Integration avec ServiceNow* dans le *Guide de l'utilisateur* de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow.

- Assurez-vous que vous disposez des privilèges d'administration ServiceNow pour installer et configurer OpenManage Integration sur l'instance ServiceNow.

## Installation et configuration des serveurs MID

OpenManage Integration avec ServiceNow nécessite l'installation et la configuration des serveurs MID (gestion, instrumentation et détection) dans votre datacenter. Les serveurs MID doivent être installés sur un système qui fonctionne dans les systèmes d'exploitation suivants. Pour plus d'informations sur les systèmes d'exploitation et versions pris en charge par le serveur MID, reportez-vous à la [Matrice de compatibilité](#), page 6.

- Windows
- Red Hat Enterprise Linux
- Ubuntu

Les serveurs MID facilitent la communication et l'échange d'informations (inventaire des périphériques, alertes et informations sur les dossiers de support ouverts) entre une instance ServiceNow et les applications OpenManage Enterprise et SupportAssist Enterprise. Il est important que les serveurs MID soient en mesure d'accéder aux applications OpenManage Enterprise et SupportAssist Enterprise via le réseau du datacenter.

Dans le cas de plusieurs profils de connexion, configurez les serveurs MID en fonction du nombre de profils de connexion OpenManage Enterprise et SupportAssist Enterprise. Il est recommandé d'utiliser un serveur MID par profil OpenManage Enterprise.

Pour plus d'informations sur le téléchargement, l'installation et la configuration d'un serveur MID dans votre datacenter, reportez-vous à la documentation ServiceNow à l'adresse <https://docs.servicenow.com/>.

## Téléchargement d'OpenManage Integration avec ServiceNow

Conservez le numéro de série de votre serveur Dell EMC PowerEdge. Il est recommandé d'utiliser le numéro de série pour accéder à l'ensemble du support sur le site Web de support de Dell. Vous êtes ainsi assuré de télécharger la version appropriée du logiciel pour votre plate-forme.

Pour télécharger le package du programme d'installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow :

1. Rendez-vous sur [Dell.com/support](https://Dell.com/support).
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Saisissez le numéro de série de votre serveur Dell EMC PowerEdge, puis sélectionnez **Rechercher**.
  - Sélectionnez **Parcourir tous les produits > Serveurs > PowerEdge**, puis sélectionnez le modèle correspondant à votre serveur PowerEdge.
3. Sur la page du support technique de votre serveur, sélectionnez **Pilotes et téléchargements**.
4. Dans la liste **Catégorie**, sélectionnez **Gestion des systèmes**.  
La version prise en charge d'OpenManage Integration avec ServiceNow s'affiche.
5. Effectuez l'une des actions suivantes pour télécharger le package du programme d'installation sur votre système de fichiers :
  - Cliquez sur **Télécharger**.
  - Cochez la case pour ajouter le logiciel à votre liste de téléchargements, puis cliquez sur **Télécharger les fichiers sélectionnés**.

Le fichier `DELL_EM_C_OpenManage_Integration_1.1_ServiceNow_288_A00.tar.gz` téléchargé contient un ensemble de mises à jour (fichier .xml), un fichier de connecteur .jar, un fichier Readme, un guide d'installation, un contrat de licence utilisateur final (fichier .pdf) et un dossier `DELL_EM_C_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` contenant les scripts qui permettent d'effectuer certaines étapes d'installation, de mise à niveau et de désinstallation. Pour plus d'informations sur l'installation de l'application OpenManage Integration dans une instance ServiceNow, voir [Installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow](#), page 6.

# Installation d'OpenManage Integration dans ServiceNow par le téléchargement de l'ensemble de mises à jour dans l'instance ServiceNow

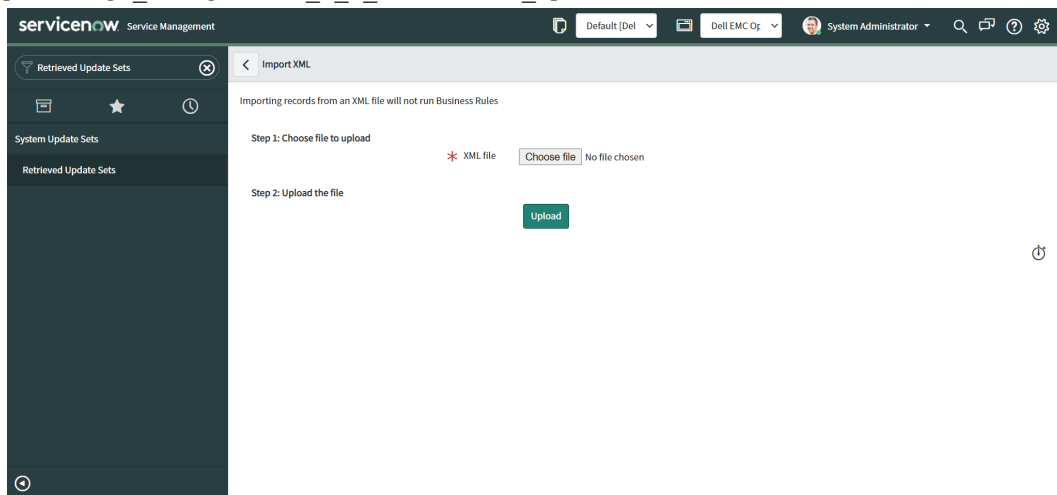
Avant de télécharger l'ensemble de mises à jour sur l'instance ServiceNow, assurez-vous que vous avez téléchargé et extrait le fichier du programme d'installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow à partir du site de support technique Dell EMC. Pour en savoir plus, voir la documentation [Téléchargement d'OpenManage Integration avec ServiceNow](#), page 9

Pour télécharger l'ensemble de mises à jour d'OpenManage Integration avec ServiceNow vers l'instance ServiceNow :

1. Activez les autorisations pour les tables suivantes.
  - Autorisations de lecture, de création, de mise à jour et de suppression sur la table **sysauto\_script**.
  - Autorisations de lecture, de création, de mise à jour et de suppression sur la table **cmdb\_ci\_outofband\_device**.
  - Autorisation de lecture sur la table **sysevent-read**.

Vous pouvez le faire manuellement ou exécuter le script `installation_permissions.js` pour activer les autorisations requises sur les tables. Pour activer l'autorisation à l'aide du script, effectuez les opérations suivantes :

- a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` contenant les scripts.
  - b. Ouvrez le fichier `installation_permissions.js` et copiez son contenu.
  - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
  - d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `installation_permissions.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.
2. Dans l'instance ServiceNow, saisissez `System Update Sets` dans le filtre de navigation, puis sélectionnez **Ensembles de mises à jour récupérés**.  
La page **Ensembles de mises à jour récupérés** s'affiche.
  3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Importer un ensemble de mises à jour depuis XML**.
  4. Sur la page **Importer au format XML**, cliquez sur **Choisir un fichier** et accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait les fichiers du programme d'installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow, puis sélectionnez l'ensemble de mises à jour `Dell EMC OpenManage Integration_1_1_ServiceNow_UpdateSet.xml`.



5. Cliquez sur **Charger**.  
Une fois le téléchargement terminé, l'ensemble de mises à jour est répertorié sur la page **Ensembles de mises à jour récupérés** et l'état **Chargé** s'affiche dans la colonne correspondante.
6. Dans la colonne **Nom**, cliquez sur l'ensemble de mise à jour **Dell EMC OpenManage Integration**, puis dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.  
La progression s'affiche dans la boîte de dialogue **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**. Une fois que vous avez réussi à afficher l'aperçu de l'ensemble de mises à jour, fermez la boîte de dialogue. Vous obtiendrez l'état **Affiché en aperçu**.

**REMARQUE :** Si vous rencontrez une erreur lorsque vous affichez l'aperçu de l'ensemble de mises à jour, fermez la boîte de dialogue d'erreurs. Sous **Liens connexes**, sélectionnez toutes les erreurs, puis, sous **Action sur les lignes sélectionnées**, cliquez sur **Accepter la mise à jour à distance**.

7. Pour valider les modifications apportées à l'ensemble de mises à jour sur l'instance ServiceNow, cliquez sur **Valider l'ensemble de mises à jour** dans le coin supérieur droit.

La progression s'affiche dans la boîte de dialogue **Valider l'ensemble de mises à jour**. Une fois l'ensemble de mises à jour correctement validé, fermez la boîte de dialogue. L'ensemble de mises à jour passe alors à l'état **Validé**.

L'ensemble de mises à jour téléchargé est répertorié sous **Ensembles de mises à jour du système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**. Pour plus d'informations sur les transferts d'ensembles de mises à jour, reportez-vous à la documentation ServiceNow à l'adresse <https://www.docs.servicenow.com/>.

## Déploiement du connecteur .jar d'OpenManage Integration sur un serveur MID

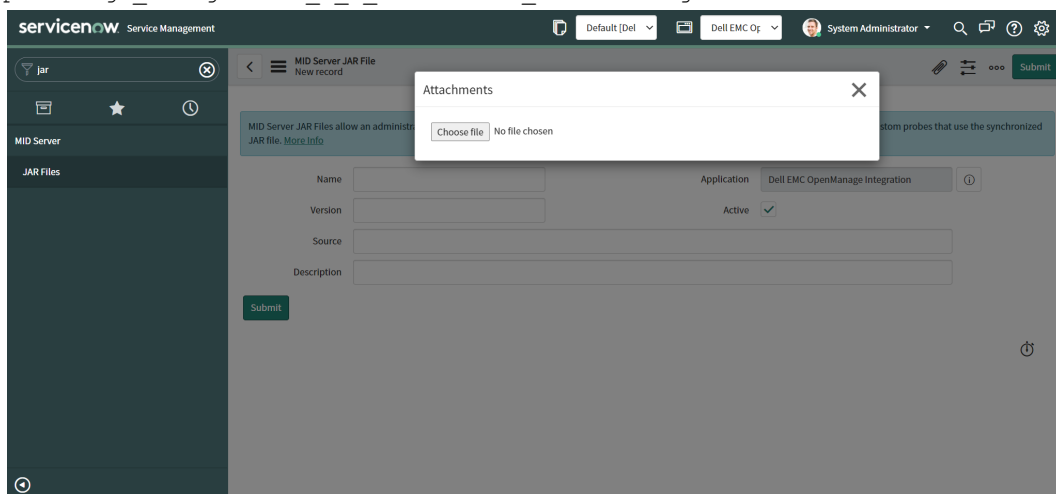
Pour activer la communication entre OpenManage Enterprise et ServiceNow, et entre SupportAssist Enterprise et ServiceNow, vous devez déployer un connecteur .jar sur le serveur MID (serveur de gestion, d'instrumentation et de détection).

Avant de déployer le connecteur .jar sur le serveur MID, assurez-vous que vous disposez des éléments suivants :

- Modifiez le champ d'application ServiceNow pour le définir sur Dell EMC OpenManage Integration.
- Un utilisateur ServiceNow avec des privilèges utilisateur nécessaires. Voir [Privilèges utilisateur requis](#) , page 7.
- Avoir installé et configuré le serveur MID dans votre environnement.
- Avoir téléchargé et extrait le fichier du programme d'installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow à partir du site de support technique Dell EMC. Pour plus d'informations, voir [Téléchargement d'OpenManage Integration avec ServiceNow](#) , page 9.

Pour déployer le fichier du connecteur .jar d'OpenManage Integration :

1. Dans l'instance ServiceNow, saisissez MID Server dans le filtre de navigation, puis sélectionnez le module **Fichiers JAR**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. En haut à droite, cliquez sur **Gérer les pièces jointes** > **Choisir un fichier** et accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait les fichiers du programme d'installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow, puis chargez le fichier `Dell EMC OpenManage Integration 1_1 ServiceNow Connector.jar`.



Une fois que vous avez chargé la pièce jointe, fermez la boîte de dialogue **Pièces jointes**.

4. Saisissez un nom pour le fichier de connecteur .jar importé, puis cliquez sur **Envoyer**.
5. Saisissez MID Server dans le filtre de navigation, puis sélectionnez le module **Serveurs**.
6. Dans la colonne **Nom**, sélectionnez le serveur MID, puis sélectionnez **Redémarrer le serveur MID** sous **Actions sur les lignes sélectionnées**.

Le serveur MID passe de l'état **Arrêté** à l'état **Actif** après avoir été redémarré avec succès.

Le fichier du connecteur .jar Dell EMC est désormais déployé sur le serveur MID.

L'installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow est maintenant terminée. Pour récupérer les appareils, les événements et les dossiers de support à partir d'OpenManage Enterprise et de SupportAssist Enterprise, ajoutez des profils de connexion dans OpenManage Integration. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Guide de l'utilisateur Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow* disponible sur le site de support technique.

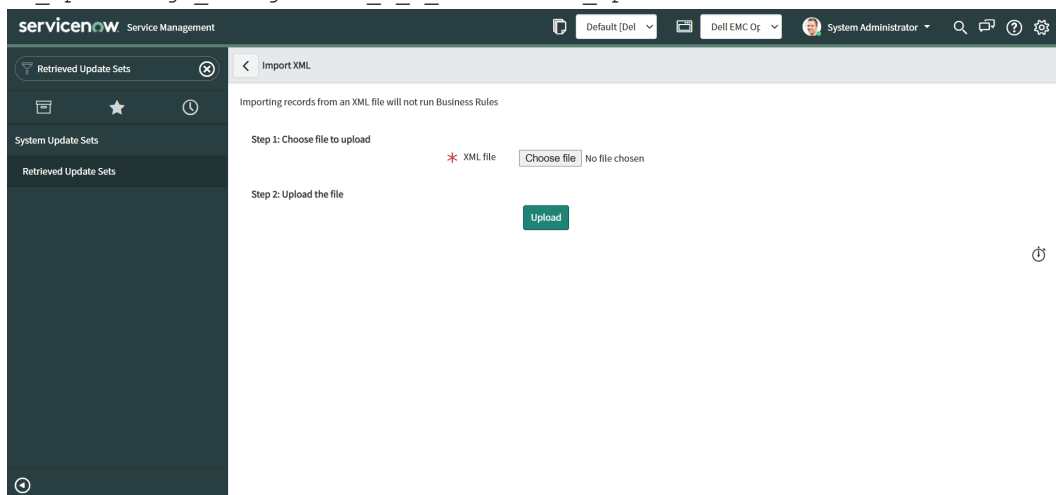
# Mise à niveau d'OpenManage Integration version 1.1 avec ServiceNow

- Un utilisateur ServiceNow avec des privilèges utilisateur nécessaires. Voir [Privilèges utilisateur requis](#), page 7.

Pour plus d'informations sur la modification du champ d'application dans une instance ServiceNow, reportez-vous à la documentation ServiceNow à l'adresse <https://docs.servicenow.com/>

Pour mettre à niveau OpenManage Integration avec ServiceNow (OMNISNOW), procédez comme suit :

1. Exécutez le script `stop_jobs.js` pour arrêter les tâches planifiées de synchronisation d'appareils et de synchronisation d'événements, et pour arrêter la création automatique d'alertes en fonction des règles d'alerte.
  - a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL_EMCMOpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` contenant les scripts.
  - b. Ouvrez le fichier `stop_jobs.js` et copiez son contenu.
  - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
  - d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `stop_jobs.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.
2. Dans l'instance ServiceNow, saisissez `System Update Sets` dans le filtre de navigation, puis sélectionnez **Ensembles de mises à jour récupérés**.  
La page **Ensembles de mises à jour récupérés** s'affiche.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Importer un ensemble de mises à jour depuis XML**.
4. Sur la page **Importer au format XML**, cliquez sur **Choisir un fichier** et accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait les fichiers du programme d'installation d'OpenManage Integration version 1.1 avec ServiceNow, puis sélectionnez l'ensemble de mises à jour `Dell_EMCMOpenManage_Integration_1_1_ServiceNow_UpdateSet.xml`.



5. Cliquez sur **Charger**.  
Une fois le téléchargement terminé, l'ensemble de mises à jour est répertorié sur la page **Ensembles de mises à jour récupérés** et l'état **Chargé** s'affiche dans la colonne correspondante.
6. Dans la colonne **Nom**, cliquez sur **Ensemble de mises à jour Dell EMC OpenManage Integration**, puis dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.  
La progression s'affiche dans la boîte de dialogue **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**. Si vous rencontrez une erreur lorsque vous affichez l'aperçu de l'ensemble de mises à jour, fermez la boîte de dialogue d'erreurs. Sous **Liens connexes**, sélectionnez toutes les erreurs, puis, sous **Action sur les lignes sélectionnées**, cliquez sur **Accepter la mise à jour à distance**.  
Une fois que vous avez réussi à afficher l'aperçu de l'ensemble de mises à jour, fermez la boîte de dialogue. Vous obtiendrez l'état **Affiché en aperçu**.
7. Pour valider les modifications apportées à l'ensemble de mises à jour sur l'instance ServiceNow, cliquez sur **Valider l'ensemble de mises à jour** dans le coin supérieur droit.

La progression s'affiche dans la boîte de dialogue **Valider l'ensemble de mises à jour**. Une fois l'ensemble de mises à jour correctement validé, fermez la boîte de dialogue. L'ensemble de mises à jour passe alors à l'état **Validé**.

L'ensemble de mises à jour téléchargé est répertorié sous **Ensembles de mises à jour du système > Ensembles de mises à jour récupérés**. Pour plus d'informations sur les transferts d'ensembles de mises à jour, reportez-vous à la documentation ServiceNow à l'adresse <https://www.docs.servicenow.com/>.

8. Activez les autorisations pour les tables suivantes.

- Autorisations de lecture, de création, de mise à jour et de suppression sur la table **x\_317119\_omisnow\_dellemc\_poweredge\_server**.
- Autorisations de lecture et de création sur la table **x\_310922\_omisnow\_openmanage\_enterprise\_connection\_profile**.
- Autorisations de lecture et de création sur la table **x\_310922\_omisnow\_supportassist\_enterprise\_connection\_profile**.
- Autorisations de lecture et de suppression sur la table **x\_317119\_omisnow\_openmanage\_enterprise\_connection\_profile**.
- Autorisations de lecture et de suppression sur la table **x\_317119\_omisnow\_supportassist\_enterprise\_connection\_profile**.
- Autorisations de lecture et de mise à jour sur la table **x\_310922\_omisnow\_properties**.
- Autorisations de lecture, de création, de mise à jour et de suppression sur la table **sysauto\_script**.
- Autorisations de lecture, de création, de mise à jour et de suppression sur la table **cmdb\_ci\_outofband\_device**.
- Autorisation de lecture sur la table **sysevent-read**.


Vous pouvez le faire manuellement ou exécuter le script `upgrade_permissions.js` pour activer les autorisations requises sur les tables. Pour activer l'autorisation à l'aide du script, effectuez les opérations suivantes :

- a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` contenant les scripts.
- b. Ouvrez le fichier `upgrade_permissions.js` et copiez son contenu.
- c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
- d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `upgrade_permissions.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.


9. Exécutez le script `upgrade_records.js` pour lancer la migration des serveurs, des événements, des profils de connexion OpenManage Enterprise, des profils de connexion SupportAssist et des propriétés d'OpenManage Enterprise avec ServiceNow.

- a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` contenant les scripts.
- b. Ouvrez le fichier `upgrade_records.js` et copiez son contenu.
- c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
- d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `upgrade_records.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.


10. Annulez l'ensemble de mises à jour pour OMISNOW 1.0.

 **REMARQUE :** Pour annuler l'ensemble de mises à jour, le champ d'application de ServiceNow doit être modifié en champ d'application Dell EMC OpenManage Enterprise.

- a. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Ensembles de mises à jour système > Ensembles de mises à jour locales**.
- b. Cliquez sur l'enregistrement **Dell EMC OpenManage Integration** portant le numéro de version **1.0.0**, puis, sur la page **Ensemble de mises à jour**, cliquez sur **Annuler**.

 **REMARQUE :** Par défaut, la vue liste des **Ensembles de mises à jour** n'affiche pas la colonne **Version**. Pour afficher la colonne **Version**, cliquez sur l'icône représentant trois barres horizontales qui se trouve en regard de l'en-tête de la colonne **Application**, puis sélectionnez **Configurer > Mise en forme de la liste**. Sur la page **Configuration de la liste des ensembles de mises à jour**, dans la section **Disponible**, développez **Application**, puis sélectionnez et déplacez **Version** vers la section **Sélectionné**.

- c. Dans la boîte de dialogue **Annuler l'ensemble de mises à jour**, cliquez sur **Continuer l'annulation**.

 **REMARQUE :** Si l'annulation échoue, cliquez sur **Fermer**. Sélectionnez tous les problèmes d'annulation et cliquez sur **Choisir d'utiliser la configuration précédente**. Cliquez de nouveau sur **Annuler** pour supprimer OpenManage Integration de ServiceNow.

11. Supprimez l'ensemble de mises à jour pour OMISNOW 1.0.

- a. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Ensembles de mises à jour système > Ensembles de mises à jour récupérées**.
- b. Sur la page **Ensemble de mises à jour récupérées**, sélectionnez l'enregistrement **Dell EMC OpenManage Integration** version **1.0.0**, puis, dans la liste **Actions et lignes sélectionnées**, cliquez sur **Supprimer**.

- c. Dans la boîte de dialogue **Confirmation**, lisez le message d'avertissement, puis cliquez sur **Supprimer**.
12. Supprimez le fichier de connecteur .jar correspondant à OMISNOW 1.0.
  - a. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Serveur MID > Fichiers JAR**.
  - b. Sur la page **Fichiers JAR du serveur MID**, supprimez le fichier JAR utilisé.
13. Importez le fichier .jar du connecteur Dell EMC pour OMISNOW 1.1 dans le champ d'application Dell EMC OpenManage Integration, puis redémarrez le serveur MID. Pour importer le fichier .jar, reportez-vous à la section [Déploiement du connecteur .jar d'OpenManage Integration sur un serveur MID](#) , page 11.
14. Pour surveiller les appareils, exécutez la synchronisation de l'inventaire OpenManage Enterprise et la synchronisation des dossiers SupportAssist Enterprise.

# Désinstallation d'OpenManage Integration avec ServiceNow

Un utilisateur ServiceNow avec des privilèges utilisateur nécessaires. Voir [Privilèges utilisateur requis](#), page 7.

Le champ d'application de ServiceNow doit être modifié comme suit :

- (Facultatif) Champ d'application global pour supprimer les enregistrements OpenManage Integration, tels que les événements, les alertes et les incidents.
- Champ d'application de Dell EMC OpenManage Enterprise pour supprimer OpenManage Integration.


Pour plus d'informations sur la modification du champ d'application dans une instance ServiceNow, reportez-vous à la documentation ServiceNow à l'adresse <https://www.docs.servicenow.com/>.

Pour désinstaller OpenManage Integration avec ServiceNow (OMNISNOW), procédez comme suit :

1. Exécutez le script `stop_jobs.js` pour arrêter les tâches planifiées de synchronisation d'appareils et de synchronisation d'événements, et pour arrêter la création automatique d'alertes en fonction des règles d'alerte.
  - a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL_EMCM_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` contenant les scripts.
  - b. Ouvrez le fichier `stop_jobs.js` et copiez son contenu.
  - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
  - d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `stop_jobs.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.
2. Activez l'autorisation de suppression pour les tables suivantes :
  - **ast\_warranty**
  - **ecc\_agent\_jar**
  - **incident**
  - **cmdb\_ci**
  - **sys\_scope**
  - **em\_event**
  - **em\_alert**
  - **syslog\_app\_scope**
  - **cmdb\_ci\_server**
  - **sysrule\_assignment**

Vous pouvez le faire manuellement ou exécuter le script `uninstall_deletePermissionScript.js` pour activer les autorisations requises sur les tables. Pour activer l'autorisation de suppression à l'aide du script, effectuez les opérations suivantes :

- a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL_EMCM_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` contenant les scripts.
- b. Ouvrez le fichier `uninstall_deletePermissionScript.js` et copiez son contenu.
- c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
- d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `uninstall_deletePermissionScript.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.

 **REMARQUE :** Pour définir les autorisations de suppression sur les tables, exécutez le script `uninstall_deletePermissionScript.js` dans le champ d'application **Global**.


3. Supprimez les enregistrements de l'application Dell EMC OpenManage Integration.
  - a. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Applications système > Applications de ma société**.
  - b. Sous l'onglet **Toutes les applications**, cliquez sur **Dell EMC OpenManage Integration**.
  - c. Sur la page **Application personnalisée**, effectuez l'une des actions suivantes :
    - Sur les versions New York et Paris de l'instance ServiceNow, cliquez sur **Supprimer tous les enregistrements**.

- Sur la version Orlando de l'instance ServiceNow, cliquez sur **Supprimer**.
- d. Dans la boîte de dialogue **Confirmation**, lisez le message d'avertissement, puis cliquez sur **Supprimer**.
4. Exécutez le script `uninstall_DeleteServerRecords.js` pour supprimer les enregistrements de serveur.
    - a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL_EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` contenant les scripts.
    - b. Ouvrez le fichier `uninstall_DeleteServerRecords.js` et copiez son contenu.
    - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
    - d. Dans la zone **Exécuter le script**, copiez le contenu du fichier `uninstall_DeleteServerRecords.js` et exécutez le script dans le champ d'application `x_310922_omisnow`.


Patiencez jusqu'à ce qu'un message confirme qu'il ne reste aucun enregistrement à supprimer avant de passer à l'étape suivante.

5. Exécutez le script `uninstall_deleterecords.js` pour supprimer les fichiers JAR, les éléments de configuration et les fichiers log.
  - a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL_EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` contenant les scripts.
  - b. Ouvrez le fichier `uninstall_deleterecords.js` et copiez son contenu.
  - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
  - d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `uninstall_deleterecords.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.


6. Annulez l'ensemble de mises à jour.

 **REMARQUE :** Pour annuler l'ensemble de mises à jour, le champ d'application de ServiceNow doit être modifié en champ d'application Dell EMC OpenManage Enterprise.

- a. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Ensembles de mises à jour système > Ensembles de mises à jour locales**.
- b. Cliquez sur l'enregistrement **Dell EMC OpenManage Integration**, puis, sur la page **Ensemble de mises à jour**, cliquez sur **Annuler**.
- c. Dans la boîte de dialogue **Annuler l'ensemble de mises à jour**, cliquez sur **Continuer l'annulation**.

 **REMARQUE :** Si l'annulation échoue, cliquez sur **Fermer**. Sélectionnez tous les problèmes d'annulation et cliquez sur **Choisir d'utiliser la configuration précédente**. Cliquez de nouveau sur **Annuler** pour supprimer OpenManage Integration de ServiceNow.

7. Exécutez le script `uninstall_backout.js` pour supprimer l'application qui a été annulée.
  - a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL_EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` contenant les scripts.
  - b. Ouvrez le fichier `uninstall_backout.js` et copiez son contenu.
  - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
  - d. Dans la zone **Exécuter le script**, copiez le contenu du fichier `uninstall_backout.js`, sélectionnez un champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.

 **REMARQUE :** Lorsque vous désinstallez OpenManage Integration avec ServiceNow, les opérations d'aperçu de l'ensemble de mises à jour et de validation de l'ensemble de mises à jour prennent plus de temps que la nouvelle installation.

Le profil de connexion OpenManage Enterprise, le profil de connexion SupportAssist Enterprise et les détails du serveur récupérés à partir de OpenManage Enterprise sont supprimés de l'instance ServiceNow.

## Ressources supplémentaires

**Tableau 3. Ressources supplémentaires**

Document	Description	Disponibilité
<i>Guide de l'utilisateur de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow</i>	Fournit des informations sur l'utilisation et le dépannage d'OpenManage Integration avec ServiceNow.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rendez-vous sur <a href="https://www.dell.com/openmanage-manuals">Dell.com/OpenManageManuals</a>.</li> <li>2. Cliquez sur <b>Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow</b> et sélectionnez la version de l'application requise.</li> <li>3. Cliquez sur <b>Manuels et documents</b> pour accéder à ces documents.</li> </ol>
<i>Notes de mise à jour de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow</i>	Fournit des informations sur les nouvelles fonctionnalités, les problèmes connus et les solutions de contournement relatives à OpenManage Integration avec ServiceNow.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rendez-vous sur <a href="https://www.dell.com/openmanage-manuals">Dell.com/OpenManageManuals</a>.</li> <li>2. Cliquez sur <b>Dell EMC OpenManage Enterprise</b> et sélectionnez la version de l'application requise.</li> <li>3. Cliquez sur <b>Manuels et documents</b> pour accéder à ces documents.</li> </ol>
<i>Guide de l'utilisateur de Dell EMC OpenManage Enterprise</i>	Fournit des informations sur l'installation et l'utilisation d'OpenManage Enterprise.	<a href="https://www.dell.com/serviceability-tools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>
<i>Guide API RESTful de Dell EMC OpenManage Enterprise et OpenManage Enterprise – Modular Edition</i>	Fournit des informations sur l'intégration d'OpenManage Enterprise en utilisant les API REST (Representational State Transfer) et comprend également des exemples d'utilisation des API REST pour effectuer des tâches courantes.	<a href="https://www.dell.com/serviceability-tools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>
<i>Guide de l'utilisateur de Dell EMC SupportAssist Enterprise</i>	Fournit des informations sur l'installation, la configuration, l'utilisation et le dépannage de SupportAssist Enterprise.	<a href="https://www.dell.com/serviceability-tools">Dell.com/ServiceabilityTools</a>
<i>Documentation ServiceNow</i>	Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'application ServiceNow.	<a href="https://www.docs.servicenow.com/">https://www.docs.servicenow.com/</a>

# Accès au contenu de support à partir du site de support Dell EMC


Accédez au contenu de support lié à un ensemble d'outils de gestion de systèmes à l'aide de liens directs, en accédant au site de support Dell EMC, ou à l'aide d'un moteur de recherche.

- Liens directs :
  - Pour la gestion des systèmes Dell EMC Enterprise et la gestion à distance des systèmes Dell EMC Enterprise à distance :<https://www.dell.com/esmanuals>
  - Pour les solutions de virtualisation Dell EMC :<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
  - Pour Dell EMC OpenManage :<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
  - Pour iDRAC :<https://www.dell.com/idracmanuals>
  - Pour la gestion des systèmes Dell EMC OpenManage Connections Enterprise :<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
  - Pour les outils facilitant la maintenance Dell EMC :<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Site de support Dell EMC :
  1. Rendez-vous sur <https://www.dell.com/support>.
  2. Cliquez sur **Parcourir tous les produits**.
  3. Sur la page **Tous les produits**, cliquez sur **Logiciel** et cliquez sur le lien requis.
  4. Cliquez sur le produit requis, puis sur la version requise.

À l'aide des moteurs de recherche, saisissez le nom et la version du document dans la zone de recherche.

## Contacteur Dell EMC

Dell EMC propose plusieurs options de services et support en ligne et par téléphone. La disponibilité des services varie selon le pays et le produit. Certains services peuvent ne pas être disponibles dans votre zone géographique.

 **REMARQUE :** Si vous ne disposez pas d'une connexion Internet active, vous trouverez les coordonnées sur votre facture d'achat, bordereau d'expédition, facture ou catalogue de produits Dell EMC.

Pour toute question commerciale, de support technique ou de service à la clientèle, n'hésitez pas à contacter Dell EMC :

1. Rendez-vous sur [Dell.com/support](https://Dell.com/support).
2. Sélectionnez un pays ou une région préféré dans la liste située en bas à droite de la page.
3. Cliquez sur **Contactez-nous** et sélectionnez le lien de support approprié.