

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 버전 1.1 설치 가이드

참고, 주의 및 경고

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

 **주의:** 주의사항은 하드웨어의 손상 또는 데이터 유실 위험을 설명하며, 이러한 문제를 방지할 수 있는 방법을 알려줍니다.

 **경고:** 경고는 재산 손실, 신체적 상해 또는 사망 위험이 있음을 알려줍니다.

장 1: Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 개요	4
새로운 기능.....	5
장 2: OpenManage Integration with ServiceNow 설치	6
호환성 매트릭스.....	6
필수 사용자 권한.....	7
설치 사전 요구 사항.....	8
MID 서버 설치 및 구성.....	8
OpenManage Integration with ServiceNow 다운로드.....	9
ServiceNow 인스턴스로 업데이트 세트를 업로드하여 ServiceNow에서 OpenManage Integration 설치.....	9
MID 서버에 OpenManage Integration 커넥터 .JAR 배포.....	10
장 3: OpenManage Integration with ServiceNow 버전 1.1로 업그레이드	12
장 4: OpenManage Integration with ServiceNow 제거	14
장 5: 추가 리소스	16
장 6: Dell EMC 지원 사이트에서 지원 콘텐츠 액세스	17
장 7: Dell EMC에 문의하기	18

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.

Dell EMC OpenManage Enterprise에 대한 자세한 내용은 Dell OpenManage Enterprise 페이지 Dell.com/OpenManageManuals에서 제공되는 설명서를 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 서비스 가능 툴 페이지(Dell.com/ServiceabilityTools)에서 제공되는 설명서를 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:
 - 하나 이상의 OpenManage Enterprise 인스턴스에서 ServiceNow CMDB(Configuration Management Database)로 PowerEdge 서버 세부 인벤토리의 주기적 동기화 및 온디맨드 동기화

- 하나 이상의 OpenManage Enterprise 인스턴스에서 ServiceNow CMDB로 가져온 모든 PowerEdge 서버에 대한 CI(Configuration Item) 자동 생성
- 이벤트 및 인시던트 관리 통합:
 - 하나 이상의 OpenManage Enterprise 인스턴스에서 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 하나 이상의 SupportAssist Enterprise 인스턴스의 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:

- 새로운 기능

새로운 기능

- 여러 OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise 인스턴스와의 통합 지원
- CMDB(Configuration Management Database) 통합:
 - 세부 서버 인벤토리의 주기적 동기화 및 온디맨드 동기화가 지원됩니다. 예를 들어, CPU, 메모리, 스토리지 컨트롤러, 물리적 디스크 및 가상 디스크, 팬, 펌웨어 버전 등이 있습니다.
 - 서버 및 관련 서버 구성 요소에 대한 CI(Configuration Item) 및 CI 관계를 자동으로 작성합니다.
 - PowerEdge 서버 정보를 저장하기 위해 기본 CMDB CI 서버 클래스를 사용합니다.
- 보증 모니터링 지원
- 새로운 플랫폼 지원:
 - ServiceNow 뉴욕, 올랜도, 파리
 - HCI(Hyper-Converged Infrastructure) 디바이스 - VxRail 및 XC Series 지원
- OpenManage Enterprise에서 가져온 서버 레코드를 변환하고 CMDB 표에 매핑하기 전에 스테이징하기 위한 가져오기 세트 표 사용
- 더 빠른 탐색과 더 나은 사용 편의성을 위한 새롭고 향상된 애플리케이션 메뉴

OpenManage Integration with ServiceNow 설치

ServiceNow 인스턴스에 OpenManage Integration을 설치하려면 다음 단계를 수행합니다.

- Dell EMC 지원 사이트에서 OpenManage Integration 설치 프로그램 패키지를 다운로드합니다.
- OpenManage Integration 업데이트 세트를 업로드하여 OpenManage Integration을 설치합니다.
- OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise에서 인벤토리 정보, 알림 및 Dell EMC 지원 케이스를 가져오기 위해 커넥터 .jar 파일을 MID 서버에 배포합니다.
- ServiceNow에서 OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise 인스턴스를 구성합니다.

OpenManage Enterprise with ServiceNow의 이전 버전 1.0을 제거하려면 다음을 참조하십시오. [OpenManage Integration with ServiceNow 제거 페이지 14](#)

OpenManage Enterprise with ServiceNow 버전 1.0에서 1.1로 업그레이드하려면 다음을 참조하십시오. [OpenManage Integration with ServiceNow 버전 1.1로 업그레이드 페이지 12](#)

주제:

- [호환성 매트릭스](#)
- [필수 사용자 권한](#)
- [설치 사전 요구 사항](#)
- [MID 서버 설치 및 구성](#)
- [OpenManage Integration with ServiceNow 다운로드](#)
- [ServiceNow 인스턴스로 업데이트 세트를 업로드하여 ServiceNow에서 OpenManage Integration 설치](#)
- [MID 서버에 OpenManage Integration 커넥터 .JAR 배포](#)

호환성 매트릭스

표 1. 호환성 매트릭스

지원되는 소프트웨어, 운영 체제 및 하드웨어	버전
ServiceNow 릴리스	뉴욕, 올랜도, 파리 https://www.docs.servicenow.com/ 을 참조하십시오.
Dell EMC OpenManage Enterprise	3.4 이상
Dell EMC SupportAssist Enterprise	2.0.x 및 4.0.x
브라우저	ServiceNow에서 지원되는 브라우저에 대한 자세한 내용은 https://www.docs.servicenow.com/ 에서 ServiceNow 설명서를 참조하십시오.
운영 체제 – MID 서버를 배포 및 구성하려면 다음을 수행합니다.	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Server 2016 • Windows Server 2019 • Red Hat Enterprise Linux 8 • Ubuntu 18
<ul style="list-style-type: none"> • PowerEdge 서버 • VxRail 및 XC Series HCI(Hyper-Converged Infrastructure) 어플라이언스의 PowerEdge 서버 <p>i 노트: ServiceNow에서 모니터링하려면 OpenManage integration with ServiceNow 라이</p>	<p>OpenManage Integration with ServiceNow를 사용하는, 관리가 지원되는 PowerEdge 서버에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dell.com/OpenManageManuals에서 <i>Dell EMC OpenManage Enterprise 버전 3.5 Support Matrix</i>의 지원되는 Dell EMC PowerEdge 서버 섹션 • Dell.com/ServiceabilityTools에서 <i>SupportAssist Enterprise Support Matrix</i>의 지원되는 서버 섹션

표 1. 호환성 매트릭스 (계속)

지원되는 소프트웨어, 운영 체제 및 하드웨어	버전
선스를 타겟 PowerEdge 서버에 설치해야 합니다.	

필수 사용자 권한

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

- x_310922_omisnow.OMISNOW Operator – OpenManage Integration 운영자 역할용
- x_310922_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
OpenMange Enterprise 연결 프로파일을 생성, 수정 또는 삭제	허용됨	허용됨	허용되지 않음
SupportAssist Enterprise 연결 프로파일을 생성, 수정 또는 삭제	허용됨	허용됨	허용되지 않음
OpenManage Enterprise 인스턴스에서 서버 인벤토리 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

표 2. 필수 사용자 권한 (계속)

OpenManage Integration with ServiceNow 기능	ServiceNow 관리자	OpenManage Integration with ServiceNow 운영자	OpenManage Integration with ServiceNow 사용자
알림 관리 규칙 활성화 또는 비활성화	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
알림 상관관계 규칙 활성화 또는 비활성화	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
ServiceNow에서 OpenManage Integration 애플리케이션 삭제	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
알림 상관관계 규칙 생성 또는 편집	허용됨	허용되지 않음	허용되지 않음
OME 및 SAE 그룹에 인시던트 할당	허용됨	허용됨	허용되지 않음
변환 맵 활성화 및 비활성화	허용됨	허용됨	허용되지 않음
병렬 대기열 구성	허용됨	허용됨	허용되지 않음

설치 사전 요구 사항

OpenManage Integration with ServiceNow 설치를 시작하기 전에 다음 사전 요구 사항이 충족되었는지 확인합니다.

- 지원되는 ServiceNow 인스턴스의 버전을 사용할 수 있습니다. 지원되는 소프트웨어 및 하드웨어에 대한 자세한 내용은 [호환성 매트릭스](#) 페이지 6 섹션을 참조하십시오.
- ServiceNow 인스턴스에서 이벤트 관리 플러그인이 활성화되어 있는지 확인합니다.
- 기업 환경에 MID 서버가 설치 및 구성되어 있습니다.
- ServiceNow에서 모니터링하려면 OpenManage integration with ServiceNow 라이선스를 타겟 PowerEdge 서버에 설치해야 합니다. 자세한 내용은 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 사용자 가이드*의 *OpenManage Integration with ServiceNow 라이선스 요구 사항* 섹션을 참조하십시오.
- ServiceNow 인스턴스에 OpenManage Integration을 설치하고 구성할 수 있는 ServiceNow 관리자 권한이 있는지 확인하십시오.

MID 서버 설치 및 구성

OpenManage Integration with ServiceNow를 사용하려면 데이터 센터에 MID(Management, Instrumentation and Discovery) 서버를 설치하고 구성해야 합니다. MID 서버는 다음 운영 체제에서 실행되는 시스템에 설치해야 합니다. MID 서버 지원 운영 체제 및 버전에 대한 자세한 내용은 [호환성 매트릭스](#) 페이지 6 섹션을 참조하십시오.

- Windows
- Red Hat Enterprise Linux
- Ubuntu

MID 서버는 ServiceNow 인스턴스와 OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise 애플리케이션 간의 정보(디바이스 인벤토리, 알림 및 열린 지원 케이스 세부 정보)의 통신과 교환을 용이하게 합니다. MID 서버는 데이터 센터 네트워크를 통해 OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise 애플리케이션에 액세스할 수 있어야 합니다.

연결 프로파일이 여러 개인 경우 OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise 연결 프로파일 수에 따라 MID 서버를 구성합니다. OpenManage Enterprise 프로파일당 하나의 MID 서버를 사용하는 것이 좋습니다.

데이터 센터에서 MID 서버를 다운로드, 설치 및 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 <https://docs.servicenow.com/>의 ServiceNow 설명서를 참조하십시오.

OpenManage Integration with ServiceNow 다운로드

Dell EMC PowerEdge 서버의 서비스 태그를 준비해 두십시오. 서비스 태그를 사용하여 Dell 지원 웹사이트에서 모든 지원에 액세스하는 것이 좋습니다. 그러면 플랫폼에 적절한 소프트웨어 버전이 다운로드됩니다.

OpenManage Integration with ServiceNow 설치 프로그램 패키지를 다운로드하려면 다음을 수행합니다.

1. Dell.com/support로 이동합니다.
2. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
 - Dell EMC PowerEdge 서버의 서비스 태그를 입력한 다음 **검색**을 선택합니다.
 - **모든 제품 찾아보기 > 서버 > PowerEdge**를 선택하고 해당 PowerEdge 서버 모델을 선택합니다.
3. 서버 지원 페이지에서 **드라이버 및 다운로드**를 선택합니다.
4. 범주 목록에서 **시스템 관리**를 선택합니다.
지원되는 OpenManage Integration with ServiceNow 버전이 표시됩니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행하여 파일 시스템에 설치 프로그램 패키지를 다운로드합니다.
 - **다운로드**를 클릭합니다.
 - 다운로드 목록에 소프트웨어를 추가하는 확인란을 선택하고 **선택한 파일 다운로드**를 클릭합니다.

다운로드한 `DELL EMC OpenManage Integration 1.1 ServiceNow 288 A00.tar.gz` 파일에는 업데이트 세트(.xml 파일), 커넥터 .jar 파일, readme 파일, 설치 가이드, End User License Agreement(.pdf 파일)가 들어 있고

`DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` 폴더에는 특정 설치, 업그레이드 및 제거 단계를 수행하기 위한 스크립트가 들어 있습니다. OpenManage Integration 애플리케이션을 ServiceNow 인스턴스에 설치하는 방법에 대한 자세한 내용은 [OpenManage Integration with ServiceNow 설치](#) 페이지 6 섹션을 참조하십시오.

ServiceNow 인스턴스로 업데이트 세트를 업로드하여 ServiceNow에서 OpenManage Integration 설치

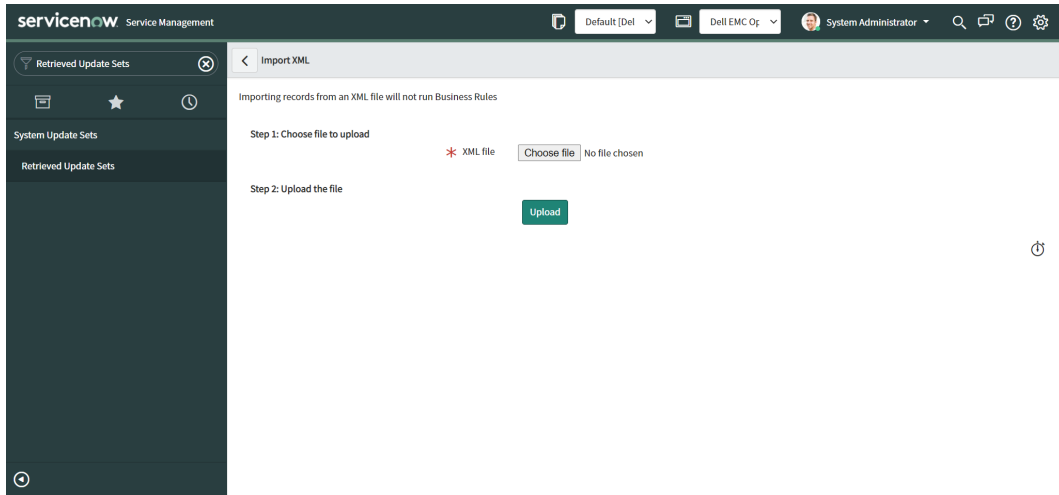
ServiceNow 인스턴스에 업데이트 세트를 업로드하기 전에 Dell EMC 지원 사이트에서 OpenManage Integration with ServiceNow 설치 프로그램 파일을 다운로드하고 압축을 풀었는지 확인하십시오. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. [OpenManage Integration with ServiceNow 다운로드](#) 페이지 9

OpenManage Integration with ServiceNow 업데이트 세트를 ServiceNow 인스턴스로 업로드하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음 표에 대한 사용 권한을 활성화합니다.
 - **sysauto_script** 표에 대한 사용 권한을 읽고, 생성하고, 업데이트하고, 삭제합니다.
 - **cmdb_ci_outofband_device** 표에 대한 사용 권한을 읽고, 생성하고, 업데이트하고, 삭제합니다.
 - **sysevent-read** 표에 대한 사용 권한을 읽습니다.

`installation_permissions.js` 스크립트를 수동으로 또는 실행하여 표에 필요한 사용 권한을 설정할 수 있습니다. 스크립트를 사용하여 사용 권한을 활성화하려면 다음을 수행합니다.

 - a. 해당 스크립트가 포함된 `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` 폴더의 압축을 풀 파일 시스템으로 이동합니다.
 - b. `installation_permissions.js`의 콘텐츠를 열고 복사합니다.
 - c. 탐색 필터에서 **시스템 정의 > 스크립트 - 백그라운드**를 선택합니다.
 - d. **스크립트 실행** 상자에서 `installation_permissions.js`의 콘텐츠를 붙여넣고 범위를 **전역**으로 선택한 다음 **스크립트 실행**을 클릭합니다.
2. ServiceNow 인스턴스에서 탐색 필터에 **System Update Sets**를 입력하고 **검색된 업데이트 세트**를 선택합니다.
검색된 업데이트 세트 페이지가 표시됩니다.
3. **관련 링크**에서 **XML에서 업데이트 세트 가져오기**를 클릭합니다.
4. **XML 가져오기** 페이지에서 **파일 선택**을 클릭하고 OpenManage Integration with ServiceNow의 설치 프로그램 파일의 압축을 풀 파일 시스템으로 이동한 다음 `Dell EMC OpenManage Integration 1.1 ServiceNow_UpdateSet.xml` 업데이트 세트를 선택합니다.



5. 업로드를 클릭합니다.
업로드가 완료되면 업데이트 세트가 검색된 업데이트 세트 페이지에 나열되고 상태 열에 로드됨이 표시됩니다.
6. 이름 열에서 **Dell EMC OpenManage Integration** 업데이트 세트를 클릭한 후 오른쪽 위 모서리에서 **업데이트 세트 미리 보기**를 클릭합니다.
업데이트 세트 미리 보기 대화 상자에 진행 상황이 표시됩니다. 업데이트 세트 미리 보기가 성공적으로 완료된 후 대화 상자를 닫으면 상태가 **미리 봤음**으로 업데이트됩니다.
노트: 업데이트 세트를 미리 보는 동안 오류가 발생하면 오류 대화 상자를 닫습니다. **관련 링크**에서 모든 오류를 선택하고 **선택한 행에 대한 작업**에서 **원격 업데이트 수락**을 클릭합니다.
7. 업데이트 세트의 변경 사항을 ServiceNow 인스턴스에 적용하려면 오른쪽 위 모서리에서 **업데이트 세트 실행**을 클릭합니다. 진행 상황이 **업데이트 세트 커밋** 대화 상자에 표시됩니다. 업데이트 세트 커밋이 성공적으로 완료된 후 대화 상자를 닫으면 업데이트 세트의 상태 필드가 **커밋됨**으로 업데이트됩니다.

업로드된 업데이트 세트는 **시스템 업데이트 세트 > 검색된 업데이트 세트**에 나열됩니다. 업데이트 세트 전송에 대한 자세한 내용은 <https://www.docs.servicenow.com/>에서 ServiceNow 설명서를 참조하십시오.

MID 서버에 OpenManage Integration 커넥터 .JAR 배포

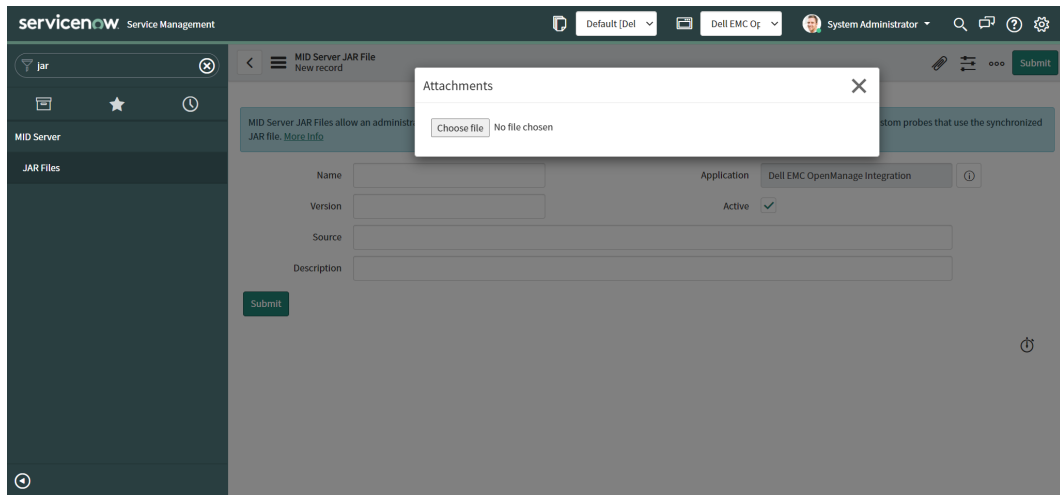
OpenManage Enterprise와 ServiceNow 사이 및 SupportAssist Enterprise와 ServiceNow 사이의 통신을 활성화하려면 MID(Management, Instrumentation and Discovery) 서버에 커넥터 .jar을 배포해야 합니다.

커넥터 .jar을 MID 서버에 배포하기 전에 다음 항목이 있어야 합니다.

- ServiceNow 애플리케이션 범위를 Dell EMC OpenManage Integration으로 변경합니다.
- 필요한 사용자 권한이 있는 ServiceNow 사용자. **필수 사용자 권한** 페이지 7을(를) 참조하십시오.
- 사용자 환경에 MID 서버를 설치 및 구성했습니다.
- Dell EMC 지원 사이트에서 OpenManage Integration with ServiceNow 설치 프로그램 파일을 다운로드하고 압축을 풉니다. 자세한 정보는 **OpenManage Integration with ServiceNow 다운로드** 페이지 9 섹션을 참조하십시오.

OpenManage Integration 커넥터 .jar 파일을 배포하려면 다음을 수행합니다.

1. ServiceNow 인스턴스에서 탐색 필터에 MID Server를 입력한 다음 **JAR 파일** 모듈을 선택합니다.
2. **새로 만들기**를 클릭합니다.
3. 오른쪽 상단에서 **첨부 관리 > 파일 선택**을 클릭하고 OpenManage Integration with ServiceNow의 설치 프로그램 파일의 압축을 푼 파일 시스템으로 이동한 다음 **Dell_EMCMOpenManage_Integration_1_1_ServiceNow_Connector.jar** 파일을 업로드합니다.



첨부 파일이 성공적으로 업로드되면 **첨부 파일** 대화 상자를 닫습니다.

4. 가져온 커넥터 .jar 파일의 이름을 입력한 다음 **제출**을 클릭합니다.
5. 탐색 필터에 MID Server를 입력한 다음 **서버** 모듈을 선택합니다.
6. **이름** 열 아래에서 MID 서버를 선택한 후 **선택한 행에 대한 작업** 아래에서 **MID 다시 시작**을 선택합니다.
성공적으로 재시작된 후 MID 서버의 상태가 **다운**에서 **작동**으로 변경됩니다.

이제 Dell EMC 커넥터 .jar 파일이 MID 서버에 배포되었습니다.

OpenManage Integration with ServiceNow 설치가 완료되었습니다. OpenManage Enterprise 및 SupportAssist Enterprise에서 디바이스, 이벤트 및 지원 케이스를 검색하려면 OpenManage Integration에 연결 프로파일을 추가합니다. 자세한 내용은 지원 사이트에서 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 사용자 가이드*를 참조하십시오.

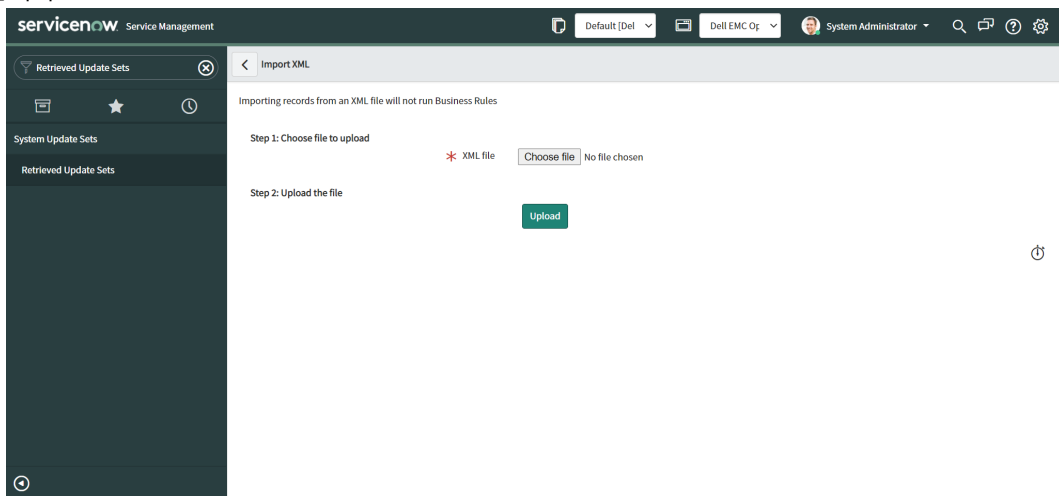
OpenManage Integration with ServiceNow 버전 1.1로 업그레이드

- 필요한 사용자 권한이 있는 ServiceNow 사용자. **필수 사용자 권한** 페이지 7 섹션을 참조하십시오.

ServiceNow 인스턴스에서 애플리케이션 범위를 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 사이트에서 ServiceNow 설명서를 참조하십시오. <https://docs.servicenow.com/>

OMISNOW(OpenManage Integration with ServiceNow)를 업그레이드하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. `stop_jobs.js` 스크립트를 실행하여 디바이스 동기화 및 이벤트 동기화에 대한 예약된 작업을 중지하고 알림 규칙에 따라 자동 알림 생성을 중지합니다.
 - a. 해당 스크립트가 포함된 `DELL_EMCMOpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 폴더의 압축을 풀 파일 시스템으로 이동합니다.
 - b. `stop_jobs.js`의 콘텐츠를 열고 복사합니다.
 - c. 탐색 필터에서 **시스템 정의 > 스크립트 - 백그라운드**를 선택합니다.
 - d. **스크립트 실행** 상자에서 `stop_jobs.js`의 콘텐츠를 붙여넣고 범위를 **전역**으로 선택한 다음 **스크립트 실행**을 클릭합니다.
2. ServiceNow 인스턴스에서 탐색 필터에 `System Update Sets`를 입력하고 **검색된 업데이트 세트**를 선택합니다. **검색된 업데이트 세트** 페이지가 표시됩니다.
3. **관련 링크**에서 **XML에서 업데이트 세트 가져오기**를 클릭합니다.
4. **XML 가져오기** 페이지에서 **파일 선택**을 클릭하고 OpenManage Integration with ServiceNow 버전 1.1의 설치 프로그램 파일의 압축을 풀 파일 시스템으로 이동한 다음 `Dell_EMCMOpenManage_Integration_1_1_ServiceNow_UpdateSet.xml` 업데이트 세트를 선택합니다.



5. **업로드**를 클릭합니다. 업로드가 완료되면 업데이트 세트가 **검색된 업데이트 세트** 페이지에 나열되고 상태 열에 **로드됨**이 표시됩니다.
6. 이름 열에서 **Dell EMC OpenManage Integration 업데이트 세트**를 클릭한 후 오른쪽 위 모서리에서 **업데이트 세트 미리 보기**를 클릭합니다. **업데이트 세트 미리 보기** 대화 상자에 진행 상황이 표시됩니다. 업데이트 세트를 미리 보는 동안 오류가 발생하면 오류 대화 상자를 닫습니다. **관련 링크**에서 모든 오류를 선택하고 **선택한 행에 대한 작업**에서 **원격 업데이트 수락**을 클릭합니다. 업데이트 세트 미리 보기가 성공적으로 완료된 후 대화 상자를 닫으면 상태가 **미리 봤음**으로 업데이트됩니다.
7. 업데이트 세트의 변경 사항을 ServiceNow 인스턴스에 적용하려면 오른쪽 위 모서리에서 **업데이트 세트 실행**을 클릭합니다. 진행 상황이 **업데이트 세트 커밋** 대화 상자에 표시됩니다. 업데이트 세트 커밋이 성공적으로 완료된 후 대화 상자를 닫으면 업데이트 세트의 상태 필드가 **커밋됨**으로 업데이트됩니다. 업로드된 업데이트 세트는 **시스템 업데이트 세트 > 검색된 업데이트 세트**에 나열됩니다. 업데이트 세트 전송에 대한 자세한 내용은 <https://www.docs.servicenow.com/>에서 ServiceNow 설명서를 참조하십시오.
8. 다음 표에 대한 사용 권한을 활성화합니다.

- x_317119_omisnow_dellemc_poweredge_server 표에 대한 사용 권한을 읽고, 생성하고, 업데이트하고, 삭제합니다.
- x_310922_omisnow_openmanage_enterprise_connection_profile 표에 대한 사용 권한을 읽고, 생성합니다.
- x_310922_omisnow_supportassist_enterprise_connection_profile 표에 대한 사용 권한을 읽고, 생성합니다.
- x_317119_omisnow_openmanage_enterprise_connection_profile 표에 대한 사용 권한을 읽고, 삭제합니다.
- x_317119_omisnow_supportassist_enterprise_connection_profile 표에 대한 사용 권한을 읽고, 삭제합니다.
- x_310922_omisnow_properties 표에 대한 사용 권한을 읽고, 업데이트합니다.
- sysauto_script 표에 대한 사용 권한을 읽고, 생성하고, 업데이트하고, 삭제합니다.
- cmdb_ci_outofband_device 표에 대한 사용 권한을 읽고, 생성하고, 업데이트하고, 삭제합니다.
- sysevent-read 표에 대한 사용 권한을 읽습니다.

upgrade_permissions.js 스크립트를 수동으로 또는 실행하여 표에 필요한 사용 권한을 설정할 수 있습니다. 스크립트를 사용하여 사용 권한을 활성화하려면 다음을 수행합니다.

- 해당 스크립트가 포함된 DELL_EMCMOpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts 폴더의 압축을 푼 파일 시스템으로 이동합니다.
 - upgrade_permissions.js의 콘텐츠를 열고 복사합니다.
 - 탐색 필터에서 **시스템 정의 > 스크립트 - 백그라운드**를 선택합니다.
 - 스크립트 실행** 상자에서 upgrade_permissions.js의 콘텐츠를 붙여넣고 범위를 **전역**으로 선택한 다음 **스크립트 실행**을 클릭합니다.
9. upgrade_records.js 스크립트를 실행하여 서버, 이벤트, OpenManage Enterprise 연결 프로파일, SupportAssist 연결 프로파일 및 OpenManage Enterprise with ServiceNow 속성을 마이그레이션합니다.
- 해당 스크립트가 포함된 DELL_EMCMOpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts 폴더의 압축을 푼 파일 시스템으로 이동합니다.
 - upgrade_records.js의 콘텐츠를 열고 복사합니다.
 - 탐색 필터에서 **시스템 정의 > 스크립트 - 백그라운드**를 선택합니다.
 - 스크립트 실행** 상자에서 upgrade_records.js의 콘텐츠를 붙여넣고 범위를 **전역**으로 선택한 다음 **스크립트 실행**을 클릭합니다.
10. OMISNOW 1.0에 대한 업데이트 세트를 취소합니다.
- i** **노트:** ServiceNow의 애플리케이션 범위를 Dell EMC OpenManage Enterprise 애플리케이션 범위로 변경하여 업데이트 세트를 취소해야 합니다.
- 탐색 필터에서 **시스템 업데이트 세트 > 로컬 업데이트 세트**를 선택합니다.
 - 버전 번호가 **1.0.0**인 **Dell EMC OpenManage Integration** 레코드를 클릭하고 **업데이트 세트** 페이지에서 **취소**를 클릭합니다.
 - i** **노트:** 기본적으로 **업데이트 세트** 목록 보기에는 **버전** 열이 표시되지 않습니다. **버전** 열을 보려면 **애플리케이션 열 머리글** 옆에 있는 세 개의 가로 막대 아이콘을 클릭한 다음 **구성 > 목록 레이아웃**을 선택합니다. **업데이트 세트 목록 구성** 페이지의 **사용 가능** 섹션에서 **애플리케이션**을 확장한 후 **버전**을 선택하고 **선택한** 섹션으로 이동합니다.
 - 업데이트 세트 취소** 대화 상자에서 **취소 진행**을 클릭합니다.
- i** **노트:** 취소 작업이 실패하면 **닫기**를 클릭합니다. 모든 취소 문제를 선택하고 **이전 버전 사용 여부 결정**을 클릭합니다. ServiceNow에서 OpenManage Integration을 삭제하려면 **취소**를 다시 클릭합니다.
11. OMISNOW 1.0에 대한 업데이트 세트를 삭제합니다.
- 탐색 필터에서 **시스템 업데이트 세트 > 검색된 업데이트 세트**를 선택합니다.
 - 검색된 업데이트 세트** 페이지에서 **Dell EMC OpenManage Integration** 버전 **1.0.0**을 선택하고 **작업 및 선택한 행** 목록에서 **삭제**를 클릭합니다.
 - 확인** 대화 상자에서 경고 메시지를 검토하고 **삭제**를 클릭합니다.
12. OMISNOW 1.0용 커넥터 .jar 파일을 삭제합니다.
- 탐색 필터에서 **MID 서버 > JAR 파일**을 선택합니다.
 - MID 서버 JAR 파일** 페이지에서 사용되는 JAR 파일을 삭제합니다.
13. Dell EMC OpenManage Integration 애플리케이션 범위에서 OMISNOW 1.1용 Dell EMC 커넥터.jar 파일을 가져온 다음 MID 서버를 다시 시작합니다. .jar 파일을 가져오려면 **MID 서버에 OpenManage Integration 커넥터 JAR 배포** 페이지 10 섹션을 참조하십시오.
14. 디바이스를 모니터링하려면 OpenManage Enterprise 인벤토리 동기화 및 SupportAssist Enterprise 케이스 동기화를 실행하십시오.

OpenManage Integration with ServiceNow 제거

필요한 사용자 권한이 있는 ServiceNow 사용자. **필수 사용자 권한** 페이지 7 섹션을 참조하십시오.

ServiceNow의 애플리케이션 범위를 다음으로 변경해야 합니다.

- (선택 사항) 이벤트, 알림 및 인시던트와 같은 OpenManage Integration 레코드를 삭제하는 전역 애플리케이션 범위
- OpenManage Integration을 삭제하는 Dell EMC OpenManage Enterprise 애플리케이션 범위

ServiceNow 인스턴스에서 애플리케이션 범위를 변경하는 방법에 대한 자세한 내용은 <https://www.docs.servicenow.com/>의 ServiceNow 설명서를 참조하십시오.

OMISNOW(OpenManage Integration with ServiceNow)를 제거하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. `stop_jobs.js` 스크립트를 실행하여 디바이스 동기화 및 이벤트 동기화에 대한 예약된 작업을 중지하고 알림 규칙에 따라 자동 알림 생성을 중지합니다.
 - a. 해당 스크립트가 포함된 `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` 폴더의 압축을 푼 파일 시스템으로 이동합니다.
 - b. `stop_jobs.js`의 콘텐츠를 열고 복사합니다.
 - c. 탐색 필터에서 **시스템 정의 > 스크립트 - 백그라운드**를 선택합니다.
 - d. **스크립트 실행** 상자에서 `stop_jobs.js`의 콘텐츠를 붙여넣고 범위를 **전역**으로 선택한 다음 **스크립트 실행**을 클릭합니다.
2. 다음 표에 대한 삭제 사용 권한을 활성화합니다.

- **ast_warranty**
- **ecc_agent_jar**
- **incident**
- **cmdb_ci**
- **sys_scope**
- **em_event**
- **em_alert**
- **syslog_app_scope**
- **cmdb_ci_server**
- **sysrule_assignment**

`uninstall_deletePermissionScript.js` 스크립트를 수동으로 또는 실행하여 표에 필요한 사용 권한을 설정할 수 있습니다. 스크립트를 사용하여 삭제 권한을 활성화하려면 다음을 수행합니다.

- a. 해당 스크립트가 포함된 `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` 폴더의 압축을 푼 파일 시스템으로 이동합니다.
- b. `uninstall_deletePermissionScript.js`의 콘텐츠를 열고 복사합니다.
- c. 탐색 필터에서 **시스템 정의 > 스크립트 - 백그라운드**를 선택합니다.
- d. **스크립트 실행** 상자에서 `uninstall_deletePermissionScript.js`의 콘텐츠를 붙여넣고 범위를 **전역**으로 선택한 다음 **스크립트 실행**을 클릭합니다.

이 노트: 표에 대한 삭제 사용 권한을 제공하려면 `uninstall_deletePermissionScript.js` 스크립트를 **전역** 범위에서 실행합니다.

3. Dell EMC OpenManage Integration 애플리케이션 레코드를 삭제합니다.
 - a. 탐색 필터에서 **시스템 애플리케이션 > 내 회사 애플리케이션**을 선택합니다.
 - b. **모든 앱** 탭에서 **Dell EMC OpenManage Integration**을 클릭합니다.
 - c. **맞춤 구성 애플리케이션** 페이지에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
 - 뉴욕 및 파리 버전의 ServiceNow 인스턴스에서 **모든 레코드 삭제**를 클릭합니다.
 - 올랜도 버전의 ServiceNow 인스턴스에서 **삭제**를 클릭합니다.
 - d. **확인** 대화 상자에서 경고 메시지를 검토하고 **삭제**를 클릭합니다.

4. uninstall_DeleteServerRecords.js 스크립트를 실행하여 서버 레코드를 삭제합니다.
 - a. 해당 스크립트가 포함된 DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts 폴더의 압축을 푼 파일 시스템으로 이동합니다.
 - b. uninstall_DeleteServerRecords.js의 콘텐츠를 열고 복사합니다.
 - c. 탐색 필터에서 **시스템 정의 > 스크립트 - 백그라운드**를 선택합니다.
 - d. **스크립트 실행** 상자에서 uninstall_DeleteServerRecords.js의 콘텐츠를 복사하고 x_310922_omisnow 범위에서 스크립트를 실행합니다.

삭제할 레코드가 없음을 확인하는 메시지가 나타날 때까지 기다린 후 다음 단계를 진행합니다.

5. uninstall_deleterecords.js 스크립트를 실행하여 JAR 파일, 구성 항목 및 로그 파일을 삭제합니다.
 - a. 해당 스크립트가 포함된 DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts 폴더의 압축을 푼 파일 시스템으로 이동합니다.
 - b. uninstall_deleterecords.js의 콘텐츠를 열고 복사합니다.
 - c. 탐색 필터에서 **시스템 정의 > 스크립트 - 백그라운드**를 선택합니다.
 - d. **스크립트 실행** 상자에서 uninstall_deleterecords.js의 콘텐츠를 붙여넣고 범위를 **전역**으로 선택한 다음 **스크립트 실행**을 클릭합니다.

6. 업데이트 세트를 취소합니다.

이 노트: ServiceNow의 애플리케이션 범위를 Dell EMC OpenManage Enterprise 애플리케이션 범위로 변경하여 업데이트 세트를 취소해야 합니다.

- a. 탐색 필터에서 **시스템 업데이트 세트 > 로컬 업데이트 세트**를 선택합니다.
- b. **Dell EMC OpenManage Integration** 레코드를 클릭하고 **업데이트 세트** 페이지에서 **취소**를 클릭합니다.
- c. **업데이트 세트 취소** 대화 상자에서 **취소 진행**을 클릭합니다.

이 노트: 취소 작업이 실패하면 **닫기**를 클릭합니다. 모든 취소 문제를 선택하고 **이전 버전 사용 여부 결정**을 클릭합니다. ServiceNow에서 OpenManage Integration을 삭제하려면 **취소**를 다시 클릭합니다.

7. uninstall_backout.js 스크립트를 실행하여 취소된 애플리케이션을 삭제합니다.

- a. 해당 스크립트가 포함된 DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts 폴더의 압축을 푼 파일 시스템으로 이동합니다.
- b. uninstall_backout.js의 콘텐츠를 열고 복사합니다.
- c. 탐색 필터에서 **시스템 정의 > 스크립트 - 백그라운드**를 선택합니다.
- d. **스크립트 실행** 상자에서 uninstall_backout.js의 콘텐츠를 복사하고 범위를 **전역**으로 선택한 다음 **스크립트 실행**을 클릭합니다.

이 노트: OpenManage Integration with ServiceNow를 제거하면 업데이트 세트 미리 보기 및 업데이트 세트 커밋 작업이 새 설치보다 더 오래 걸립니다.

OpenManage Enterprise 연결 프로파일, SupportAssist Enterprise 연결 프로파일, 그리고 OpenManage Enterprise에서 검색된 서버 세부 사항이 ServiceNow 인스턴스에서 삭제됩니다.

추가 리소스

표 3. 추가 리소스

설명서	설명	가용성
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 사용자 가이드</i>	OpenManage Integration with ServiceNow 사용 및 문제 해결에 대한 정보를 제공합니다.	1. Dell.com/OpenManageManuals 로 이동합니다. 2. Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 를 클릭하고 필요한 애플리케이션 버전을 선택합니다.
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 릴리스 노트</i>	OpenManage Integration with ServiceNow의 새로운 기능, 알려진 문제 및 해결 방법에 대한 정보를 제공합니다.	3. 이러한 문서에 액세스하려면 설명서 및 문서를 클릭합니다.
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 사용자 가이드</i>	OpenManage Enterprise 설치 및 사용에 대한 정보를 제공합니다.	1. Dell.com/OpenManageManuals 로 이동합니다. 2. Dell EMC OpenManage Enterprise 를 클릭하고 필요한 애플리케이션 버전을 선택합니다.
<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.	3. 이러한 문서에 액세스하려면 설명서 및 문서를 클릭합니다.
<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.docs.servicenow.com/

Dell EMC 지원 사이트에서 지원 콘텐츠 액세스

직접 링크를 사용하거나 Dell EMC 지원 사이트로 이동하거나 검색 엔진을 사용하여 시스템 관리 툴 어레이와 관련된 지원 콘텐츠에 액세스합니다.

- 직접 링크:
 - Dell EMC 엔터프라이즈 시스템 관리 및 Dell EMC 원격 엔터프라이즈 시스템 관리 -<https://www.dell.com/esmanuals>
 - Dell EMC 가상화 솔루션 -<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
 - Dell EMC OpenManage -<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - iDRAC -<https://www.dell.com/idracmanuals>
 - Dell EMC OpenManage Connections Enterprise 시스템 관리 -<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - Dell EMC 서비스 가능 툴 -<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Dell EMC 지원 사이트:
 1. <https://www.dell.com/support>로 이동합니다.
 2. **모든 제품 찾아보기**를 클릭합니다.
 3. **모든 제품** 페이지에서 **소프트웨어**를 클릭한 후 필요한 링크를 클릭합니다.
 4. 필요한 제품을 클릭한 다음 필요한 버전을 클릭합니다.

검색 엔진을 사용하여 검색 상자에 문서 이름 및 버전을 입력합니다.

Dell EMC에 문의하기

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.

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

판매, 기술 지원 또는 고객 서비스 문제에 대해 Dell EMC에 문의하려면 다음을 수행합니다.

1. Dell.com/support로 이동합니다.
2. 페이지 오른쪽 아래에 있는 목록에서 원하는 국가 또는 지역을 선택합니다.
3. **문의**를 클릭하고 적절한 지원 링크를 선택합니다.