


Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 1.1 版 安裝指南

註、警示與警告

 **註:**「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

 **警示:**「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。

 **警告:**「警告」表示可能的財產損失、人身傷害或死亡。

章 1: Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概觀	4
新增的內容.....	5
章 2: 安裝 OpenManage Integration with ServiceNow	6
相容性比較表.....	6
必要使用者權限.....	7
安裝先決條件.....	8
安裝並配置 MID 伺服器.....	8
下載 OpenManage Integration with ServiceNow.....	8
將更新分割集上傳至 ServiceNow 例項以在 ServiceNow 中安裝 OpenManage Integration.....	9
在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration 連接器 .JAR.....	10
章 3: 升級至 OpenManage Integration with ServiceNow 1.1 版	11
章 4: 解除安裝 OpenManage Integration with ServiceNow	13
章 5: 其他資源	15
章 6: 從 Dell EMC 支援網站存取支援內容	16
章 7: 聯絡 Dell EMC	17

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概觀

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 可協助企業級組織弭平服務與 Operations Management 程序間的任何鴻溝，改進業務關鍵作業的效率。這套軟體為 (ServiceNow 平台內的) 原生應用程式，可為 OpenManage Enterprise (基礎架構管理功能) 與 ServiceNow (服務和營運管理功能) 提供無縫介面。OpenManage Enterprise 是一對多的系統管理主控台，可為 PowerEdge 模組化基礎結構、機架和立式伺服器提供全方位的整合生命週期管理。OpenManage Integration 提供的自動化功能可在 OpenManage Enterprise 與 ServiceNow 之間傳輸裝置清查資訊和活動，因此有助於服務管理團隊快速偵測、診斷和解決會影響業務服務及 IT 基礎結構健全狀態的問題。

此外，OpenManage Integration with ServiceNow 整合了 SupportAssist Enterprise，以便從 ServiceNow 例項內檢視和持續追蹤 (向 Dell EMC 支援團隊開啟的) 支援案例。SupportAssist Enterprise 是一套應用程式，可 (在實際發生前) 主動偵測硬體問題，並就您的 PowerEdge 伺服器、儲存裝置和網路裝置警示技術支援團隊。有了這樣的整合，營運和服務管理團隊得以隨時掌握為 PowerEdge 伺服器產生的技術支援工單，從事件發生到解決為止，全程追蹤技術支援的進度。

Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise 是一套系統管理與監控應用程式，可全方位檢視企業網路上的 Dell EMC 伺服器、機箱、儲存裝置，以及網路交換器。有了 Web 型暨一對多系統管理應用程式 OpenManage Enterprise，便可：

- 探索和管理資料中心環境中的裝置。
- 分組和管理裝置。
- 檢視硬體清查和相容性報告。
- 監控裝置的健全狀態。
- 管理裝置韌體版本和執行系統更新與遠端工作。
- 檢視和管理系統警示與警示原則。

如需更多有關 Dell EMC OpenManage Enterprise 的資訊，請參閱 Dell OpenManage Enterprise 頁面的文件，網址：Dell.com/OpenManageManuals。

Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise 可自動為 Dell EMC 伺服器、儲存裝置和網路裝置提供技術支援。這套軟體會監控裝置並主動偵測可能發生的硬體問題。偵測到硬體問題時，SupportAssist Enterprise 會自動向技術支援團隊開啟支援案例，並傳送電子郵件通知給你。

如需更多有關 SupportAssist Enterprise 的資訊，請參閱檢修性工具頁面的文件，網址：Dell.com/ServiceabilityTools。

OpenManage Integration with ServiceNow 的主要功能

- 原生 ServiceNow 應用程式支援：可在 ServiceNow 例項上安裝和部署 OpenManage Integration with ServiceNow。
- OpenManage Enterprise 整合：
 - CMDB 整合：
 - 定期和依需求將一或多個 OpenManage Enterprise 例項中的 PowerEdge 伺服器詳細清查同步到 ServiceNow 組態管理資料庫 (CMDB)。
 - 自動為從一或多個 OpenManage Enterprise 例項匯入 ServiceNow CMDB 的所有 PowerEdge 伺服器建立組態項目 (CI)。
 - 活動與事件管理整合：
 - 定期和依需求將一或多個 OpenManage Enterprise 例項中的活動同步到 ServiceNow 例項。
 - 自動將 (嚴重和警告性) 活動及警示與 ServiceNow 中的伺服器 CI 對應。
 - 自動為嚴重和警告性警示建立事件。

- SupportAssist Enterprise 整合：從受監控伺服器的一或多個 SupportAssist Enterprise 例項將支援案例匯入 ServiceNow 例項，並自動為對應的支援案例建立事件。
- OpenManage Integration 會使用 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 應用程式所提供的 REST API，來擷取伺服器清查資訊、活動和 Dell EMC 支援案例。

主題：

- [新增的內容](#)

新增的內容

- 支援與多個 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 例項的整合。
- 組態管理資料庫 (CMDB) 整合：
 - 定期和依需求同步處理詳細的伺服器清查。例如 CPU、記憶體、儲存控制器、實體和虛擬磁碟、風扇、韌體版本。
 - 伺服器和相關伺服器元件的自動建立組態項目 (CI) 和 CI 關係。
 - 使用立即可用的 CMDB CI 伺服器類別儲存 PowerEdge 伺服器資訊。
- 支援保固監控。
- 新的平台支援：
 - ServiceNow 紐約、奧蘭多和巴黎。
 - 支援超融合基礎架構 (HCI) 裝置—VxRail 與 XC 系列。
- 使用匯入集表從 OpenManage Enterprise 中分段已匯入的伺服器記錄，然後將其轉換並對應至 CMDB 表。
- 新增與強化的應用程式功能表，可加速瀏覽並提升可用性。

安裝 OpenManage Integration with ServiceNow

若要在 ServiceNow 例項中安裝 OpenManage Integration，請執行下列步驟：

- 從 Dell EMC 支援網站下載 OpenManage Integration 安裝程式套裝。
- 上傳 OpenManage Integration 更新分割集以安裝 OpenManage Integration。
- 在 MID 伺服器上部署連接器 .jar 檔案，分別從 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 擷取清查資訊、警示和 Dell EMC 支援案例。
- 在 ServiceNow 中設定 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 的例項。

若要解除安裝舊版的 OpenManage Enterprise with ServiceNow 1.0 版，請參閱 [解除安裝 OpenManage Integration with ServiceNow](#) 第 13 頁的

若要從 OpenManage Enterprise with ServiceNow 1.0 版升級至 1.1 版，請參閱 [升級至 OpenManage Integration with ServiceNow 1.1 版](#) 第 11 頁的

主題：

- [相容性比較表](#)
- [必要使用者權限](#)
- [安裝先決條件](#)
- [安裝並配置 MID 伺服器](#)
- [下載 OpenManage Integration with ServiceNow](#)
- [將更新分割集上傳至 ServiceNow 例項以在 ServiceNow 中安裝 OpenManage Integration](#)
- [在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration 連接器 .JAR](#)

相容性比較表

表 1. 相容性比較表

支援的軟體、作業系統和硬體	版本
ServiceNow 版本	紐約、奧蘭多和巴黎。請參閱 https://www.docs.servicenow.com/ 。
Dell EMC OpenManage Enterprise	3.4 及更新版本
Dell EMC SupportAssist Enterprise	2.0.x 和 4.0.x
瀏覽器	如需 ServiceNow 支援之瀏覽器的詳細資訊，請前往以下網址參閱 ServiceNow 文件： https://www.docs.servicenow.com/ 。
作業系統 - 用來部署和設定 MID 伺服器。	<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 伺服器 • VxRail 與 XC Series 超融合基礎架構 (HCI) 裝置中的 PowerEdge 伺服器 <p>i 註：必須在目標 PowerEdge 伺服器上安裝支援 OpenManage Integration with ServiceNow 的授權，才能在 ServiceNow 中進行監控。</p>	如需使用 OpenManage Integration with ServiceNow 進行管理之支援 PowerEdge 伺服器的詳細資訊，請參閱： <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dell EMC OpenManage Enterprise 3.5 版支援矩陣的支援的 Dell EMC PowerEdge 伺服器</i>一節，網址：Dell.com/OpenManageManuals。 • <i>SupportAssist Enterprise 支援矩陣的支援的伺服器</i>一節，網址：Dell.com/ServiceabilityTools。

必要使用者權限

OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式會在 ServiceNow 例項中安裝下列使用者角色集合：

- x_310922_omisnow.OMISNOW Operator，適用於 OpenManage Integration 操作員角色。
- x_310922_omisnow.OMISNOW User，適用於 OpenManage Integration 使用者角色。

請務必為 ServiceNow 使用者指派適當角色和權限，以便使用 OpenManage Integration with ServiceNow 應用程式。如有需要，您可以在 ServiceNow 中建立其他使用者，並為其指派 OpenManage Integration 操作員和使用者角色。

表 2. 必要使用者權限

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 系統管理員	OpenManage Integration with ServiceNow 操作員	OpenManage Integration with ServiceNow 使用者
將 OpenManage Integration with ServiceNow 更新分割集上傳至 ServiceNow	允許	不允許	不允許
在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration with ServiceNow 連接器 .jar	允許	不允許	不允許
建立、修改或刪除 Openmanage Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
建立、修改或刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 例項擷取伺服器清查資訊	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 擷取所有伺服器活動	允許	允許	不允許
從 SupportAssist Enterprise 擷取案例	允許	允許	不允許
在 ServiceNow 中檢視應用程式記錄	允許	不允許	不允許
排程清查與活動收集間隔	允許	允許	不允許
檢視為擷取之 OpenManage Enterprise 活動所建立的警示和事件	允許	允許	允許
更新警示和事件	允許	允許	不允許
啟用或停用警示管理規則	允許	不允許	不允許
啟用或停用警示相互關聯規則	允許	不允許	不允許
從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration 應用程式	允許	不允許	不允許

表 2. 必要使用者權限 (續)

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 系統管理員	OpenManage Integration with ServiceNow 操作員	OpenManage Integration with ServiceNow 使用者
建立或編輯警示相互關聯規則	允許	不允許	不允許
指派事件至 OME 與 SAE 群組	允許	允許	不允許
啟用和停用轉換圖	允許	允許	不允許
配置平行佇列	允許	允許	不允許

安裝先決條件

開始安裝 OpenManage Integration with ServiceNow 之前，請先確認滿足下列先決條件。

- 有支援的 ServiceNow 執行例項。如需更多有關支援的軟體和硬體的資訊，請參閱 [相容性比較表](#) 第頁的 6。
- 請先確認已在 ServiceNow 例項中啟用活動管理附掛程式。
- 您已在企業環境安裝並設定 MID 伺服器。
- 必須在目標 PowerEdge 伺服器上安裝支援 OpenManage Integration with ServiceNow 的授權，才能在 ServiceNow 中進行監控。如需詳細資訊，請參閱 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 使用者指南* 的 *OpenManage Integration with ServiceNow 授權規定* 一節。
- 請確認您有 ServiceNow 系統管理員權限，才能在 ServiceNow 例項上安裝和配置 OpenManage Integration。

安裝並配置 MID 伺服器

OpenManage Integration with ServiceNow 會要求在資料中心安裝並配置 Management, Instrumentation and Discovery (MID) 伺服器。MID 伺服器必須安裝在執行下列作業系統的系統上。如需 MID 伺服器支援作業系統和版本的更多資訊，請參閱 [相容性比較表](#) 第頁的 6。

- Windows
- Red Hat Enterprise Linux
- Ubuntu

MID 伺服器有利於 ServiceNow 例項與 OpenManage Enterprise 及 SupportAssist Enterprise 應用程式之間的通訊和資訊交換 (裝置清查、警示和開啟的支援案例詳細資料)。MID 伺服器能透過資料中心網路存取 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 應用程式，這點相當重要。

若為多個連線設定檔，請根據 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 連線設定檔的數量來配置 MID 伺服器。建議每個 OpenManage Enterprise 設定檔使用一個 MID 伺服器。

如需在資料中心下載、安裝和配置 MID 伺服器的詳細資訊，請前往以下網址參閱 ServiceNow 文件：<https://docs.servicenow.com/>。

下載 OpenManage Integration with ServiceNow

請妥善保管 Dell EMC PowerEdge 伺服器的產品服務編號。建議您使用產品服務編號來存取 Dell 支援網站上所有的支援。這樣可確保您下載適合您平台的軟體版本。

若要下載 OpenManage Integration with ServiceNow 安裝程式套裝：

1. 前往 Dell.com/support。
2. 執行下列其中一個動作：
 - 輸入 Dell EMC PowerEdge 伺服器的產品服務編號，然後選取 **搜尋**。
 - 選取 **瀏覽所有產品 > 伺服器 > PowerEdge**，然後選取適當的 PowerEdge 伺服器型號。
3. 在伺服器的支援網頁上，選取 **驅動程式與下載**。
4. 從類別清單中，選取 **系統管理**。
支援的 OpenManage Integration with ServiceNow 版本隨即顯示。
5. 執行下列任一動作將安裝程式套裝下載至檔案系統：

- 按一下**下載**。
- 選取將軟體新增至下載清單的核取方塊，然後按一下**已下載的所選檔案**。

已下載的 `DELL EMC OpenManage Integration 1.1 ServiceNow 288 A00.tar.gz` 檔案包含一個更新分割集 (.xml 檔案)、一個連接器 .jar 檔案、一個讀我檔案、一個安裝指南、一個使用者授權合約 (.PDF 檔案) 和 `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` 資料夾，其中包含執行特定安裝、升級和解除安裝步驟所需的指令檔。如需在 ServiceNow 例項中安裝 OpenManage Integration 應用程式的詳細資訊，請參閱 [安裝 OpenManage Integration with ServiceNow](#) 第頁的 6。

將更新分割集上傳至 ServiceNow 例項以在 ServiceNow 中安裝 OpenManage Integration

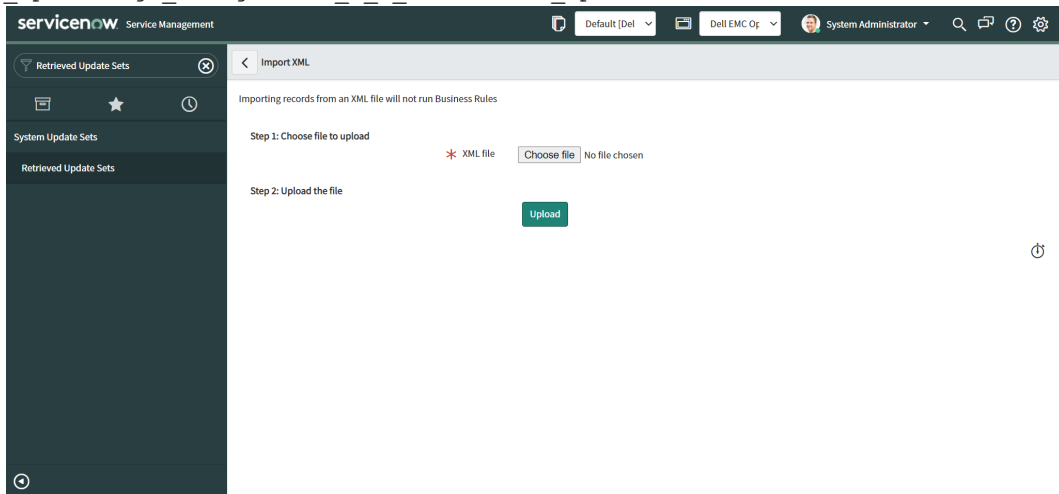
將更新分割集上傳至 ServiceNow 例項之前，請先確保您已從 Dell EMC 支援網站下載並解壓縮 OpenManage Integration with ServiceNow 安裝程式檔案。如需更多資訊，請參閱 [下載 OpenManage Integration with ServiceNow](#) 第頁的 8

若要將 OpenManage Integration with ServiceNow 更新分割集上傳至 ServiceNow 例項：

1. 啟用下表的權限。
 - 讀取、建立、更新和刪除表 `sysauto_script` 的權限。
 - 讀取、建立、更新和刪除表 `cmdb_ci_outofband_device` 的權限。
 - 讀取表 `sysevent-read` 的權限。

您可以手動或執行指令檔 `installation_permissions.js` 以啟用存取表格必要的權限。若要啟用使用指令檔的權限，請執行下列步驟：

- a. 前往您解壓縮 `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - b. 開啟並複製 `installation_permissions.js` 內容。
 - c. 在瀏覽篩選器中，選取**系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - d. 在**執行指令檔**方塊中，複製 `installation_permissions.js` 內容，選取**全域**領域，然後按一下**執行指令檔**。
2. 在 ServiceNow 例項的瀏覽篩選器中輸入 `System Update Sets`，然後選取**已擷取的更新分割集**。
已擷取的更新分割集頁面隨即顯示。
 3. 在**相關連結**下方按一下**從 XML 匯入更新分割集**。
 4. 在**匯入 XML**頁面上按一下**選擇檔案**，前往您解壓縮 OpenManage Integration with ServiceNow 安裝程式檔案的檔案系統，然後選取 `Dell EMC OpenManage Integration 1.1 ServiceNow UpdateSet.xml` 更新分割集。



5. 按一下**上傳**。
成功完成上傳後，更新分割集隨即列在**已擷取的更新分割集**頁面，且狀態欄下方會顯示**已載入**。
6. 在**名稱**欄下方按一下 **Dell EMC OpenManage Integration** 更新分割集，然後在右上角按一下**預覽更新分割集**。
進度會顯示在**更新分割集預覽**對話方塊。成功完成更新分割集的預覽後，關閉對話方塊，狀態將會更新為**已預覽**。
註：若更新分割集預覽期間發生任何錯誤，請關閉錯誤對話方塊。在**相關連結**下方，選取所有錯誤，並在對**所選列執行的動作**下方，按一下**接受遠端更新**。
7. 若要認可 ServiceNow 例項的更新分割集變更，請在右上角按一下**認可更新分割集**。

進度會顯示在**更新分割集認可**對話方塊。在成功完成更新分割集認可後，關閉對話方塊，更新分割集的狀態欄位會更新為**已認可**。

上傳的更新分割集會列在**系統更新分割集 > 已擷取的更新分割集**下方。如需更新分割集傳輸的詳細資訊，請前往以下網址參閱 ServiceNow 文件：<https://www.docs.servicenow.com/>。

在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration 連接器 .JAR

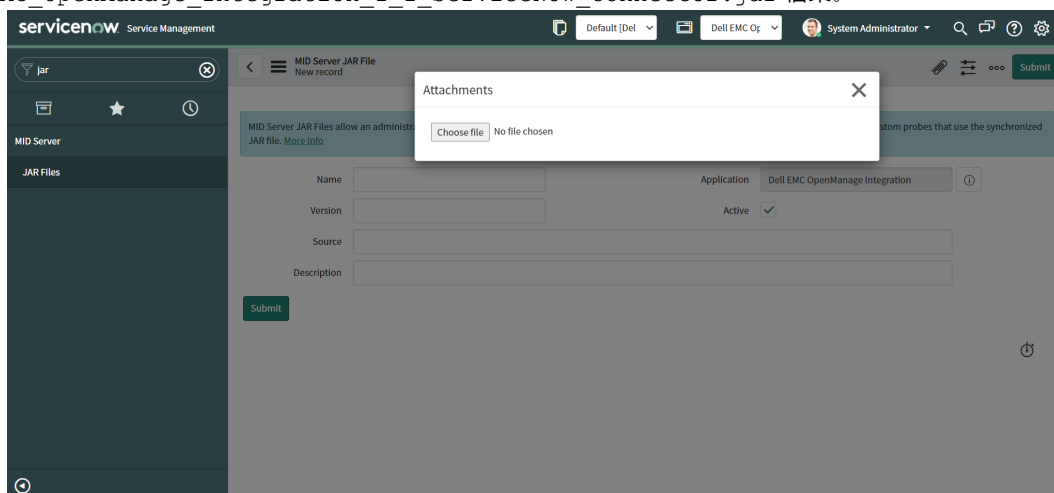
若要啟用 OpenManage Enterprise 與 ServiceNow 和 SupportAssist Enterprise 與 ServiceNow 之間的通訊，您必須在 Management, Instrumentation, and Discovery (MID) 伺服器上部署連接器 .jar。

在 MID 伺服器上部署連接器 .jar 之前，請先確保：

- 將 ServiceNow Application 領域變更為 Dell EMC OpenManage Integration。
- 擁有必要使用者權限的 ServiceNow 使用者。請參閱**必要使用者權限** 第頁的 7。
- 已在您的環境安裝並設定 MID 伺服器。
- 已從 Dell EMC 支援網站下載並解壓縮 OpenManage Integration with ServiceNow 安裝程式檔案。如需詳細資訊，請參閱 [下載 OpenManage Integration with ServiceNow](#) 第頁的 8。

若要部署 OpenManage Integration 連接器 .jar 檔案：

1. 在 ServiceNow 例項的瀏覽篩選器中輸入 MID Server，然後選取 **JAR 檔案** 模組。
2. 按一下**新增**。
3. 在右上角按一下**管理附件 > 選擇檔案**，前往您解壓縮 OpenManage Integration with ServiceNow 安裝程式檔案的檔案系統，然後上傳 `Dell_EMCM_OpenManage_Integration_1_1_ServiceNow_Connector.jar` 檔案。



成功上傳附件後，請關閉**附件**對話方塊。

4. 為匯入的連接器 .jar 檔案輸入名稱，然後按一下**提交**。
5. 在瀏覽篩選器中輸入 MID Server，然後選取**伺服器**模組。
6. 在**名稱**欄下方選取 MID 伺服器，然後在**對所選列執行的動作**下方選取**重新啟動 MID**。
MID 伺服器成功重新啟動後，狀態會從**關閉**變更為**啟動**。

Dell EMC 連接器 .jar 檔案此時便已部署在 MID 伺服器上。

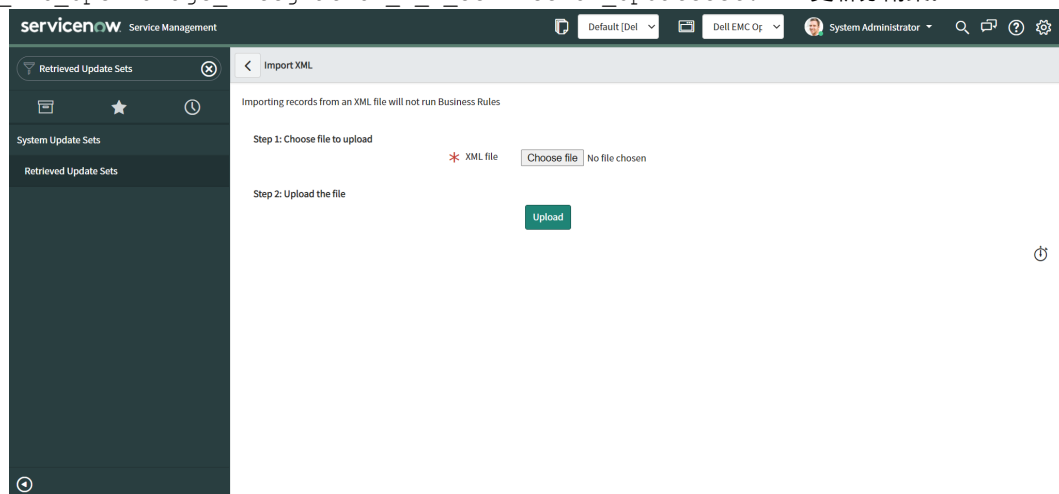
OpenManage Integration with ServiceNow 安裝已完成。若要從 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 擷取裝置、活動和支援案例，請在 OpenManage Integration 中新增連線設定檔。如需詳細資訊，請參閱支援網站的 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 使用者指南*。

升級至 OpenManage Integration with ServiceNow 1.1 版

- 擁有必要使用者權限的 ServiceNow 使用者。請參閱 [必要使用者權限](#) 第頁的 7。

如需在 ServiceNow 例項中變更 Application 領域的詳細資訊，請前往以下網址參閱 ServiceNow 文件：<https://docs.servicenow.com/>
若要使用 ServiceNow (OMISNOW) 升級 OpenManage Integration，請執行下列步驟：

1. 執行指令檔 `stop_jobs.js` 以停止裝置同步和活動同步的排定工作，並根據警示規則停止自動建立警示。
 - a. 前往您解壓縮 `DELL_EMCMOpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - b. 開啟並複製 `stop_jobs.js` 內容。
 - c. 在瀏覽篩選器中，選取 **系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - d. 在 **執行指令檔** 方塊中，複製 `stop_jobs.js` 內容，選取 **全域** 領域，然後按一下 **執行指令檔**。
2. 在 ServiceNow 例項的瀏覽篩選器中輸入 `System Update Sets`，然後選取 **已擷取的更新分割集**。
3. 在 **相關連結** 下方按一下 **從 XML 匯入更新分割集**。
4. 在 **匯入 XML** 頁面上按一下 **選擇檔案**，前往您解壓縮 OpenManage Integration with ServiceNow 1.1 版安裝程式檔案的檔案系統，然後選取 `Dell_EMCMOpenManage_Integration_1_1_ServiceNow_UpdateSet.xml` 更新分割集。



5. 按一下 **上傳**。
成功完成上傳後，更新分割集隨即列在 **已擷取的更新分割集** 頁面，且狀態欄下方會顯示 **已載入**。
6. 在 **名稱** 欄下方按一下 **Dell EMC OpenManage Integration 更新分割集**，然後在右上角按一下 **預覽更新分割集**。
進度會顯示在 **更新分割集預覽** 對話方塊。若更新分割集預覽期間發生任何錯誤，請關閉錯誤對話方塊。在 **相關連結** 下方，選取所有錯誤，並在 **對所選列執行的動作** 下方，按一下 **接受遠端更新**。
成功完成更新分割集的預覽後，關閉對話方塊，狀態將會更新為 **已預覽**。
7. 若要認可 ServiceNow 例項的更新分割集變更，請在右上角按一下 **認可更新分割集**。
進度會顯示在 **更新分割集認可** 對話方塊。在成功完成更新分割集認可後，關閉對話方塊，更新分割集的狀態欄位會更新為 **已認可**。
上傳的更新分割集會列在 **系統更新分割集 > 已擷取的更新分割集** 下方。如需更新分割集傳輸的詳細資訊，請前往以下網址參閱 ServiceNow 文件：<https://www.docs.servicenow.com/>。
8. 啟用下表的權限。
 - 讀取、建立、更新和刪除表 `x_317119_omisnow_dellemc_poweredge_server` 的權限。
 - 讀取和建立表 `x_310922_omisnow_openmanage_enterprise_connection_profile` 的權限。
 - 讀取和建立表 `x_310922_omisnow_supportassist_enterprise_connection_profile` 的權限。

- 讀取和刪除表 `x_317119_omisnow_openmanage_enterprise_connection_profile` 的權限。
- 讀取和刪除表 `x_317119_omisnow_supportassist_enterprise_connection_profile` 的權限。
- 讀取和更新表 `x_310922_omisnow_properties` 的權限。
- 讀取、建立、更新和刪除表 `sysauto_script` 的權限。
- 讀取、建立、更新和刪除表 `cmdb_ci_outofband_device` 的權限。
- 讀取表 `sysevent-read` 的權限。

您可以手動或執行指令檔 `upgrade_permissions.js` 以啟用存取表格必要的權限。若要啟用使用指令檔的權限，請執行下列步驟：

- 前往您解壓縮 `DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - 開啟並複製 `upgrade_permissions.js` 內容。
 - 在瀏覽篩選器中，選取 **系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - 在 **執行指令檔** 方塊中，複製 `upgrade_permissions.js` 內容，選取 **全域** 領域，然後按一下 **執行指令檔**。
9. 執行指令檔 `upgrade_records.js` 以遷移伺服器、活動、OpenManage Enterprise 連線設定檔、SupportAssist 連線設定檔，以及使用 ServiceNow 屬性的 OpenManage Enterprise。
- 前往您解壓縮 `DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - 開啟並複製 `upgrade_records.js` 內容。
 - 在瀏覽篩選器中，選取 **系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - 在 **執行指令檔** 方塊中，複製 `upgrade_records.js` 內容，選取 **全域** 領域，然後按一下 **執行指令檔**。

10. 退出 OMISNOW 1.0 的更新分割集。

i 註：您必須將 ServiceNow 的 Application 領域變更為 Dell EMC OpenManage Enterprise Application 領域，才能退出更新分割集。

- 在瀏覽篩選器中，選取 **系統更新分割集 > 本機更新分割集**。
 - 按一下版本號碼 **1.0.0** 的 **Dell EMC OpenManage Integration** 記錄，然後在 **更新分割集** 頁面中，按一下 **退出**。
- i** 註：根據預設，**更新分割集** 清單檢視不會顯示 **版本** 欄。若要檢視 **版本** 欄，請按一下 **應用程式** 欄標題旁的三個水平軸圖示，然後選取 **配置 > 清單配置**。在 **配置更新分割集清單** 頁面的 **可用** 區段中，展開 **應用程式**，然後選取 **版本** 並將其移至 **已選取** 區段。
- 在 **退出更新分割集** 對話方塊中，按一下 **繼續退出**。

i 註：若退出操作失敗，請按一下 **關閉**。選取所有退出問題，然後按一下 **決定使用上一步**。再按一下 **退出** 從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration。

11. 刪除 OMISNOW 1.0 的更新分割集。

- 在瀏覽篩選器中，選取 **系統更新分割集 > 已擷取的更新分割集**。
- 在 **已擷取的更新分割集** 頁面，選取版本 **1.0.0** 的 **Dell EMC OpenManage Integration**，然後從對所選列執行的動作清單中，按一下 **刪除**。
- 在 **確認** 對話方塊中檢閱警告訊息，然後按一下 **刪除**。

12. 刪除 OMISNOW 1.0 的連接器 .jar 檔案。

- 在瀏覽篩選器中，選取 **MID 伺服器 > JAR 檔案**。
- 在 **MID 伺服器 JAR 檔案** 頁面上，刪除所用的 JAR 檔案。

13. 在 Dell EMC OpenManage Integration Application 領域中，匯入 OMISNOW 1.1 的 Dell EMC 連接器 .jar 檔案，然後重新啟動 MID 伺服器。若要匯入 .jar 檔案，請參閱 [在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration 連接器 .JAR](#) 第頁的 10。

14. 若要監視裝置，請執行 OpenManage Enterprise 清查同步和 SupportAssist Enterprise 案例同步。

解除安裝 OpenManage Integration with ServiceNow

擁有必要使用者權限的 ServiceNow 使用者。請參閱 [必要使用者權限](#) 第頁的 7。

您必須將 ServiceNow 的 Application 領域變更為：

- (選用) 全域 Application 領域，才能刪除活動、警示和事件等 OpenManage Integration 記錄。
- Dell EMC OpenManage Enterprise Application 領域，才能刪除 OpenManage Integration。

如需在 ServiceNow 例項中變更 Application 領域的詳細資訊，請前往以下網址參閱 ServiceNow 文件：<https://www.docs.servicenow.com/>

若要使用 ServiceNow (OMISNOW) 解除安裝 OpenManage Integration，請執行下列步驟：

1. 執行指令檔 `stop_jobs.js` 以停止裝置同步和活動同步的排定工作，並根據警示規則停止自動建立警示。
 - a. 前往您解壓縮 `DELL_EM_C OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - b. 開啟並複製 `stop_jobs.js` 內容。
 - c. 在瀏覽篩選器中，選取 **系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - d. 在 **執行指令檔** 方塊中，複製 `stop_jobs.js` 內容，選取 **全域** 領域，然後按一下 **執行指令檔**。

2. 啟用下表的刪除權限：

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

您可以手動或執行指令檔 `uninstall_deletePermissionScript.js` 以啟用存取表格必要的權限。若要啟用使用指令檔刪除權限，請執行下列步驟：

- a. 前往您解壓縮 `DELL_EM_C OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
- b. 開啟並複製 `uninstall_deletePermissionScript.js` 內容。
- c. 在瀏覽篩選器中，選取 **系統定義 > 指令檔 - 背景**。
- d. 在 **執行指令檔** 方塊中，複製 `uninstall_deletePermissionScript.js` 內容，選取 **全域** 領域，然後按一下 **執行指令檔**。

i 註：若要為表格提供刪除權限，請在 **全域** 領域內執行指令檔 `uninstall_deletePermissionScript.js`。


3. 刪除 Dell EMC OpenManage Integration 應用程式的記錄。
 - a. 在瀏覽篩選器中，選取 **系統應用程式 > 我的公司應用程式**。
 - b. 在 **所有應用程式** 標籤上，按一下 **Dell EMC OpenManage Integration**。
 - c. 在 **自訂應用程式** 頁面上，執行下列其中一個動作：
 - 在紐約和巴黎版的 ServiceNow 例項中，按一下 **刪除所有記錄**。
 - 在奧蘭多版的 ServiceNow 例項中，按一下 **刪除**。
 - d. 在 **確認對話** 方塊中檢閱警告訊息，然後按一下 **刪除**。
4. 執行指令檔 `uninstall_DeleteServerRecords.js` 以刪除伺服器記錄。

- a. 前往您解壓縮 `DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
- b. 開啟並複製 `uninstall_DeleteServerRecords.js` 內容。
- c. 在瀏覽篩選器中，選取**系統定義 > 指令檔 - 背景**。
- d. 在**執行指令檔**方塊中，複製 `uninstall_DeleteServerRecords.js` 內容，然後在 `x_310922_omisnow` 領域中執行指令檔。


在繼續進行下一個步驟之前，請等待確認沒有記錄要刪除的訊息。

5. 執行指令檔 `uninstall_deleterecords.js` 以刪除 JAR 檔案、組態項目和記錄檔。
 - a. 前往您解壓縮 `DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - b. 開啟並複製 `uninstall_deleterecords.js` 內容。
 - c. 在瀏覽篩選器中，選取**系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - d. 在**執行指令檔**方塊中，複製 `uninstall_deleterecords.js` 內容，選取**全域**領域，然後按一下**執行指令檔**。

6. 退出更新分割集。


 **註:** 您必須將 ServiceNow 的 Application 領域變更為 Dell EMC OpenManage Enterprise Application 領域，才能退出更新分割集。

- a. 在瀏覽篩選器中，選取**系統更新分割集 > 本機更新分割集**。
- b. 按一下 **Dell EMC OpenManage Integration** 記錄，然後在**更新分割集**頁面中，按一下**退出**。
- c. 在**退出更新分割集**對話方塊中，按一下**繼續退出**。

 **註:** 若退出操作失敗，請按一下**關閉**。選取所有退出問題，然後按一下**決定使用上一步**。再按一下**退出**從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration。

7. 執行指令檔 `uninstall_backout.js` 以刪除已退出的應用程式。

- a. 前往您解壓縮 `DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
- b. 開啟並複製 `uninstall_backout.js` 內容。
- c. 在瀏覽篩選器中，選取**系統定義 > 指令檔 - 背景**。
- d. 在**執行指令檔**方塊中，複製 `uninstall_backout.js` 內容，選取**全域**領域，然後按一下**執行指令檔**。

 **註:** 當您解除安裝 OpenManage Integration with ServiceNow，預覽更新分割集和認可更新分割集操作的持續時間比新安裝的時間長。

系統隨即從 ServiceNow 例項刪除 OpenManage Enterprise 連線設定檔、SupportAssist Enterprise 連線設定檔，以及擷取自 OpenManage Enterprise 的伺服器詳細資料。

其他資源

表 3. 其他資源

文件	說明	可用性
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 使用者指南</i>	提供使用和故障診斷 OpenManage Integration with ServiceNow 的資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow，選取所需應用程式版本。 3. 按一下手冊與文件存取這些文件。
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 版本資訊</i>	提供 OpenManage Integration with ServiceNow 之新功能、已知問題和因應措施的資訊。	
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 使用者指南</i>	提供安裝和使用 OpenManage Enterprise 的資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Enterprise，選取所需應用程式版本。 3. 按一下手冊與文件存取這些文件。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 和 OpenManage Enterprise - Modular Edition RESTful API 指南</i>	提供使用 Representational State Transfer (REST) API 來整合 OpenManage Enterprise 的資訊，並且附有使用 REST API 執行一般工作的範例。	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise 使用者指南</i>	提供安裝、配置、使用和故障診斷 SupportAssist Enterprise 的資訊。	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow 文件</i>	提供使用 ServiceNow 應用程式的詳細資訊。	https://www.docs.servicenow.com/

從 Dell EMC 支援網站存取支援內容


使用直接連結，前往 Dell EMC 支援網站或使用搜尋引擎，存取與一系列系統管理工具相關的支援內容。

- 直接連結：
 - Dell EMC 企業系統管理和 Dell EMC 遠端企業系統管理—<https://www.dell.com/esmmanuals>
 - Dell EMC 虛擬化解決方案—<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
 - Dell EMC OpenManage—<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - iDRAC—<https://www.dell.com/idracmanuals>
 - Dell EMC OpenManage Connections 企業系統管理—<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - Dell EMC 檢修性工具—<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Dell EMC 支援網站：
 1. 前往 <https://www.dell.com/support>。
 2. 按一下**瀏覽所有產品**。
 3. 從**所有產品**頁面，按一下**軟體**，然後按一下所需的連結。
 4. 請按一下所需的產品，然後按一下所需的版本。

使用搜尋引擎，在搜尋方塊輸入文件名稱和版本。

聯絡 Dell EMC

Dell EMC 提供了一些線上和電話支援與服務的選擇。服務的提供因國家/地區和產品而異，某些服務可能在您所在地區並不提供。

 **註:** 如果無法連線網際網路，則可以在購買發票、包裝單、帳單或 Dell EMC 產品目錄中找到聯絡資訊。

如有銷售、技術支援或客戶服務的問題要聯絡 Dell EMC：

1. 前往 Dell.com/support。
2. 從頁面右下角的清單中選取偏好的國家或地區。
3. 按一下 **聯絡我們**，然後選取適當的支援連結。