

Dell EMC OpenManage Integration Version 1.2 mit ServiceNow

Installationsanleitung

Hinweise, Vorsichtshinweise und Warnungen

 **ANMERKUNG:** Eine ANMERKUNG macht auf wichtige Informationen aufmerksam, mit denen Sie Ihr Produkt besser einsetzen können.

 **VORSICHT:** Ein VORSICHTSHINWEIS warnt vor möglichen Beschädigungen der Hardware oder vor Datenverlust und zeigt, wie diese vermieden werden können.

 **WARNUNG:** Mit WARNUNG wird auf eine potenziell gefährliche Situation hingewiesen, die zu Sachschäden, Verletzungen oder zum Tod führen kann.

Kapitel 1: Übersicht der Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow	4
Neuerungen.....	5
Kapitel 2: Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow	6
Kompatibilitätsmatrix.....	6
Erforderliche Nutzerberechtigungen.....	7
Installationsvoraussetzungen.....	9
Installieren und Konfigurieren der MID-Server.....	9
OpenManage Integration in ServiceNow herunterladen.....	10
Skripte für Installation, Upgrade und Deinstallation.....	10
Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow durch Hochladen des Updatesatzes in die ServiceNow-Instanz.....	11
Stellen Sie die OpenManage Integration-Datei connector.JAR auf dem MID-Server bereit.....	12
Kapitel 3: Upgrade auf OpenManage Integration mit ServiceNow	13
Upgrade von OpenManage Integration von Version 1.0 auf 1.2.....	13
Upgrade von OpenManage Integration von Version 1.1 auf 1.2.....	15
Kapitel 4: Deinstallieren von OpenManage Integration in ServiceNow	17
Kapitel 5: Weitere Ressourcen	19
Kapitel 6: Zugriff auf Support-Inhalte von der Dell EMC Support-Website	20
Kapitel 7: Kontaktaufnahme mit Dell EMC	21

Übersicht der Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow

Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow unterstützt Organisationen auf Unternehmensebene, um deren Effizienz bei entscheidenden Vorgängen im Unternehmen zu verbessern, indem Lücken zwischen den Services und Betriebsverwaltungsprozessen überbrückt werden. Es handelt sich um eine native Anwendung innerhalb der ServiceNow-Plattform, die eine nahtlose Schnittstelle zwischen OpenManage Enterprise (Infrastrukturmanagementfunktionen) und ServiceNow (Service- und Betriebsverwaltungsfunktionen) bereitstellt. OpenManage Enterprise ist eine One-to-many-Systemverwaltungskonsolle, die ein umfassendes, einheitliches Lifecycle-Management für PowerEdge modulare Infrastruktur, Racks und Tower-Server bietet. Die OpenManage-Integration bietet Automatisierungsfunktionen für die Übertragung von Geräteinventarinformationen und -ereignissen zwischen OpenManage Enterprise und ServiceNow und unterstützt daher Service Management Teams bei der schnellen Erkennung, Diagnose und Behebung von Problemen. Dies wirkt sich auf die Integrität von Geschäftsservices und der IT-Infrastruktur aus.

Außerdem kann OpenManage Integration in ServiceNow in SupportAssist Enterprise integriert werden, um die Support-Fälle anzuzeigen und nachzuverfolgen, die für die Dell EMC Support Teams geöffnet wurden – von der ServiceNow-Instanz aus. SupportAssist Enterprise ist eine Anwendung, die proaktiv Hardwareprobleme erkennt, bevor sie tatsächlich auftreten, und die Tech-Support-Teams über Ihre PowerEdge-Server, Speicher- und Netzwerkgeräte benachrichtigt. Mit dieser Integration können Betriebs- und Servicemanagementteams mit den für PowerEdge Servern generierten Tech-Support-Tickets auf dem laufenden bleiben und ihren Fortschritt von Incident zu Lösung nachverfolgen.

Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise ist eine Systems-Management- und Überwachungsanwendung, die eine umfassende Ansicht von Dell EMC Servern, Gehäusen, Speichern sowie Netzwerkschaltern im Unternehmensnetzwerk bereitstellt. Mit OpenManage Enterprise, einer webbasierten und 1:n-Systems-Management-Anwendung, können Sie Folgendes ausführen:

- Ermitteln und Verwalten von Geräten in einer Rechenzentrums Umgebung.
- Gruppieren und Verwalten von Geräten
- Hardwarebestandsaufnahme und Compliance-Berichte anzeigen.
- Überwachen des Funktionszustands Ihrer Geräte
- Verwalten von Geräte-Firmwareversionen und Durchführen von Systemaktualisierungen und Remote-Tasks.
- Systemwarnungen und Warnungsrichtlinien anzeigen und verwalten

Weitere Informationen zu Dell EMC OpenManage Enterprise finden Sie in der Dokumentation, die auf der Dell OpenManage Enterprise-Seite Dell.com/OpenManageManuals verfügbar ist.

Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise automatisiert den technischen Support für Ihre Dell EMC Server und Speicher- und Netzwerkgeräte. Es überwacht Ihre Geräte und erkennt proaktiv Hardwareprobleme, die auftreten können. Wenn ein Hardwareproblem festgestellt wird, öffnet SupportAssist Enterprise automatisch einen Support-Fall beim technischen Support und sendet Ihnen eine E-Mail-Benachrichtigung.

Weitere Informationen zu SupportAssist Enterprise finden Sie in der verfügbaren Dokumentation auf der Serviceability Tools-Seite Dell.com/ServiceabilityTools.

Hauptfunktionen von OpenManage Integration in ServiceNow

- Native ServiceNow-Anwendungsunterstützung: OpenManage Integration in ServiceNow kann auf einer ServiceNow-Instanz installiert und bereitgestellt werden.
- OpenManage Enterprise-Integration:
 - CMDB-Integration:

- Regelmäßige und On-Demand-Synchronisierung des detaillierten Bestands von PowerEdge-Servern und -Gehäusen von einer oder mehreren OpenManage Enterprise-Instanzen in eine ServiceNow-Konfigurationsmanagementdatenbank (CMDB).
- Automatische Erstellung von Konfigurationselementen (CIs) für alle PowerEdge-Server und -Gehäuse, die von einer oder mehreren OpenManage Enterprise-Instanzen in eine ServiceNow-CMDB importiert wurden.
- Integration von Ereignis- und Incident-Management:
 - Regelmäßige und On-Demand-Synchronisierung von Ereignissen von einer oder mehreren OpenManage Enterprise-Instanzen in eine ServiceNow-Instanz.
 - Automatische Zuordnung von Ereignissen (kritisch und Warnung) und Warnmeldungen mit den Konfigurationselementen (CIs) in ServiceNow.
 - Automatisches Erstellen von Incidents für kritische und Warnmeldungen.
- SupportAssist Enterprise-Integration: Import von Supportanfragen aus einer oder mehreren SupportAssist Enterprise-Instanzen für die überwachten Server in eine ServiceNow-Instanz und automatisches Erstellen von Incidents für die entsprechenden Supportanfragen.
- OpenManage Enterprise SupportAssist Plug-in-Integration: Import von Supportanfragen aus einer oder mehreren SupportAssist Plug-in-Instanzen für die überwachten Server in eine ServiceNow-Instanz und automatisches Erstellen von Incidents für die entsprechenden Supportanfragen.
- Die Informationen zur Server- und Gehäuse-Bestandsaufnahme, zu Ereignissen und zu Dell EMC werden mithilfe der REST-APIs abgerufen, die von OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Anwendungen bereitgestellt werden.

Themen:

- [Neuerungen](#)

Neuerungen

- Unterstützung für die Konfiguration der Zeitdauer von geplanten Jobs für Bestandsaufnahme, Ereignis, Serverzustand, SAE Plug-in-Fallerfassung, schweregradbasierte Incident-Erstellung, Ereignisbestätigung für einzelne OME-Verbindungsprofile
- Unterstützung für die Konfiguration der Zeitdauer von geplanten Jobs für die SAE-Fallerfassung für einzelne SAE-Verbindungsprofile
- Unterstützung für ein Dashboard mit einer Zusammenfassung von Geräten, Zuständen, Ereignissen oder Warnmeldungen, erstellten Incidents und der Anzahl der technischen Support-Fälle
- Unterstützung für die Synchronisierung von Geräteereignissen für Server oder Gehäuse
- Unterstützung für ServiceNow Orlando, Paris und Quebec
- Unterstützung für die Überwachung des Komponentenzustands für den Server
- Unterstützung für Server-Lizenzdetails
- Unterstützung der Integration in mehrere OpenManage Enterprise SupportAssist Plug-ins
- Configuration Management Database (CMDB)-Integration:
 - Regelmäßige und On-Demand-Synchronisierung des detaillierten Gehäusebestands, z. B. Gehäusenetzeile, Liste der Gehäuselüfter, Gehäuse-RAID-Controller
 - Automatisches Erstellen von Konfigurationselementen (CI) und CI-Beziehungen für Gehäuse und die zugehörigen Gehäusekomponenten
 - Verwenden Sie die vordefinierte Datei cmdb_ci_chassis_server zum Speichern der PowerEdge-Gehäuseinformationen
- Unterstützung für PowerEdge-Gehäuse: PowerEdge FX2, PowerEdge M1000e PowerEdge VRTX PowerEdge MX7000
- Unterstützung für das Hochladen des Aktualisierungssatzes ohne Ereignismanagement-Plug-in

Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um OpenManage Integration in einer ServiceNow-Instanz zu installieren:

- Laden Sie das Installationspaket OpenManage Integration von der Dell EMC Support-Website herunter.
- Installieren Sie OpenManage Integration, indem Sie den OpenManage Integration-Updatesatz hochladen.
- Stellen Sie die Datei connector.jar auf einem MID-Server bereit, um Inventarinformationen, Warnmeldungen und Dell EMC-Supportfälle von OpenManage Enterprise und SupportAssist Enterprise abzurufen.
- Konfigurieren Sie Instanzen von OpenManage Enterprise und SupportAssist Enterprise in ServiceNow.

Informationen zum Deinstallieren der vorherigen OpenManage Enterprise in ServiceNow-Version 1.2 finden Sie unter [Deinstallieren von OpenManage Integration in ServiceNow](#) auf Seite 17

Informationen zum Upgrade von der OpenManage Enterprise in ServiceNow-Version 1.1 auf 1.2 finden Sie unter [Upgrade auf OpenManage Integration mit ServiceNow](#) auf Seite 13

Themen:

- [Kompatibilitätsmatrix](#)
- [Erforderliche Nutzerberechtigungen](#)
- [Installationsvoraussetzungen](#)
- [Installieren und Konfigurieren der MID-Server](#)
- [OpenManage Integration in ServiceNow herunterladen](#)
- [Skripte für Installation, Upgrade und Deinstallation](#)
- [Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow durch Hochladen des Updatesatzes in die ServiceNow-Instanz](#)
- [Stellen Sie die OpenManage Integration-Datei connector.JAR auf dem MID-Server bereit](#)

Kompatibilitätsmatrix

Tabelle 1. Kompatibilitätsmatrix

Unterstützte Software, Betriebssystem und Hardware	Version
ServiceNow-Versionen	Orlando, Paris und Quebec. Siehe https://www.docs.servicenow.com/ .
Dell EMC OpenManage Enterprise	3.4 und höher
Dell EMC SupportAssist Enterprise	2.0.x und 4.0.x
Browser	Weitere Informationen zu den unterstützten Browsern von ServiceNow finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter https://www.docs.servicenow.com/ .
Betriebssysteme – zur Bereitstellung und Konfiguration eines MID-Servers.	<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-Server • PowerEdge-Gehäuse • PowerEdge-Server in hyperkonvergenten Infrastruktur-Appliances (HCI) wie VxRail und XC Serie <p>ANMERKUNG: Eine OpenManage Integration in ServiceNow-Lizenz muss für die</p>	<p>Weitere Informationen zu den unterstützten PowerEdge-Servern, die unter Verwendung der OpenManage Integration in ServiceNow verwaltet werden, finden Sie unter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Unterstützte Dell EMC PowerEdge-Server</i> in der <i>Dell EMC OpenManage Enterprise Version 3.5 Supportmatrix</i> unter Dell.com/OpenManageManuals. • <i>Unterstützte Server</i> in der <i>SupportAssist Enterprise Supportmatrix</i> unter Dell.com/ServiceabilityTools.

Tabelle 1. Kompatibilitätsmatrix (fortgesetzt)

Unterstützte Software, Betriebssystem und Hardware	Version
Überwachung in ServiceNow auf den PowerEdge-Zielservern installiert sein.	

Erforderliche Nutzerberechtigungen

Die Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow installiert den folgenden Satz von Nutzerrollen in einer ServiceNow-Instanz:

- `x_310922_omisnow.OMISNOW Operator` für die OpenManage Integration-Operator-Rolle.
- `x_310922_omisnow.OMISNOW User` für die OpenManage Integration-Nutzerrolle.

Vergewissern Sie sich, dass den ServiceNow-Nutzern entsprechende Rollen und Berechtigungen zugewiesen sind, um die Anwendung OpenManage Integration in ServiceNow nutzen zu können. Falls erforderlich, können zusätzliche Nutzer in ServiceNow erstellt werden und Operator- und Nutzerrollen in OpenManage Integration zugewiesen werden.

Tabelle 2. Erforderliche Nutzerberechtigungen

OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen	ServiceNow-Administrator	OpenManage Integration in ServiceNow-Operator	OpenManage Integration in ServiceNow-Nutzer
Laden Sie den OpenManage Integration in ServiceNow-Aktualisierungssatz auf ServiceNow hoch	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Bereitstellen der OpenManage Integration in ServiceNow-connector.jar auf einem MID-Server	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Erstellen, Ändern oder Löschen von OpenManage Enterprise-Verbindungsprofilen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Erstellen, Ändern oder Löschen von SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofilen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Abrufen der Server- und Gehäuse-Bestandsinformationen von OpenManage Enterprise-Instanzen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Abrufen aller Server- und Gehäuseereignisse aus OpenManage Enterprise	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Fälle aus SupportAssist Enterprise abrufen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Anzeigen der Anwendungsprotokolle in ServiceNow	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Planen der OME-Bestandserfassung, OME-Ereigniserfassung,	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig

Tabelle 2. Erforderliche Nutzerberechtigungen (fortgesetzt)

OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen	ServiceNow-Administrator	OpenManage Integration in ServiceNow-Operator	OpenManage Integration in ServiceNow-Nutzer
Serverzustandserfassung, SAE Plug-in-Fallerfassung, SAE-Fallerfassungsintervalle			
Anzeigen der Warnmeldungen und Incidents, die für die abgerufenen Ereignisse von OpenManage Enterprise erstellt wurden	Zugelassen	Zugelassen	Zugelassen
Aktualisieren der Warnmeldungen und Incidents	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Managementregel	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Aktivieren oder Deaktivieren der Warnmeldungs-Korrelationsregel	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Anwendung der OpenManage Integration von ServiceNow löschen	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Erstellen oder Bearbeiten von Warnmeldungs-Korrelationsregeln	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Zuweisen von Incidents zu OME- und SAE-Gruppen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Aktivieren und Deaktivieren von Transformationszuweisungen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Konfigurieren von parallelen Warteschlangen, Geräte pro grundlegender Inventarisierungsanfrage, Geräten pro detaillierter Inventarisierungsanfrage	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Bestätigen der OME-Ereignisse nach der Erstellung von Incidents	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Protokollieren der Anwendungsprotokolle in Arbeitsanmerkungen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Anzeigen, Konfigurieren und Löschen	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig

Tabelle 2. Erforderliche Nutzerberechtigungen (fortgesetzt)

OpenManage Integration in ServiceNow-Funktionen	ServiceNow-Administrator	OpenManage Integration in ServiceNow-Operator	OpenManage Integration in ServiceNow-Nutzer
von eingehenden Webservices			
Anzeigen, Konfigurieren und Löschen der Staging-Tabelle	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Systemplaner	Zugelassen	Nicht zulässig	Nicht zulässig
Synchronisieren des OpenManage-Gerätezustands	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Synchronisierung von SupportAssist Plug-in-Fällen	Zugelassen	Zugelassen	Nicht zulässig
Anzeigen und Bearbeiten des Dashboards	Zugelassen	Zugelassen	Zugelassen (nur anzeigen)

Installationsvoraussetzungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind, bevor Sie mit der Installation der OpenManage Integration in ServiceNow beginnen.

- Es ist eine unterstützte Version der ServiceNow-Instanz verfügbar. Weitere Informationen über die unterstützte Software und Hardware finden Sie unter [Kompatibilitätsmatrix](#) auf Seite 6.
- Die MID-Server sind in Ihrer Unternehmensumgebung installiert und konfiguriert.
- Die Umgebungsvariable (JAVA_HOME) sollte dort festgelegt werden, wo der MID-Server installiert ist. Die Umgebungsvariable JAVA_HOME ist erforderlich, um die Zertifikatsprüfung im Truststore zu speichern.
- Eine OpenManage Integration in ServiceNow-Lizenz muss für die Überwachung in ServiceNow auf den PowerEdge-Zielservers installiert sein. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt *Lizenzierungsanforderungen für die OpenManage-Integration in ServiceNow* im *Benutzerhandbuch Dell EMC OpenManage-Integration in ServiceNow*.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über ServiceNow-Administratorrechte verfügen, um die OpenManage Integration in der ServiceNow-Instanz zu installieren und zu konfigurieren.

ANMERKUNG: Das Aktivieren des Ereignismanagement-Plug-ins ist nicht zwingend erforderlich, um den Updatesatz in der ServiceNow-Anwendung hochzuladen.

Installieren und Konfigurieren der MID-Server

Für die OpenManage Integration in ServiceNow müssen Management-, Instrumentations- und Ermittlungsserver (MID) installiert und in Ihrem Rechenzentrum konfiguriert werden. Die MID-Server müssen auf dem System installiert sein, auf dem die folgenden Betriebssysteme ausgeführt werden. Weitere Informationen zu den von MID-Servern unterstützten Betriebssystemen und -versionen finden Sie unter [Kompatibilitätsmatrix](#) auf Seite 6.

- Windows
- Red Hat Enterprise Linux
- Ubuntu

MID-Server ermöglichen die Kommunikation und den Informationsaustausch (Details zu Gerätebestand, Warnmeldungen und offenen Supportanfragen) zwischen einer ServiceNow-Instanz und OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Anwendungen. Es ist wichtig, dass die MID-Server in der Lage sind, über das Rechenzentrumsnetzwerk auf OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Anwendungen zuzugreifen.

Konfigurieren Sie im Falle mehrerer Verbindungsprofile MID-Server basierend auf der Anzahl der OpenManage Enterprise- und SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofile. Es wird empfohlen, einen MID-Server pro OpenManage Enterprise-Profil zu verwenden.

Weitere Informationen zum Herunterladen, Installieren und Konfigurieren eines MID-Servers in Ihrem Rechenzentrum finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter <https://docs.servicenow.com/>.

OpenManage Integration in ServiceNow herunterladen

Halten Sie die Service-Tag-Nummer Ihres Dell EMC PowerEdge-Servers bereit. Es wird empfohlen, dass Sie die Service-Tag-Nummer für den Zugriff auf dem gesamten Support auf der Dell Supportwebsite verwenden. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie die entsprechende Version der Software für Ihre Plattform herunterladen.

So laden Sie OpenManage Integration in das ServiceNow-Installationspaket herunter:

1. Rufen Sie die Website Dell.com/support auf.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Geben Sie die Service-Tag-Nummer Ihres Dell EMC PowerEdge-Servers ein und wählen Sie anschließend **Suche** aus.
 - Wählen Sie **Alle Produkte durchsuchen > Server > PowerEdge** und anschließend das entsprechende Modell Ihres PowerEdge-Servers aus.
3. Auf der Supportseite Ihres Servers wählen Sie **Treiber und Downloads** aus.
4. Wählen Sie aus der Liste **KategorieSystemverwaltung** aus.
Die unterstützte Version von OpenManage Integration in ServiceNow wird angezeigt.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um das Installationspaket auf Ihr Dateisystem herunterzuladen:
 - Klicken Sie auf **Herunterladen**.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Software zu Ihrer Download-Liste hinzuzufügen, und klicken Sie dann auf **Ausgewählte Dateien herunterladen**.

Die heruntergeladene Datei `DELL_EMCM_OpenManage_Integration_1.2_ServiceNow_<Build#>_A00.tar.gz` enthält einen Updatesatz (.xml-Datei), eine `connector.jar`-Datei, eine Readme-Datei, ein Installationshandbuch, eine Endnutzer-Lizenzvereinbarung (.pdf-Datei) und einen Ordner `DELL_EMCM_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts`, der die Skripte für die Durchführung bestimmter Installations-, Upgrade- und Deinstallationschritte enthält. Weitere Informationen zum Installieren der Anwendung "OpenManage Integration" in einer ServiceNow-Instanz finden Sie unter [Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow](#) auf Seite 6.

Skripte für Installation, Upgrade und Deinstallation

In diesem Thema finden Sie Details zur Verwendung der Skripte, die für Installation, Upgrade und Deinstallation verwendet werden.

Installationskript

Verwendetes Skript: `installation_permissions.js`

1. Stellen Sie sicher, dass Sie die Berechtigung zum Lesen, Erstellen, Aktualisieren und Löschen für die Tabellen **sysauto_script** und **cmdb_ci_outofband_device** bereitstellen.
2. Stellen Sie sicher, dass Sie die Berechtigung zum Erstellen und Aktualisieren für die Tabelle **em_alert_management_rule** für den Fall bereitstellen, dass das Ereignismanagement-Plug-in installiert ist.
3. Stellen Sie sicher, dass Sie die Leseberechtigung für die Tabelle **SysEvent** bereitstellen.
4. Stellen Sie sicher, dass Sie Berechtigungen zum Erstellen, Löschen und Aktualisieren für die Tabellen **sys_report_color** und **pa_chart_color_schemes** bereitstellen.
5. Stellen Sie sicher, dass Sie den Kennungseintrag mit **ip_address**-Attributen unter dem Kriteriumsattribut für die Kennung der CMDB-Hardwareregeln aktivieren.

Hintergrundskript

Ein Hintergrundskript wird durchgeführt, wenn der Nutzer das Ereignismanagement-Plug-in später aktiviert, um die ServiceNow-Out-of-Box-Lösung fürs Ereignismanagement zu verwenden. Im Folgenden sind die Schritte zum Ausführen des Hintergrundskripts beschrieben.

Verwendetes Skript: `BackgroundScriptToCreateAlertManagementRules.js`

1. Stellen Sie sicher, dass Sie den Zugriff zum Erstellen und Aktualisieren für die Tabelle **em_alert_management_rule** bereitstellen.
2. Warnmeldungs-Managementregeln erstellen **Incident für kritische Warnmeldungen erstellen**, **Incident für Warnmeldungen erstellen**

Upgradeskript

Verwendete Skripte:

`upgrade_permission_1.1-1.2.js`
`upgrade_permission_1.0_afterinstall_1.2_updateset.js`
`Upgrade_records_1.1-1.2.js`
`Upgrade_records_1.0-1.2.js`

1. Diese Skripte unterstützen Sie beim Upgrade auf die nächste verfügbare Version von ServiceNow zusammen mit neuen Updates.
2. `upgrade_permissions_1.1-1.2.js` stellt Lese-, Erstellungs-, Update- und Löschberechtigung für die Tabelle für das Upgrade von 1.1 auf 1.2 bereit.
3. `upgrade_permission_1.0_afterinstall_1.2_updateset.js` wird nach der Installation des Updatesatzes 1.2 der Anwendung verwendet.
4. `upgrade_records_1.0-1.2.js` hilft bei der Migration aller Server-, Verbindungsprofil- und Eigenschaftendatensätze von der Version 1.2 auf die Version 1.2.
5. `upgrade_records_1.1-1.2.js` hilft bei der Migration aller Server-, Verbindungsprofil- und Eigenschaftendatensätze von der Version 1.1 auf die Version 1.2.

Deinstallationskript

Verwendete Skripte:

`uninstall_deletePermissionScript.js`
`uninstall_deleteAllrecords.js`
`uninstall_DeleteRecords.js`
`uninstall_all_backout.js`
`stop_jobs.js`
`uninstall_SelectAction.js`

1. Stellen Sie vor der Deinstallation von ServiceNow sicher, dass Sie JAR-Dateien, Cls, Zuordnungsregeln, Protokolldateien und die zugehörigen Datensätze löschen. Beenden Sie die geplanten Jobs später und löschen Sie den Updatesatz mit dem Skript `uninstall_backout.js`.
2. `uninstall_deletePermissionScript.js` erteilt die Berechtigung zum Löschen der Datensätze aus der Tabelle.
3. `uninstall_deleteallrecords.js` und `uninstall_DeleteRecords.js` löscht alle Datensätze aus der Tabelle.
4. `stop_jobs.js` hilft bei der Deaktivierung der geplanten Jobs.
5. `uninstall_backout.js` löscht die XML-Datei des Systemupdates von der ServiceNow-Instanz.
6. `uninstall_SelectAction.js` hilft dem Nutzer bei der Auswahl der Option **Aktuelle als Aktion beibehalten**, wenn beim Nutzer ein Fehler bei der Auswahl einer Option für mehrere Backout-Probleme auftritt.

Installieren von OpenManage Integration in ServiceNow durch Hochladen des Updatesatzes in die ServiceNow-Instanz

Bevor Sie den Updatesatz in die ServiceNow-Instanz hochladen, stellen Sie sicher, dass Sie die OpenManage Integration in ServiceNow-Installationsdatei von der Dell EMC Support-Website heruntergeladen und extrahiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter [OpenManage Integration in ServiceNow herunterladen](#) auf Seite 10

So laden Sie die OpenManage-Integration mit dem ServiceNow-Updatesatz in die ServiceNow-Instanz hoch:

1. Sie können das Skript `installation_permissions.js` ausführen, um die erforderliche Berechtigung für die Tabellen zu aktivieren. So erteilen Sie Berechtigungen zum Verwenden des Skripts:
 - a. Navigieren Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie den Ordner `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` extrahiert haben, der die Skripte enthält.
 - b. Öffnen und kopieren Sie den `installation_permissions.js` Inhalt.
 - c. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
 - d. Fügen Sie im Feld **Skript ausführen** den `installation_permissions.js` Inhalt ein, wählen Sie den Umfang als **Global** aus und klicken Sie dann auf **Skript ausführen**.
2. Geben Sie **System Update Sets** in der ServiceNow-Instanz in den Navigationsfilter ein und wählen Sie dann **Abgerufene Updatesätze** aus.
Die Seite **Abgerufene Updatesätze** wird angezeigt.
3. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Updatesatz von XML importieren**.

4. Klicken Sie auf der Seite **XML importieren** auf **Datei auswählen** und gehen Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie die Installationsdateien von OpenManage Integration in ServiceNow extrahiert haben. Wählen Sie dann den Updatesatz `Dell_EMCMOpenManage_Integration_1_2_ServiceNow_UpdateSet.xml` aus.
5. Klicken Sie auf **Hochladen**.
Nach erfolgreichem Abschluss des Uploads wird der Updatesatz auf der Seite **Abgerufene Updatesätze** aufgeführt und der Ladevorgang wird in der Spalte Status angezeigt.
6. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf **Dell EMC OpenManage Integration Updatesatz** und klicken Sie dann in der oberen rechten Ecke auf **Vorschau Updatesatz**.
Der Fortschritt wird im Dialogfeld **Vorschau Updatesatz** angezeigt. Nachdem die Vorschau des Updatesatzes erfolgreich abgeschlossen wurde, schließen Sie das Dialogfeld und der Status wird auf **Vorschau abgeschlossen** aktualisiert.
7. Um die Änderungen am Updatesatz in der ServiceNow-Instanz zu bestätigen, klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Updatesatz comitten**.
Der Fortschritt wird im Dialogfeld **Commit des Updatesatzes** angezeigt. Schließen Sie nach dem erfolgreichen Abschluss des Commit-Vorgangs das Dialogfeld und das Statusfeld des Updatesatzes wird auf **Commit abgeschlossen** aktualisiert.

Der hochgeladene Updatesatz wird unter **Systemupdatesätze > Abgerufene Updatesätze** aufgeführt. Weitere Informationen zur Übertragung von Updatesätzen finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter <https://www.docs.servicenow.com/>.

Stellen Sie die OpenManage Integration-Datei connector.JAR auf dem MID-Server bereit

Um die Kommunikation zwischen OpenManage Enterprise und ServiceNow sowie zwischen SupportAssist Enterprise und ServiceNow zu aktivieren, müssen Sie eine connector.jar-Datei auf dem Management, Instrumentation und Ermittlungsserver (MID) bereitstellen.

Stellen Sie vor der Bereitstellung von connector.jar auf dem MID-Server sicher, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Der ServiceNow-Anwendungsumfang wurde auf Dell EMC OpenManage Integration geändert.
- Ein ServiceNow-Benutzer mit den erforderlichen Benutzerberechtigungen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Nutzerberechtigungen](#) auf Seite 7.
- Ein in Ihrer Umgebung installierter und konfigurierter MID-Server.
- OpenManage Integration mit ServiceNow-Installationsprogramm, von der Dell EMC-Support-Website heruntergeladen und extrahiert. Weitere Informationen finden Sie unter [OpenManage Integration in ServiceNow herunterladen](#) auf Seite 10.

So stellen Sie die connector.jar-Datei von OpenManage Integration bereit:

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um connector.jar von ServiceNow zu importieren:
Klicken Sie in der Anwendungskonsole auf das **Einstellungssymbol > Entwickler > Anwendung**. Ändern Sie den Umfang auf **Dell EMC OpenManage Integration**.
2. Geben Sie `MID Server` in der ServiceNow-Instanz in den Navigationsfilter ein und wählen Sie dann das Modul **JAR-Dateien** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Klicken Sie oben rechts auf **Anhänge verwalten > Datei auswählen** und gehen Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie die Installationsdateien von OpenManage Integration in ServiceNow extrahiert haben. Laden Sie dann die Datei `Dell_EMCMOpenManage_Integration_1_2_ServiceNow_Connector.jar` hoch.
Nachdem der Anhang erfolgreich hochgeladen wurde, schließen Sie das Dialogfeld **Anhänge**.
5. Geben Sie einen Namen für die importierte connector.jar-Datei ein und klicken Sie dann auf **Senden**.
6. Geben Sie `MID Server` in den Navigationsfilter ein und wählen Sie dann das Modul **Server** aus.
7. Wählen Sie in der Spalte **Name** den MID-Server aus und klicken Sie dann auf **MID neu starten** unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen**.
Der Status des MID-Servers ändert sich von **Down** zu **Up**, nachdem er erfolgreich neu gestartet wurde.

Die Dell EMC-Datei connector.jar ist jetzt auf dem MID-Server bereitgestellt.

Die Installation von OpenManage Integration in ServiceNow ist abgeschlossen. Fügen Sie zum Abrufen der Geräte, Ereignisse und Supportanfragen von OpenManage Enterprise und SupportAssist Enterprise Verbindungsprofile in der OpenManage Integration hinzu. Weitere Informationen finden Sie im *Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow-Benutzerhandbuch* auf der Support-Website.

Upgrade auf OpenManage Integration mit ServiceNow

In diesem Kapitel finden Sie Nutzerinformationen zum Upgrade auf OpenManage Integration mit ServiceNow.

Themen:

- [Upgrade von OpenManage Integration von Version 1.0 auf 1.2](#)
- [Upgrade von OpenManage Integration von Version 1.1 auf 1.2](#)

Upgrade von OpenManage Integration von Version 1.0 auf 1.2

Im Folgenden finden Sie Anweisungen für das Upgrade von OpenManage Integration von Version 1.0 auf 1.2 mit ServiceNow.

- Ein ServiceNow-Benutzer mit den erforderlichen Benutzerberechtigungen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Nutzerberechtigungen](#) auf Seite 7.





Weitere Informationen zum Ändern des Anwendungsumfangs in einer ServiceNow-Instanz finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter <https://docs.servicenow.com/>

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die OpenManage Integration in ServiceNow (OMISNOW) zu aktualisieren:

1. Führen Sie das Skript `stop_jobs.js` aus, um die geplanten Jobs für die Gerätesynchronisierung und Ereignissynchronisierung zu beenden und die automatische Erstellung von Warnmeldungen basierend auf den Warnregeln zu stoppen.
 - a. Navigieren Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie den Ordner `DELL_EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` extrahiert haben, der die Skripte enthält.
 - b. Öffnen und kopieren Sie den `stop_jobs.js` Inhalt.
 - c. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
 - d. Fügen Sie im Feld **Skript ausführen** den `stop_jobs.js` Inhalt ein, wählen Sie den Umfang als **Global** aus und klicken Sie dann auf **Skript ausführen**.
2. Kopieren Sie den Inhalt der Datei `upgrade_permissions_1.0-1.2.js`, führen Sie sie als Hintergrundskript aus und wählen Sie den Umfang **Global** aus.
3. Geben Sie `System Update Sets` in der ServiceNow-Instanz in den Navigationsfilter ein und wählen Sie dann **Abgerufene Updatesätze** aus.
Die Seite **Abgerufene Updatesätze** wird angezeigt.
4. Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Updatesatz von XML importieren**.
5. Klicken Sie auf der Seite **XML importieren** auf **Datei auswählen** und gehen Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie die Installationsdateien von OpenManage Integration Version 1.2 in ServiceNow extrahiert haben. Wählen Sie dann den Updatesatz `Dell_EMC_OpenManage_Integration_1_2_ServiceNow_UpdateSet.xml` aus.
6. Klicken Sie auf **Hochladen**.
Nach erfolgreichem Abschluss des Uploads wird der Updatesatz auf der Seite **Abgerufene Updatesätze** aufgeführt und der Ladevorgang wird in der Spalte Status angezeigt.
7. Klicken Sie in der Spalte **Name** auf **Dell EMC OpenManage Integration Updatesatz** und klicken Sie dann in der oberen rechten Ecke auf **Vorschau Updatesatz**.
Der Fortschritt wird im Dialogfeld **Vorschau Updatesatz** angezeigt. Wenn während der Vorschau des Updatesatzes Fehler auftreten, schließen Sie das Fehlerdialogfeld. Wählen Sie unter **Verwandte Links** alle Fehler aus und klicken Sie unter **Aktion für ausgewählte Zeilen** auf **Remote-Updatesatz annehmen**.
Nachdem die Vorschau des Updatesatzes erfolgreich abgeschlossen wurde, schließen Sie das Dialogfeld und der Status wird auf **Vorschau abgeschlossen** aktualisiert.
8. Um die Änderungen am Updatesatz in der ServiceNow-Instanz zu bestätigen, klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Updatesatz comitten**.

Der Fortschritt wird im Dialogfeld **Commit des Updatesatzes** angezeigt. Schließen Sie nach dem erfolgreichen Abschluss des Commit-Vorgangs das Dialogfeld und das Statusfeld des Updatesatzes wird auf **Commit abgeschlossen** aktualisiert.

Der hochgeladene Updatesatz wird unter **Systemupdatesätze > Abgerufene Updatesätze** aufgeführt. Weitere Informationen zur Übertragung von Updatesätzen finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter <https://www.docs.servicenow.com/>.

9. fSie können dies entweder manuell tun oder das Skript `upgrade_permissions_1.0_afterinstall_1.2_updateset.js` ausführen, um die erforderliche Berechtigung für die Tabellen zu aktivieren. So erteilen Sie Berechtigungen zum Verwenden des Skripts:
 - a. Navigieren Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie den Ordner `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` extrahiert haben, der die Skripte enthält.
 - b. Öffnen und kopieren Sie den `upgrade_permissions_1.0_afterinstall_1.2_updateset` Inhalt.
 - c. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
 - d. Fügen Sie im Feld **Skript ausführen** den `upgrade_permissions_1.0_afterinstall_1.2_updateset` Inhalt ein, wählen Sie den Umfang als **Global** aus und klicken Sie dann auf **Skript ausführen**.
10. Führen Sie das Skript `upgrade_records_1.0-1.2.js` aus, um die Server, Ereignisse, OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile, SupportAssist-Verbindungsprofile und OpenManage Enterprise in ServiceNow-Eigenschaften zu migrieren.
 - a. Navigieren Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie den Ordner `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` extrahiert haben, der die Skripte enthält.
 - b. Öffnen und kopieren Sie den `upgrade_records_1.0-1.2.js` Inhalt.
 - c. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
 - d. Fügen Sie im Feld **Skript ausführen** den `upgrade_records_1.0-1.2.js` Inhalt ein, wählen Sie den Umfang als **Global** aus und klicken Sie dann auf **Skript ausführen**.
11. Um die Anwendungsversion anzuzeigen, navigieren Sie zu **System-Update-Sätze > Lokale Update-Sätze** > Klicken Sie auf das Menüsymbol (drei vertikale Balken) und dann **Anwendung>Konfigurieren>Layouts auflisten**. Wählen Sie im Fenster „Layout“ die Option „Anwendung“ aus und klicken Sie auf das Feld „Ausgewählte Referenz erweitern“ und wählen Sie das Feld **Version archiviert** aus und klicken Sie auf **Speichern**.
12. Ziehen Sie den Updatesatz für OMISNOW 1.0 zurück.
 -  **ANMERKUNG:** Der Anwendungsumfang von ServiceNow muss auf den Dell EMC OpenManage Enterprise-Anwendungsumfang geändert werden, um den Updatesatz zurückzuziehen.
 - a. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemupdatesätze > Lokale Updatesätze** aus.
 - b. Klicken Sie auf den **Dell EMC OpenManage Integration**-Datensatz mit der Versionsnummer **1.0.0** und klicken Sie auf der Seite **Updatesatz** auf **Backout**.
 -  **ANMERKUNG:** Standardmäßig wird in der Listenansicht **Updatesätze** die Spalte **Version** nicht angezeigt. Klicken Sie zum Anzeigen der Spalte **Version** auf das Symbol mit den drei horizontalen Balken neben der Spaltenüberschrift **Anwendung** und wählen Sie dann **Konfigurieren > Listenlayout** aus. Erweitern Sie auf der Seite **Konfigurieren der Updatesätze** im Abschnitt **Verfügbar** die Option **Anwendung** und wählen Sie dann die **Version** aus und verschieben Sie die in den **Ausgewählt** Abschnitt.
 - c. Klicken Sie im Dialogfeld **Updatesatz-Backout** auf **Mit Backout fortfahren**.
 -  **ANMERKUNG:** Wenn der Backout-Vorgang fehlschlägt, klicken Sie auf **Schließen**. Wählen Sie alle Backout-Probleme aus und klicken Sie auf **Aktuelle behalten**. Klicken Sie wieder auf **Backout**, um die OpenManage Integration von ServiceNow zu löschen.
13. Löschen Sie den Updatesatz für OMISNOW 1.0.
 - a. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemupdatesätze > Abgerufene Updatesätze** aus.
 - b. Wählen Sie auf der Seite **Abgerufene Updatesätze Dell EMC OpenManage Integration** mit der Version **1.0.0** aus und klicken Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** auf **Löschen**.
 - c. Überprüfen Sie im Dialogfeld **Bestätigung** die Warnmeldung und klicken Sie auf **Löschen**.
14. Löschen Sie die `connector.jar`-Datei für OMISNOW 1.0.
 - a. Wählen Sie im Navigationsfilter **MID-Server > JAR-Dateien** aus.
 - b. Löschen Sie auf der Seite **MID-Server-JAR-Dateien** die JAR-Datei, die verwendet wird.
15. Importieren Sie die Dell EMC `connector.jar`-Datei für OMISNOW 1.2 im Dell EMC OpenManage Integration-Anwendungsumfang und starten Sie den MID-Server neu. Informationen zum Importieren der `.jar`-Datei finden Sie unter [Stellen Sie die OpenManage Integration-Datei connector.JAR auf dem MID-Server bereit](#) auf Seite 12.
 -  **ANMERKUNG:** Aktualisieren Sie die Anwendungsauswahl und wählen Sie den Anwendungsumfang als „Dell EMC OpenManage Integration“ aus.
16. Aktualisieren Sie nach dem Upgrade den Browser.

- Um die Geräte zu überwachen, führen Sie „Verbindung testen“ aus, übermitteln Sie das Verbindungsprofil, führen Sie „OpenManage Enterprise Inventar-Synchronisierung“ und „SupportAssist Enterprise Fall-Synchronisierung“ aus.

Upgrade von OpenManage Integration von Version 1.1 auf 1.2

Im Folgenden finden Sie Anweisungen für das Upgrade von OpenManage Integration von Version 1.1 auf 1.2 mit ServiceNow.

- Ein ServiceNow-Benutzer mit den erforderlichen Benutzerberechtigungen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Nutzerberechtigungen](#) auf Seite 7.


Weitere Informationen zum Ändern des Anwendungsumfangs in einer ServiceNow-Instanz finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter <https://docs.servicenow.com/>

- Führen Sie das Skript `stop_jobs.js` aus, um die geplanten Jobs für die Gerätesynchronisierung und Ereignissynchronisierung zu beenden und die automatische Erstellung von Warnmeldungen basierend auf den Warnregeln zu stoppen.
 - Navigieren Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie den Ordner `DELL_EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` extrahiert haben, der die Skripte enthält.
 - Öffnen und kopieren Sie den `stop_jobs.js` Inhalt.
 - Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
 - Fügen Sie im Feld **Skript ausführen** den `stop_jobs.js` Inhalt ein, wählen Sie den Umfang als **Global** aus und klicken Sie dann auf **Skript ausführen**.
- Geben Sie `System Update Sets` in der ServiceNow-Instanz in den Navigationsfilter ein und wählen Sie dann **Abgerufene Updatesätze** aus.
Die Seite **Abgerufene Updatesätze** wird angezeigt.
- Klicken Sie unter **Verwandte Links** auf **Updatesatz von XML importieren**.
- Klicken Sie auf der Seite **XML importieren** auf **Datei auswählen** und gehen Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie die Installationsdateien von OpenManage Integration Version 1.2 in ServiceNow extrahiert haben. Wählen Sie dann den Updatesatz `Dell_EMC_OpenManage_Integration_1_2_ServiceNow_UpdateSet.xml` aus.
- Klicken Sie auf **Hochladen**.
Nach erfolgreichem Abschluss des Uploads wird der Uploadsatz auf der Seite **Abgerufene Uploadsätze** aufgeführt. Wählen Sie die Anwendung, die den Status **Geladen** in der Spalte hat.
- Klicken Sie in der Spalte **Name** auf **Dell EMC OpenManage Integration Updatesatz** und klicken Sie dann in der oberen rechten Ecke auf **Vorschau Updatesatz**.
Der Fortschritt wird im Dialogfeld **Vorschau Updatesatz** angezeigt. Wenn während der Vorschau des Updatesatzes Fehler auftreten, schließen Sie das Fehlerdialogfeld. Wählen Sie unter **Verwandte Links** alle Fehler aus und klicken Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen** auf **Remoteupdate annehmen**.
Nachdem die Vorschau des Updatesatzes erfolgreich abgeschlossen wurde, schließen Sie das Dialogfeld und der Status wird auf **Vorschau abgeschlossen** aktualisiert.
- Um die Änderungen am Updatesatz in der ServiceNow-Instanz zu bestätigen, klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Updatesatz comitten**.
Der Fortschritt wird im Dialogfeld **Commit des Updatesatzes** angezeigt. Schließen Sie nach dem erfolgreichen Abschluss des Commit-Vorgangs das Dialogfeld und das Statusfeld des Updatesatzes wird auf **Commit abgeschlossen** aktualisiert.
Der hochgeladene Updatesatz wird unter **Systemupdatesätze > Abgerufene Updatesätze** aufgeführt. Weitere Informationen zur Übertragung von Updatesätzen finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter <https://www.docs.servicenow.com/>.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anwendungseigenschaften während des Upgrades zu ändern:

Wenn die ServiceNow-Instanz von 1.1 auf 1.2 aktualisiert wird, bleiben die Anwendungseigenschaften **standardmäßig** erhalten. Führen Sie zum Ändern der Eigenschaften die folgenden Schritte aus:

- Navigieren Sie in der ServiceNow-Instanz mit Updatesatz 1.1 zur Eigenschaftentabelle.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Menüleiste auf **Name > Export > XML**.
- Klicken Sie im Anzeigefenster auf **Herunterladen**, um die Datei lokal auf dem Computer zu speichern.
- Navigieren Sie zur Eigenschaftentabelle und klicken Sie mit der rechten Maustaste in der Menüleiste auf **Name >** und wählen Sie **XML importieren** aus.

 **ANMERKUNG:** XML-Datei sollte nur importiert werden, wenn der Updatesatz von Service-Instanz 1.2 geladen und festgelegt ist. Stellen Sie sicher, dass Sie `upgrade_permissions_1.1-1.2.js` angeben, bevor Sie die Eigenschaftendateien importieren.



ANMERKUNG: Die Eigenschaftendatei kann nur importiert werden, wenn eine Änderung in der Konfiguration der Eigenschaftendatei der ServiceNow-Instanz mit Updatesatz 1.1 vorliegt.

- e. Wählen Sie den Speicherort für die gespeicherte XML-Datei aus und klicken Sie auf **Hochladen**.
- f. Die Konfigurationsdatei für die Eigenschaften wurde erfolgreich aktualisiert.
8. Sie können dies entweder manuell tun oder das Skript `upgrade_permissions_1.1-1.2.js` ausführen, um die erforderliche Berechtigung für die Tabellen zu aktivieren. So erteilen Sie Berechtigungen zum Verwenden des Skripts:
 - a. Navigieren Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie den Ordner `DELL_EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` extrahiert haben, der die Skripte enthält.
 - b. Öffnen und kopieren Sie den `upgrade_permissions_1.1-1.2.js` Inhalt.
 - c. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
 - d. Fügen Sie im Feld **Skript ausführen** den `upgrade_permissions_1.1-1.2.js` Inhalt ein, wählen Sie den Umfang als **Global** aus und klicken Sie dann auf **Skript ausführen**.
9. Führen Sie das Skript `upgrade_records_1.1-1.2.js` aus, um die Server, Ereignisse, OpenManage Enterprise-Verbindungsprofile, SupportAssist-Verbindungsprofile und OpenManage Enterprise in ServiceNow-Eigenschaften zu migrieren.
 - a. Navigieren Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie den Ordner `DELL_EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` extrahiert haben, der die Skripte enthält.
 - b. Öffnen und kopieren Sie den `upgrade_records_1.1-1.2.js` Inhalt.
 - c. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
 - d. Fügen Sie im Feld **Skript ausführen** den Inhalt `upgrade_records_1.1-1.2.js` ein, wählen Sie den Umfang als **Anwendung/x_310922** aus und klicken Sie dann auf **Skript ausführen**.
10. Löschen Sie die `connector.jar`-Datei für OMISNOW 1.1.
 - a. Wählen Sie im Navigationsfilter **MID-Server > JAR-Dateien** aus.
 - b. Löschen Sie auf der Seite **MID-Server-JAR-Dateien** die JAR-Datei, die verwendet wird.
11. Importieren Sie die Dell EMC `connector.jar`-Datei für OMISNOW 1.2 im Dell EMC OpenManage Integration-Anwendungsumfang und starten Sie den MID-Server neu. Informationen zum Importieren der `jar`-Datei finden Sie unter [Stellen Sie die OpenManage Integration-Datei `connector.JAR` auf dem MID-Server bereit](#) auf Seite 12.
12. Um die Geräte zu überwachen, führen Sie „Verbindung testen“ aus, übermitteln Sie das Verbindungsprofil, führen Sie „OpenManage Enterprise Inventar-Synchronisierung“ und „SupportAssist Enterprise Fall-Synchronisierung“ aus.

Deinstallieren von OpenManage Integration in ServiceNow

Ein ServiceNow-Benutzer mit den erforderlichen Benutzerberechtigungen. Informationen dazu finden Sie unter [Erforderliche Nutzerberechtigungen](#) auf Seite 7.

Der Anwendungsumfang von ServiceNow muss zu Folgendem geändert werden:

- (Optional) Globaler Anwendungsumfang zum Löschen von OpenManage Integration-Datensätzen, wie z. B. Ereignisse, Warnmeldungen und Incidents.
- Dell EMC OpenManage Enterprise Anwendungsumfang für das Löschen der OpenManage Integration.

Weitere Informationen zum Ändern des Anwendungsumfangs in einer ServiceNow-Instanz finden Sie in der ServiceNow-Dokumentation unter <https://www.docs.servicenow.com/>.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die OpenManage Integration in ServiceNow (OMISNOW) zu deinstallieren:

1. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
2. Fügen Sie im Feld **Skript ausführen** den `stop_jobs.js` Inhalt ein, wählen Sie den Umfang als **Global** aus und klicken Sie dann auf **Skript ausführen**.
3. Sie können dies entweder manuell tun oder das Skript `uninstall_deletePermissionScript.js` ausführen, um die erforderliche Berechtigung für die Tabellen zu aktivieren. Gehen Sie wie folgt vor, um die Löschberechtigung mithilfe des Skripts zu aktivieren:
 - a. Navigieren Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie den Ordner `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` extrahiert haben, der die Skripte enthält.
 - b. Öffnen und kopieren Sie den `uninstall_deletePermissionScript.js` Inhalt.
 - c. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
 - d. Fügen Sie im Feld **Skript ausführen** den `uninstall_deletePermissionScript.js` Inhalt ein, wählen Sie den Umfang als **Global** aus und klicken Sie dann auf **Skript ausführen**.

ANMERKUNG: Um die erforderlichen Berechtigungen zum Löschen für die Tabellen bereitzustellen, führen Sie das Skript `uninstall_deletePermissionScript.js` im Umfang **Global** aus.
4. Das Skript ausführen `uninstall_DeleteAllRecords.js`
 - a. Navigieren Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie den Ordner `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` extrahiert haben, der die Skripte enthält.
 - b. Öffnen und kopieren Sie den `uninstall_DeleteAllRecords.js` Inhalt.
 - c. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
 - d. Kopieren Sie im Feld **Skript ausführen** den Inhalt `uninstall_DeleteRecords.js` und führen Sie ihn im **Global**-Umfang aus.

ANMERKUNG: Um gelöschte Datensätze nachzuverfolgen, rufen Sie den Status in den Anwendungsprotokollen auf.
5. Das Skript ausführen `uninstall_deleterecords.js`
 - a. Navigieren Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie den Ordner `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` extrahiert haben, der die Skripte enthält.
 - b. Öffnen und kopieren Sie den `uninstall_deleterecords.js` Inhalt.
 - c. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
 - d. Fügen Sie im Feld **Skript ausführen** den `uninstall_deleteRecords.js` Inhalt ein, wählen Sie den Umfang als **Global** aus und klicken Sie dann auf **Skript ausführen**.
6. Ziehen Sie den Updatesatz zurück.

ANMERKUNG: Der Anwendungsumfang von ServiceNow muss auf den Dell EMC OpenManage Enterprise-Anwendungsumfang geändert werden, um den Updatesatz zurückzuziehen.

- a. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemupdatesätze > Lokale Updatesätze** aus.
- b. Klicken Sie auf den Datensatz **Dell EMC OpenManage Integration** und klicken Sie auf der Seite **Updatesatz** auf **Backout**.
- c. Klicken Sie im Dialogfeld **Updatesatz-Backout** auf **Mit Backout fortfahren**.

i **ANMERKUNG:** Wenn der Backout-Vorgang fehlschlägt, wählen Sie alle Backout-Probleme aus und klicken Sie auf **Current as Action** oder führen Sie das Skript `uninstall_SelectAction.js` mit dem Umfang **Global** aus. Klicken Sie wieder auf **Backout**, um die OpenManage Integration von ServiceNow zu löschen.

7. Die **Backout-Anwendung** löschen
Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Backout-Anwendung zu löschen:
 - a. Geben Sie im Navigationsfilter den Typ **Abgerufener Updatesatz** ein und löschen Sie die **Backout**-Anwendung.
8. Führen Sie das Skript `uninstall_backout.js` aus, um die zurückgezogene Anwendung zu löschen.
 - a. Navigieren Sie zu dem Dateisystem, in dem Sie den Ordner `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` extrahiert haben, der die Skripte enthält.
 - b. Öffnen und kopieren Sie den `uninstall_backout.js` Inhalt.
 - c. Wählen Sie im Navigationsfilter **Systemdefinition > Skripte – Hintergrund** aus.
 - d. Kopieren Sie im Feld **Skript ausführen** den `uninstall_backout.js`-Inhalt, wählen Sie den Umfang als **Global** aus und klicken Sie dann auf **Skript ausführen**.

i **ANMERKUNG:** Wenn Sie OpenManage Integration in ServiceNow deinstallieren, dauern die Vorgänge „Vorschau Updatesatz“ und „Updatesatz committen“ länger als bei einer neuen Installation.

Das OpenManage Enterprise-Verbindungsprofil, das SupportAssist Enterprise-Verbindungsprofil und die von OpenManage Enterprise abgerufenen Serverdetails werden aus der ServiceNow-Instanz gelöscht.

Weitere Ressourcen

Tabelle 3. Weitere Ressourcen

Dokument	Beschreibung	Verfügbarkeit
<i>Benutzerhandbuch zu Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow</i>	Enthält Informationen über die Verwendung und Troubleshooting OpenManage Integration in ServiceNow.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gehen Sie zu Dell.com/OpenManageManuals. 2. Klicken Sie auf Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus. 3. Klicken Sie auf Handbücher und Dokumente, um auf diese Dokumente zuzugreifen.
<i>Dell EMC OpenManage Integration in ServiceNow – Versionshinweise</i>	Enthält Informationen zu neuen Funktionen, bekannten Problemen und Workarounds in OpenManage Integration in ServiceNow.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gehen Sie zu Dell.com/OpenManageManuals. 2. Klicken Sie auf Dell EMC OpenManage Enterprise und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus. 3. Klicken Sie auf Handbücher und Dokumente, um auf diese Dokumente zuzugreifen.
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise-Benutzerhandbuch</i>	Enthält Informationen zur Installation und Verwendung der Anwendung OpenManage Enterprise.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gehen Sie zu Dell.com/OpenManageManuals. 2. Klicken Sie auf Dell EMC OpenManage Enterprise und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus. 3. Klicken Sie auf Handbücher und Dokumente, um auf diese Dokumente zuzugreifen.
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise and OpenManage Enterprise – Modular Edition RESTful API-Handbuch</i>	Enthält Informationen zur Integration von OpenManage Enterprise mithilfe von REST-APIs (Representational State Transfers) sowie Beispiele für die Verwendung von REST APIs zum Ausführen gängiger Aufgaben.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gehen Sie zu Dell.com/OpenManageManuals. 2. Klicken Sie auf Dell EMC OpenManage Enterprise und wählen Sie die erforderliche Anwendungsversion aus. 3. Klicken Sie auf Handbücher und Dokumente, um auf diese Dokumente zuzugreifen.
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise-Benutzerhandbuch</i>	Stellt Informationen zur Installation, Konfiguration, Verwendung und Troubleshooting von SupportAssist Enterprise bereit	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow-Dokumentation</i>	Für weitere Informationen über die Verwendung der ServiceNow-Anwendung.	https://www.docs.servicenow.com/

Zugriff auf Support-Inhalte von der Dell EMC Support-Website


Greifen Sie auf unterstützende Inhalte in Verbindung mit einer Reihe von Systemverwaltungstools über direkte Links zu, gehen Sie zur Dell EMC Support-Website oder verwenden Sie eine Suchmaschine.

- Direkte Links:
 - Für Dell EMC Enterprise Systems Management und Dell EMC Remote Enterprise Systems Management –<https://www.dell.com/esmmanuals>
 - Für Dell EMC Virtualization Solutions –www.dell.com/virtualizationsolutions
 - Für Dell EMC OpenManage –<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
 - Für iDRAC –<https://www.dell.com/idracmanuals>
 - Für Dell EMC OpenManage Connections Enterprise Systems Management –<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
 - Für Dell EMC Serviceability Tools –<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Support-Site von Dell EMC:
 1. Navigieren Sie zu <https://www.dell.com/support>.
 2. Klicken Sie auf **Alle Produkte durchsuchen**.
 3. Klicken Sie auf der Seite **Alle Produkte** auf **Software** und klicken Sie dann auf den erforderlichen Link:
 4. Klicken Sie auf das gewünschte Produkt und anschließend auf die gewünschte Version.

Für Suchmaschinen: Geben Sie den Namen und die Version des Dokuments in das Kästchen „Suchen“ ein.

Kontaktaufnahme mit Dell EMC

Dell EMC bietet verschiedene Optionen für Online- und Telefonsupport an. Die Verfügbarkeit ist abhängig von Land und Produkt und einige Dienste sind in Ihrem Gebiet möglicherweise nicht verfügbar.

 **ANMERKUNG:** Wenn Sie nicht über eine aktive Internetverbindung verfügen, können Sie Kontaktinformationen auch auf Ihrer Auftragsbestätigung, dem Lieferschein, der Rechnung oder im Dell EMC Produktkatalog finden.

So erreichen Sie den Vertrieb, den Technischen Support und den Kundendienst von Dell EMC:

1. Rufen Sie die Website Dell.com/support auf.
2. Wählen Sie aus der Liste unten rechts auf der Seite das bevorzugte Land oder die bevorzugte Region aus.
3. Klicken Sie auf **Kontakt** und wählen Sie den entsprechenden Support-Link aus.