

# **Dell EMC OpenManage Integration version 1.2 avec ServiceNow**

Guide d'installation

## Remarques, précautions et avertissements

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

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

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

# Table des matières

<b>Chapitre 1: Présentation de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow.....</b>	<b>4</b>
Nouveautés.....	5
<b>Chapitre 2: Installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow.....</b>	<b>6</b>
Matrice de compatibilité.....	6
Privilèges utilisateur requis.....	7
Conditions préalables de l'installation.....	9
Installation et configuration des serveurs MID.....	9
Téléchargement d'OpenManage Integration avec ServiceNow.....	10
Scripts d'installation, de mise à niveau et de désinstallation.....	10
Installation d'OpenManage Integration dans ServiceNow par le téléchargement de l'ensemble de mises à jour dans l'instance ServiceNow.....	11
Déploiement du connecteur .jar d'OpenManage Integration sur un serveur MID.....	12
<b>Chapitre 3: Mise à niveau d'OpenManage Integration avec ServiceNow.....</b>	<b>14</b>
Mise à niveau d'OpenManage Integration de la version 1.0 vers la version 1.2.....	14
Mise à niveau d'OpenManage Integration de la version 1.1 vers la version 1.2.....	16
<b>Chapitre 4: Désinstallation d'OpenManage Integration avec ServiceNow.....</b>	<b>18</b>
<b>Chapitre 5: Ressources supplémentaires.....</b>	<b>20</b>
<b>Chapitre 6: Accès au contenu de support à partir du site de support Dell EMC.....</b>	<b>21</b>
<b>Chapitre 7: Contacter Dell EMC.....</b>	<b>22</b>

# Présentation de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow

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

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

## Dell EMC OpenManage Enterprise

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

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

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

## Dell EMC SupportAssist Enterprise

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

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

## Fonctions clés d'OpenManage Integration avec ServiceNow

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

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

### Sujets :

- [Nouveautés](#)

## Nouveautés

- Prise en charge de la configuration de la durée des tâches planifiées pour l'inventaire, les événements, l'intégrité du serveur, la collecte d'incidents du plug-in SAE, la création d'un incident en fonction de sa gravité, l'accusé de réception des événements pour chaque profil de connexion OME.
- Prise en charge de la configuration de la durée des tâches planifiées concernant la collecte d'incidents SAE pour chaque profil de connexion SAE.
- Prise en charge d'un tableau de bord qui présente un résumé des appareils, de l'intégrité, des événements ou des alertes créées, des incidents créés et du nombre de dossiers d'incidents du support technique.
- Prise en charge de la synchronisation des événements du périphérique pour les serveurs ou les châssis.
- Prise en charge de ServiceNow Orlando, Paris et Quebec.
- Prise en charge de la surveillance de l'intégrité des composants du serveur.
- Prise en charge des informations de licence du serveur.
- Prise en charge de l'intégration avec plusieurs plug-ins OpenManage Enterprise SupportAssist.
- Intégration de la base de données de gestion de la configuration (CMDB) :
  - Synchronisation périodique et à la demande de l'inventaire détaillé des châssis. Par exemple : alimentation du châssis, liste des ventilateurs du châssis, contrôleur RAID du châssis.
  - Création automatique des éléments de configuration (CI) et des relations entre les éléments de configuration pour le châssis et les composants de châssis associés.
  - Utilisez la commande `cldb_ci_chassis_server` intégrée pour stocker les informations sur le châssis PowerEdge.
- Prise en charge des châssis PowerEdge : PowerEdge FX2, PowerEdge M1000e, PowerEdge VRTX, PowerEdge MX7000
- Prise en charge du téléchargement de mises à jour sans plug-in de gestion des événements.

# Installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow

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

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

Pour désinstaller la version précédente d'OpenManage Enterprise avec ServiceNow (version 1.2), reportez-vous à la section [Désinstallation d'OpenManage Integration avec ServiceNow](#) , page 18

Pour effectuer une mise à niveau et passer de la version 1.1 à la version 1.2 d'OpenManage Enterprise avec ServiceNow, reportez-vous à [Mise à niveau d'OpenManage Integration avec ServiceNow](#) , page 14

## Sujets :

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

## Matrice de compatibilité

Tableau 1. Matrice de compatibilité

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

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

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

## Privilèges utilisateur requis

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

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

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

**Tableau 2. Privilèges utilisateur requis**

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

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

<b>Fonctionnalités d'OpenManage Integration avec ServiceNow</b>	<b>Administrateur ServiceNow</b>	<b>Opérateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow</b>	<b>Utilisateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow</b>
Récupérer des incidents à partir de SupportAssist Enterprise	Autorisé	Autorisé	Non autorisé
Afficher les journaux d'application dans ServiceNow	Autorisé	Non autorisé	Non autorisé
Planifier la collecte de l'inventaire des OME, la collecte d'événements OME, la collecte de l'intégrité du serveur, la collecte des incidents du plug-in SAE, les intervalles de collecte des incidents SAE	Autorisé	Autorisé	Non autorisé
Afficher les alertes et les incidents créés pour les événements récupérés à partir d'OpenManage Enterprise	Autorisé	Autorisé	Autorisé
Mettre à jour les alertes et les incidents	Autorisé	Autorisé	Non autorisé
Activation ou désactivation de la règle de gestion des alertes	Autorisé	Non autorisé	Non autorisé
Activer ou désactiver la règle de corrélation des alertes	Autorisé	Non autorisé	Non autorisé
Suppression de l'application OpenManage Integration de ServiceNow	Autorisé	Non autorisé	Non autorisé
Créer ou modifier des règles de corrélation d'alerte	Autorisé	Non autorisé	Non autorisé
Attribuer des incidents à des groupes OME et SAE	Autorisé	Autorisé	Non autorisé
Activer et désactiver des cartes de transformation	Autorisé	Autorisé	Non autorisé
Configurer des files d'attente en parallèle, le nombre de périphériques par demande d'inventaire de base, le nombre de périphériques par demande d'inventaire détaillé	Autorisé	Autorisé	Non autorisé
Accuser réception des événements OME une fois les incidents créés	Autorisé	Autorisé	Non autorisé

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

Fonctionnalités d'OpenManage Integration avec ServiceNow	Administrateur ServiceNow	Opérateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow	Utilisateur d'OpenManage Integration avec ServiceNow
Pour consigner les journaux d'application dans des notes de travail	Autorisé	Autorisé	Non autorisé
Pour afficher, configurer et supprimer des webservices entrants	Autorisé	Non autorisé	Non autorisé
Pour afficher, configurer et supprimer la table intermédiaire	Autorisé	Non autorisé	Non autorisé
Planificateur du système	Autorisé	Non autorisé	Non autorisé
Synchronisation de l'intégrité du périphérique OpenManage	Autorisé	Autorisé	Non autorisé
Synchronisation des incidents du plug-in SupportAssist	Autorisé	Autorisé	Non autorisé
Affichage et modification du tableau de bord	Autorisé	Autorisé	Autorisé (affichage uniquement)

## Conditions préalables de l'installation

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

- Une version prise en charge de l'instance de ServiceNow est disponible. Pour plus d'informations sur les produits logiciels et matériels pris en charge, reportez-vous à la [Matrice de compatibilité](#), page 6.
- Les serveurs MID sont installés et configurés dans votre environnement d'entreprise.
- La variable d'environnement (JAVA\_HOME) doit être définie sur l'emplacement où le serveur MID est installé. La variable d'environnement JAVA\_HOME est requise pour stocker la vérification du certificat dans le magasin de confiance.
- Une licence OpenManage Integration avec ServiceNow doit être installée sur les serveurs PowerEdge cibles pour prendre en charge la surveillance dans ServiceNow. Pour plus d'informations, reportez-vous à la *section Exigences en matière de licence d'OpenManage Integration avec ServiceNow* dans le *Guide de l'utilisateur* de Dell EMC OpenManage Integration avec ServiceNow.
- Assurez-vous que vous disposez des privilèges d'administration ServiceNow pour installer et configurer OpenManage Integration sur l'instance ServiceNow.

**REMARQUE :** L'activation du plug-in de gestion d'événements n'est pas obligatoire pour télécharger l'ensemble de mises à jour dans l'application ServiceNow.

## Installation et configuration des serveurs MID

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

- Windows
- Red Hat Enterprise Linux
- Ubuntu

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

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

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

## Téléchargement d'OpenManage Integration avec ServiceNow

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

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

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

Le fichier `DELL_EMCM_OpenManage_Integration_1.2_ServiceNow_<Build#>_A00.tar.gz` téléchargé contient un ensemble de mises à jour (fichier .xml), un fichier de connecteur .jar, un fichier Readme, un guide d'installation, un contrat de licence utilisateur final (fichier .pdf) et un dossier `DELL_EMCM_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` contenant les scripts qui permettent d'effectuer certaines étapes d'installation, de mise à niveau et de désinstallation. Pour plus d'informations sur l'installation de l'application OpenManage Integration dans une instance ServiceNow, voir [Installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow](#), page 6.

## Scripts d'installation, de mise à niveau et de désinstallation

Cette rubrique fournit des informations détaillées sur les scripts utilisés pour l'installation, la mise à niveau et la désinstallation

### Script d'installation

Script utilisé : `installation_permissions.js`

1. Assurez-vous de fournir les droits de lecture, de création, de mise à jour et de suppression aux tables **sysauto\_script** et **cmdb\_ci\_outofband\_device**
2. Assurez-vous de fournir les droits de création et de mise à jour à la table **em\_alert\_management\_rule** dans le cas où le plug-in de gestion d'événements est installé.
3. Assurez-vous de fournir les droits de lecture à la table **sysevent**
4. Assurez-vous de fournir les droits de création, de suppression et de mise à jour aux tables **sys\_report\_color** et **pa\_chart\_color\_schemes**.
5. Assurez-vous d'activer l'entrée d'ID avec les attributs **ip\_address** sous l'attribut de critère pour l'ID de règle matérielle cmdb.

## Script en arrière-plan

Le script en arrière-plan est exécuté lorsque l'utilisateur active le plug-in de gestion d'événements par la suite en vue d'utiliser la solution prête à l'emploi de ServiceNow pour la gestion des événements. Vous trouverez ci-dessous les étapes à suivre pour exécuter le script en arrière-plan.

Script utilisé : `BackgroundScriptToCreateAlertManagementRules.js`

1. Assurez-vous de fournir des droits de création et de mise à jour à la table **em\_alert\_management\_rule**
2. Créer des règles de gestion des alertes : **Créer un incident en cas d'alertes critiques, Créer un incident en cas d'alertes d'avertissement**

## Script de mise à niveau

Scripts utilisés :

`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. Ces scripts vous aident à effectuer une mise à niveau vers la prochaine version disponible de ServiceNow, ainsi que de nouvelles mises à jour.
2. `upgrade_permissions_1.1-1.2.js` fournit les droits de lecture, de création, de mise à jour et de suppression à la table pour passer de la version 1.1 à la version 1.2.
3. `upgrade_permission_1.0_afterinstall_1.2_updateset.js` est utilisé après l'installation de la mise à jour de l'application 1.2.
4. `upgrade_records_1.0-1.2.js` permet de migrer tous les enregistrements de serveur, de profil de connexion et de propriétés de la version 1.0 vers la version 1.2.
5. `upgrade_records_1.1-1.2.js` permet de migrer tous les enregistrements de serveur, de profil de connexion et de propriétés de la version 1.1 vers la version 1.2.

## Script de désinstallation

Scripts utilisés :

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

1. Avant de désinstaller ServiceNow, assurez-vous de supprimer les fichiers jar, les CI, les règles d'attribution, les fichiers de journaux et les enregistrements connexes. Arrêtez par la suite les tâches planifiées et supprimez l'ensemble de mises à jour à l'aide du script `uninstall_backout.js`.
2. `uninstall_deletePermissionScript.js` donne l'autorisation de supprimer les enregistrements de la table.
3. `uninstall_deleteallrecords.js` et `uninstall_DeleteRecords.js` supprime tous les enregistrements de la table.
4. `stop_jobs.js` permet de désactiver les tâches planifiées.
5. `uninstall_backout.js` supprime le fichier XML de mise à jour du système de l'instance ServiceNow.
6. `uninstall_SelectAction.js` permet à l'utilisateur de sélectionner **Conserver la configuration actuelle comme action** lorsque l'utilisateur rencontre un problème lors de la sélection d'une option pour plusieurs problèmes d'annulation.

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

Avant de télécharger l'ensemble de mises à jour sur l'instance ServiceNow, assurez-vous que vous avez téléchargé et extrait le fichier du programme d'installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow à partir du site de support technique Dell EMC. Pour en savoir plus, voir la documentation [Téléchargement d'OpenManage Integration avec ServiceNow](#), page 10

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

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

- a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` contenant les scripts.
  - b. Ouvrez le fichier `installation_permissions.js` et copiez son contenu.
  - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
  - d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `installation_permissions.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.
2. Dans l'instance ServiceNow, saisissez `System Update Sets` dans le filtre de navigation, puis sélectionnez **Ensembles de mises à jour récupérés**.  
La page **Ensembles de mises à jour récupérés** s'affiche.
  3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Importer un ensemble de mises à jour depuis XML**.
  4. Sur la page **Importer au format XML**, cliquez sur **Choisir un fichier** et accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait les fichiers du programme d'installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow, puis sélectionnez l'ensemble de mises à jour `Dell_EMG_OpenManage_Integration_1_2_ServiceNow_UpdateSet.xml`.
  5. Cliquez sur **Charger**.  
Une fois le téléchargement terminé, l'ensemble de mises à jour est répertorié sur la page **Ensembles de mises à jour récupérés** et l'état **Chargé** s'affiche dans la colonne correspondante.
  6. Dans la colonne **Nom**, cliquez sur Ensemble de mise à jour **Dell EMC OpenManage Integration**, puis dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.  
La progression s'affiche dans la boîte de dialogue **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**. Une fois que vous avez réussi à afficher l'aperçu de l'ensemble de mises à jour, fermez la boîte de dialogue. Vous obtiendrez l'état **Affiché en aperçu**.
  7. Pour valider les modifications apportées à l'ensemble de mises à jour sur l'instance ServiceNow, cliquez sur **Valider l'ensemble de mises à jour** dans le coin supérieur droit.  
La progression s'affiche dans la boîte de dialogue **Valider l'ensemble de mises à jour**. Une fois l'ensemble de mises à jour correctement validé, fermez la boîte de dialogue. L'ensemble de mises à jour passe alors à l'état **Validé**.

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

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

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

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

- Modifiez le champ d'application ServiceNow pour le définir sur Dell EMC OpenManage Integration.
- Un utilisateur ServiceNow avec des privilèges utilisateur nécessaires. Voir [Privilèges utilisateur requis](#) , page 7.
- Avoir installé et configuré le serveur MID dans votre environnement.
- Avoir téléchargé et extrait le fichier du programme d'installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow à partir du site de support technique Dell EMC. Pour plus d'informations, voir [Téléchargement d'OpenManage Integration avec ServiceNow](#) , page 10.

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

1. Pour importer le fichier .jar du connecteur à partir de ServiceNow, procédez comme suit :  
Dans la console de l'application, cliquez sur l'**icône Paramètres > Développeur > Application**. Modifiez le champ d'application pour le définir sur **Dell EMC OpenManage Integration**
2. Dans l'instance ServiceNow, saisissez `MID Server` dans le filtre de navigation, puis sélectionnez le module **Fichiers JAR**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. En haut à droite, cliquez sur **Gérer les pièces jointes > Choisir un fichier** et accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait les fichiers du programme d'installation d'OpenManage Integration avec ServiceNow, puis chargez le fichier `Dell_EMG_OpenManage_Integration_1_2_ServiceNow_Connector.jar`.  
Une fois que vous avez chargé la pièce jointe, fermez la boîte de dialogue **Pièces jointes**.
5. Saisissez un nom pour le fichier de connecteur .jar importé, puis cliquez sur **Envoyer**.
6. Saisissez `MID Server` dans le filtre de navigation, puis sélectionnez le module **Serveurs**.
7. Dans la colonne **Nom**, sélectionnez le serveur MID, puis sélectionnez **Redémarrer le serveur MID** sous **Actions sur les lignes sélectionnées**.  
Le serveur MID passe de l'état **Arrêté** à l'état **Actif** après avoir été redémarré avec succès.

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

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

# Mise à niveau d'OpenManage Integration avec ServiceNow

Ce chapitre fournit aux utilisateurs des informations sur la mise à niveau d'OpenManage Integration avec ServiceNow.

## Sujets :

- [Mise à niveau d'OpenManage Integration de la version 1.0 vers la version 1.2](#)
- [Mise à niveau d'OpenManage Integration de la version 1.1 vers la version 1.2](#)

## Mise à niveau d'OpenManage Integration de la version 1.0 vers la version 1.2

Les informations ci-dessous expliquent comment effectuer une mise à niveau et passer de la version 1.0 vers la version 1.2 d'OpenManage Integration avec ServiceNow.

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

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

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

1. Exécutez le script `stop_jobs.js` pour arrêter les tâches planifiées de synchronisation d'appareils et de synchronisation d'événements, et pour arrêter la création automatique d'alertes en fonction des règles d'alerte.
  - a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` contenant les scripts.
  - b. Ouvrez le fichier `stop_jobs.js` et copiez son contenu.
  - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
  - d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `stop_jobs.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.
2. Copiez le contenu du fichier `upgrade_permissions_1.0-1.2.js`, exécutez le script en arrière-plan, puis sélectionnez le champ d'application **Global**.
3. Dans l'instance ServiceNow, saisissez `System Update Sets` dans le filtre de navigation, puis sélectionnez **Ensembles de mises à jour récupérés**.  
La page **Ensembles de mises à jour récupérés** s'affiche.
4. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Importer un ensemble de mises à jour depuis XML**.
5. Sur la page **Importer au format XML**, cliquez sur **Choisir un fichier** et accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait les fichiers du programme d'installation d'OpenManage Integration version 1.2 avec ServiceNow, puis sélectionnez l'ensemble de mises à jour `Dell EMC OpenManage Integration 1_2 ServiceNow UpdateSet.xml`.
6. Cliquez sur **Charger**.  
Une fois le téléchargement terminé, l'ensemble de mises à jour est répertorié sur la page **Ensembles de mises à jour récupérés** et l'état **Chargé** s'affiche dans la colonne correspondante.
7. Dans la colonne **Nom**, cliquez sur **Ensemble de mises à jour Dell EMC OpenManage Integration**, puis dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.  
La progression s'affiche dans la boîte de dialogue **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**. Si vous rencontrez une erreur lorsque vous affichez l'aperçu de l'ensemble de mises à jour, fermez la boîte de dialogue d'erreurs. Sous **Liens connexes**, sélectionnez toutes les erreurs, puis, sous **Action sur les lignes sélectionnées**, cliquez sur **Accepter l'ensemble de mise à jour à distance**.  
Une fois que vous avez réussi à afficher l'aperçu de l'ensemble de mises à jour, fermez la boîte de dialogue. Vous obtiendrez l'état **Affiché en aperçu**.
8. Pour valider les modifications apportées à l'ensemble de mises à jour sur l'instance ServiceNow, cliquez sur **Valider l'ensemble de mises à jour** dans le coin supérieur droit.

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

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

9. Vous pouvez le faire manuellement ou exécuter le script `upgrade_permissions_1.0_afterinstall_1.2_updateset.js` pour activer les autorisations requises sur les tables. Pour activer l'autorisation à l'aide du script, effectuez les opérations suivantes :
  - a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` contenant les scripts.
  - b. Ouvrez le fichier `upgrade_permissions_1.0_afterinstall_1.2_updateset` et copiez son contenu.
  - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
  - d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `upgrade_permissions_1.0_afterinstall_1.2_updateset`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.
10. Exécutez le script `upgrade_records_1.0-1.2.js` pour lancer la migration des serveurs, des événements, des profils de connexion OpenManage Enterprise, des profils de connexion SupportAssist et des propriétés d'OpenManage Enterprise avec ServiceNow.
  - a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` contenant les scripts.
  - b. Ouvrez le fichier `upgrade_records_1.0-1.2.js` et copiez son contenu.
  - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
  - d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `upgrade_records_1.0-1.2.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.
11. Pour afficher la version de l'application, accédez à **Ensembles de mise à jour du système > Ensembles de mise à jour locale** cliquez sur l'icône du menu (trois barres verticales) de l'**application>Configurer>Mise en page de la liste**. Dans la fenêtre de mise en page, sélectionnez Application, cliquez sur Développer le champ de référence sélectionné, sélectionnez la **version enregistrée**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
12. Annulez l'ensemble de mises à jour pour OMISNOW 1.0.
  -  **REMARQUE :** Pour annuler l'ensemble de mises à jour, le champ d'application de ServiceNow doit être modifié en champ d'application Dell EMC OpenManage Enterprise.
    - a. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Ensembles de mises à jour système > Ensembles de mises à jour locales**.
    - b. Cliquez sur l'enregistrement **Dell EMC OpenManage Integration** portant le numéro de version **1.0.0**, puis, sur la page **Ensemble de mises à jour**, cliquez sur **Annuler**.
      -  **REMARQUE :** Par défaut, la vue liste des **Ensembles de mises à jour** n'affiche pas la colonne **Versión**. Pour afficher la colonne **Versión**, cliquez sur l'icône représentant trois barres horizontales qui se trouve en regard de l'en-tête de la colonne **Application**, puis sélectionnez **Configurer > Mise en forme de la liste**. Sur la page **Configuration de la liste des ensembles de mises à jour**, dans la section **Disponible**, développez **Application**, puis sélectionnez et déplacez **Versión** vers la section **Sélectionné**.
    - c. Dans la boîte de dialogue **Annuler l'ensemble de mises à jour**, cliquez sur **Continuer l'annulation**.
  -  **REMARQUE :** Si l'annulation échoue, cliquez sur **Fermer**. Sélectionnez tous les problèmes d'annulation et cliquez sur **Choisir de garder la configuration actuelle**. Cliquez de nouveau sur **Annuler** pour supprimer OpenManage Integration de ServiceNow.
13. Supprimez l'ensemble de mises à jour pour OMISNOW 1.0.
  - a. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Ensembles de mises à jour système > Ensembles de mises à jour récupérées**.
  - b. Sur la page **Ensemble de mises à jour récupérées**, sélectionnez l'enregistrement **Dell EMC OpenManage Integration** version **1.0.0**, puis, dans la liste **Actions et lignes sélectionnées**, cliquez sur **Supprimer**.
  - c. Dans la boîte de dialogue **Confirmation**, lisez le message d'avertissement, puis cliquez sur **Supprimer**.
14. Supprimez le fichier de connecteur .jar correspondant à OMISNOW 1.0.
  - a. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Serveur MID > Fichiers JAR**.
  - b. Sur la page **Fichiers JAR du serveur MID**, supprimez le fichier JAR utilisé.
15. Importez le fichier .jar du connecteur Dell EMC pour OMISNOW 1.2 dans le champ d'application Dell EMC OpenManage Integration, puis redémarrez le serveur MID. Pour importer le fichier .jar, reportez-vous à la section [Déploiement du connecteur .jar d'OpenManage Integration sur un serveur MID](#), page 12.



**REMARQUE :** Actualisez le sélecteur d'application et définissez le champ d'application en tant que Dell EMC OpenManage Integration.

16. Une fois la mise à niveau réussie, actualisez le navigateur.
17. Pour surveiller les appareils, effectuez le test de connexion, envoyez le profil de connexion, exécutez synchronisation de l'inventaire d'OpenManage Enterprise et la synchronisation des incidents SupportAssist.

## Mise à niveau d'OpenManage Integration de la version 1.1 vers la version 1.2

Les informations ci-dessous expliquent comment effectuer une mise à niveau et passer de la version 1.1 vers la version 1.2. d'OpenManage Integration avec ServiceNow.

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

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

1. Exécutez le script `stop_jobs.js` pour arrêter les tâches planifiées de synchronisation d'appareils et de synchronisation d'événements, et pour arrêter la création automatique d'alertes en fonction des règles d'alerte.
  - a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` contenant les scripts.
  - b. Ouvrez le fichier `stop_jobs.js` et copiez son contenu.
  - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
  - d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `stop_jobs.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.
2. Dans l'instance ServiceNow, saisissez `System Update Sets` dans le filtre de navigation, puis sélectionnez **Ensembles de mises à jour récupérés**.  
La page **Ensembles de mises à jour récupérés** s'affiche.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Importer un ensemble de mises à jour depuis XML**.
4. Sur la page **Importer au format XML**, cliquez sur **Choisir un fichier** et accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait les fichiers du programme d'installation d'OpenManage Integration version 1.2 avec ServiceNow, puis sélectionnez l'ensemble de mises à jour `Dell EMC OpenManage Integration 1_2 ServiceNow UpdateSet.xml`.
5. Cliquez sur **Charger**.  
Une fois le téléchargement terminé, l'ensemble de mises à jour est répertorié sur la page **Ensembles de mises à jour récupérés**. Sélectionnez l'application dont l'état est **Chargé** la colonne correspondante.
6. Dans la colonne **Nom**, cliquez sur **Ensemble de mises à jour Dell EMC OpenManage Integration**, puis dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.  
La progression s'affiche dans la boîte de dialogue **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**. Si vous rencontrez une erreur lorsque vous affichez l'aperçu de l'ensemble de mises à jour, fermez la boîte de dialogue d'erreurs. Sous **Liens connexes**, sélectionnez toutes les erreurs, puis, sous **Action sur les lignes sélectionnées**, cliquez sur **Accepter la mise à jour à distance**.  
Une fois que vous avez réussi à afficher l'aperçu de l'ensemble de mises à jour, fermez la boîte de dialogue. Vous obtiendrez l'état **Affiché en aperçu**.
7. Pour valider les modifications apportées à l'ensemble de mises à jour sur l'instance ServiceNow, cliquez sur **Valider l'ensemble de mises à jour** dans le coin supérieur droit.  
La progression s'affiche dans la boîte de dialogue **Valider l'ensemble de mises à jour**. Une fois l'ensemble de mises à jour correctement validé, fermez la boîte de dialogue. L'ensemble de mises à jour passe alors à l'état **Validé**.  
L'ensemble de mises à jour téléchargé est répertorié sous **Ensembles de mises à jour du système > Ensembles de mises à jour récupérés**. Pour plus d'informations sur les transferts d'ensembles de mises à jour, reportez-vous à la documentation ServiceNow à l'adresse <https://www.docs.servicenow.com/>.

Pour modifier les propriétés de l'application lors de la mise à niveau, procédez comme suit :

Lorsque l'instance ServiceNow est mise à niveau de la version 1.1 vers la version 1.2, les propriétés de l'application restent **par défaut**. Pour modifier les propriétés, procédez comme suit :

- a. Accédez au tableau des propriétés dans la version 1.1 de la mise à jour de l'instance ServiceNow.
- b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre de menus **Nom > Exporter > XML**.
- c. Cliquez sur **Télécharger** dans la fenêtre d'affichage pour enregistrer le fichier localement sur l'ordinateur.

- d. Accédez au tableau des propriétés, puis cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre de menus **Nom** > Sélectionnez **Importer au format XML**.
- i** **REMARQUE :** Le fichier XML ne doit être importé que lorsque l'ensemble de mise à jour de l'instance ServiceNow 1.2 est chargé et validé. Assurez-vous de fournir `upgrade_permissions_1.1-1.2.js` avant d'importer les fichiers de propriétés.
- i** **REMARQUE :** Le fichier de propriétés ne peut être importé que lorsqu'une modification est apportée à la configuration du fichier de propriétés de la mise à jour de l'instance ServiceNow 1.1.
- e. Sélectionnez l'emplacement du fichier XML enregistré, puis cliquez sur **Télécharger**.
- f. Le fichier de configuration des propriétés est correctement mis à jour.
8. Vous pouvez le faire manuellement ou exécuter le script `upgrade_permissions_1.1-1.2.js` pour activer les autorisations requises sur les tables. Pour activer l'autorisation à l'aide du script, effectuez les opérations suivantes :
- Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` contenant les scripts.
  - Ouvrez le fichier `upgrade_permissions_1.1-1.2.js` et copiez son contenu.
  - Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
  - Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `upgrade_permissions_1.1-1.2.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.
9. Exécutez le script `upgrade_records_1.1-1.2.js` pour lancer la migration des serveurs, des événements, des profils de connexion OpenManage Enterprise, des profils de connexion SupportAssist et des propriétés d'OpenManage Enterprise avec ServiceNow.
- Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` contenant les scripts.
  - Ouvrez le fichier `upgrade_records_1.1-1.2.js` et copiez son contenu.
  - Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
  - Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `upgrade_records_1.1-1.2.js`, sélectionnez le champ d'application **Application//x\_310922**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.
10. Supprimez le fichier de connecteur .jar correspondant à OMISNOW 1.1.
- Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Serveur MID** > **Fichiers JAR**.
  - Sur la page **Fichiers JAR du serveur MID**, supprimez le fichier JAR utilisé.
11. Importez le fichier .jar du connecteur Dell EMC pour OMISNOW 1.2 dans le champ d'application Dell EMC OpenManage Integration, puis redémarrez le serveur MID. Pour importer le fichier .jar, reportez-vous à la section [Déploiement du connecteur .jar d'OpenManage Integration sur un serveur MID](#), page 12.
12. Pour surveiller les appareils, effectuez le test de connexion, envoyez le profil de connexion, exécutez synchronisation de l'inventaire d'OpenManage Enterprise et la synchronisation des incidents SupportAssist.

# Désinstallation d'OpenManage Integration avec ServiceNow

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

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

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

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

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

1. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**
2. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `stop_jobs.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**
3. Vous pouvez le faire manuellement ou exécuter le script `uninstall_deletePermissionScript.js` pour activer les autorisations requises sur les tables. Pour activer l'autorisation de suppression à l'aide du script, effectuez les opérations suivantes :
  - a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` contenant les scripts.
  - b. Ouvrez le fichier `uninstall_deletePermissionScript.js` et copiez son contenu.
  - c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.
  - d. Dans la zone **Exécuter le script**, collez le contenu du fichier `uninstall_deletePermissionScript.js`, sélectionnez le champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.

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

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

**REMARQUE :** Pour effectuer le suivi des enregistrements supprimés, consultez leur état dans les journaux d'application.

Patientez jusqu'à ce qu'un message confirme qu'il ne reste aucun enregistrement à supprimer avant de passer à l'étape suivante sur les journaux d'application OMISNOW.

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

6. Annulez l'ensemble de mises à jour.

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

- a. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Ensembles de mises à jour système > Ensembles de mises à jour locales**.

b. Cliquez sur l'enregistrement **Dell EMC OpenManage Integration**, puis, sur la page **Ensemble de mises à jour**, cliquez sur **Annuler**.

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

**i** **REMARQUE** : En cas d'échec de l'opération d'annulation, sélectionnez tous les problèmes d'annulation, puis cliquez sur **Configuration actuelle comme action** ou exécutez le script `uninstall_SelectAction.js` avec le champ d'application défini comme **Global**. Cliquez de nouveau sur **Annuler** pour supprimer OpenManage Integration de ServiceNow.

## 7. Supprimer l'Annulation

Pour supprimer l'annulation, procédez comme suit :

a. Dans le filtre de navigation, saisissez **Ensemble de mises à jour récupérées** et supprimez l'**Annulation**.

## 8. Exécutez le script `uninstall_backout.js` pour supprimer l'application qui a été annulée.

a. Accédez au système de fichiers dans lequel vous avez extrait le dossier `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` contenant les scripts.

b. Ouvrez le fichier `uninstall_backout.js` et copiez son contenu.

c. Dans le filtre de navigation, sélectionnez **Définition du système > Scripts - Arrière-plan**.

d. Dans la zone **Exécuter le script**, copiez le contenu du fichier `uninstall_backout.js`, sélectionnez un champ d'application **Global**, puis cliquez sur **Exécuter le script**.

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

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

## Ressources supplémentaires

Tableau 3. Ressources supplémentaires

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

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


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

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

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

## Contacteur Dell EMC

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

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

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

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