

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 1.2 版 安裝指南

註、警示與警告

 **註:** 「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

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

 **警告:** 「警告」表示可能的財產損失、人身傷害或死亡。

章 1: Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概觀	4
新增的內容.....	5
章 2: 安裝 OpenManage Integration with ServiceNow	6
相容性比較表.....	6
必要使用者權限.....	7
安裝先決條件.....	8
安裝並配置 MID 伺服器.....	8
下載 OpenManage Integration with ServiceNow.....	9
安裝、升級和解除安裝的指令檔.....	9
將更新分割集上傳至 ServiceNow 例項以在 ServiceNow 中安裝 OpenManage Integration.....	10
在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration 連接器 .JAR.....	11
章 3: 升級至 OpenManage Integration with ServiceNow	12
將 OpenManage Integration 從 1.0 版升級至 1.2 版.....	12
將 OpenManage Integration 從 1.1 版升級至 1.2 版.....	13
章 4: 解除安裝 OpenManage Integration with ServiceNow	15
章 5: 其他資源	17
章 6: 從 Dell EMC 支援網站存取支援內容	18
章 7: 聯絡 Dell EMC	19

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概觀

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

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

Dell EMC OpenManage Enterprise

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

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

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

Dell EMC SupportAssist Enterprise

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

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

OpenManage Integration with ServiceNow 的主要功能

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

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

主題：

- [新增的內容](#)

新增的內容

- 支援設定下列項目的排程工作期間：清查、事件、伺服器健全狀況、SAE 附掛程式案例收集、建立嚴重性為依據的事件，甚至包括確認個別 OME 連線設定檔。
- 支援針對個別 SAE 連線設定檔的 SAE 案例收集，設定排程工作期間。
- 支援儀表板，其中包含裝置、健全狀況、事件或產生的警示、建立的事件和技術支援案例數量等摘要。
- 支援伺服器或機箱的裝置事件同步。
- 支援奧蘭多、巴黎與魁北克 ServiceNow。
- 支援伺服器的元件健全狀況監控。
- 支援伺服器授權詳細資料。
- 支援整合多個 OpenManage Enterprise SupportAssist 附掛程式。
- 組態管理資料庫 (CMDB) 整合：
 - 定期和依需求同步處理詳細的機箱清查例如，機箱電源供應器、機箱風扇清單、機箱 RAID 控制器。
 - 機箱和相關機箱元件的自動建立組態項目 (CI) 和 CI 關係。
 - 使用立即可用的 cmdb_ci_chassis_server 來儲存 PowerEdge 機箱資訊。
- 支援 PowerEdge 機箱：PowerEdge FX2、PowerEdge M1000e、PowerEdge VRTX、PowerEdge MX7000
- 支援上傳不含意外管理附掛程式的更新分割集。

安裝 OpenManage Integration with ServiceNow

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

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

若要解除安裝舊版的 OpenManage Enterprise with ServiceNow 1.2 版，請參閱 [解除安裝 OpenManage Integration with ServiceNow](#) 第頁的 15

若要從 OpenManage Enterprise with ServiceNow 1.1 版升級至 1.2 版，請參閱 [升級至 OpenManage Integration with ServiceNow](#) 第頁的 12

主題：

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

相容性比較表

表 1. 相容性比較表

支援的軟體、作業系統和硬體	版本
ServiceNow 版本	奧蘭多、巴黎和魁北克。請參閱 https://www.docs.servicenow.com/ 。
Dell EMC OpenManage Enterprise	3.4 及更新版本
Dell EMC SupportAssist Enterprise	2.0.x 和 4.0.x
瀏覽器	如需 ServiceNow 支援之瀏覽器的詳細資訊，請前往以下網址參閱 ServiceNow 文件： https://www.docs.servicenow.com/ 。
作業系統 - 用來部署和設定 MID 伺服器。	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Server 2016 • Windows Server 2019 • Red Hat Enterprise Linux 8 • Ubuntu 18
<ul style="list-style-type: none"> • PowerEdge 伺服器 • PowerEdge 機箱 • VxRail 與 XC Series 超融合基礎架構 (HCI) 裝置中的 PowerEdge 伺服器 <p>i 註：必須在目標 PowerEdge 伺服器上安裝支援 OpenManage Integration with ServiceNow 的授權，才能在 ServiceNow 中進行監控。</p>	<p>如需使用 OpenManage Integration with ServiceNow 進行管理之支援 PowerEdge 伺服器的詳細資訊，請參閱：</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dell EMC OpenManage Enterprise 3.5 版支援矩陣的支援的 Dell EMC PowerEdge 伺服器</i>一節，網址：Dell.com/OpenManageManuals。 • <i>SupportAssist Enterprise 支援矩陣的支援的伺服器</i>一節，網址：Dell.com/ServiceabilityTools。

必要使用者權限

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

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

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

表 2. 必要使用者權限

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 系統管理員	OpenManage Integration with ServiceNow 操作員	OpenManage Integration with ServiceNow 使用者
將 OpenManage Integration with ServiceNow 更新分割集上傳至 ServiceNow	允許	不允許	不允許
在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration with ServiceNow 連接器 .jar	允許	不允許	不允許
建立、修改或刪除 OpenMange Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
建立、修改或刪除 SupportAssist Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 例項擷取伺服器和機箱清查資訊	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 擷取所有伺服器和機箱活動	允許	允許	不允許
從 SupportAssist Enterprise 擷取案例	允許	允許	不允許
在 ServiceNow 中檢視應用程式記錄	允許	不允許	不允許
排程 OME 清查收集、OME 事件收集、伺服器健全狀況收集、SAE 附掛程式案例收集、SAE 案例收集間隔	允許	允許	不允許
檢視為擷取之 OpenManage Enterprise 活動所建立的警示和事件	允許	允許	允許
更新警示和事件	允許	允許	不允許
啟用或停用警示管理規則	允許	不允許	不允許
啟用或停用警示相互關聯規則	允許	不允許	不允許
從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration 應用程式	允許	不允許	不允許

表 2. 必要使用者權限 (續)

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 系統管理員	OpenManage Integration with ServiceNow 操作員	OpenManage Integration with ServiceNow 使用者
建立或編輯警示相互關聯規則	允許	不允許	不允許
指派事件至 OME 與 SAE 群組	允許	允許	不允許
啟用和停用轉換圖	允許	允許	不允許
設定平行佇列、每個基本清查要求的裝置數、每個詳細清查要求的裝置數	允許	允許	不允許
建立事件後即確認 OME 事件	允許	允許	不允許
在工作備註中記錄應用程式記錄	允許	允許	不允許
檢視、設定及刪除輸入網路服務	允許	不允許	不允許
檢視、設定及刪除分段表	允許	不允許	不允許
系統排程器	允許	不允許	不允許
OpenManage 裝置健全狀況同步	允許	允許	不允許
SupportAssist 附掛程式案例同步	允許	允許	不允許
檢視和編輯儀表板	允許	允許	允許 (僅限檢視)

安裝先決條件

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

- 有支援的 ServiceNow 執行例項。如需更多有關支援的軟體和硬體的資訊，請參閱 [相容性比較表](#) 第頁的 6。
- 您已在企業環境安裝並設定 MID 伺服器。
- 環境變數 (JAVA_HOME) 應設定為 MID 伺服器的安裝位置。必須設定好 JAVA_HOME 環境變數後，才能在信任存放區中儲存憑證。
- 必須在目標 PowerEdge 伺服器上安裝支援 OpenManage Integration with ServiceNow 的授權，才能在 ServiceNow 中進行監控。如需詳細資訊，請參閱 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 使用者指南* 的 *OpenManage Integration with ServiceNow 授權規定* 一節。
- 請確認您有 ServiceNow 系統管理員權限，才能在 ServiceNow 例項上安裝和配置 OpenManage Integration。

i 註: 若要在 ServiceNow 應用程式中上傳更新分割集，不一定要啟用事件管理附掛程式。

安裝並配置 MID 伺服器

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

- Windows
- Red Hat Enterprise Linux
- Ubuntu

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

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

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

下載 OpenManage Integration with ServiceNow

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

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

1. 前往 Dell.com/support。
2. 執行下列其中一個動作：
 - 輸入 Dell EMC PowerEdge 伺服器的產品服務編號，然後選取搜尋。
 - 選取瀏覽所有產品 > 伺服器 > PowerEdge，然後選取適當的 PowerEdge 伺服器型號。
3. 在伺服器的支援網頁上，選取 驅動程式與下載。
4. 從類別清單中，選取系統管理。
支援的 OpenManage Integration with ServiceNow 版本隨即顯示。
5. 執行下列任一動作將安裝程式套裝下載至檔案系統：
 - 按一下下載。
 - 選取將軟體新增至下載清單的核取方塊，然後按一下已下載的所選檔案。

已下載的 `DELL EMC_OpenManage_Integration_1.2_ServiceNow <Build#> A00.tar.gz` 檔案包含一個更新分割集 (.xml 檔案)、一個連接器 .jar 檔案、一個讀我檔案、一個安裝指南、一個使用者授權合約 (.PDF 檔案) 和 `DELL EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 資料夾，其中包含執行特定安裝、升級和解除安裝步驟所需的指令檔。如需在 ServiceNow 例項中安裝 OpenManage Integration 應用程式的詳細資訊，請參閱 [安裝 OpenManage Integration with ServiceNow](#) 第頁的 6。

安裝、升級和解除安裝的指令檔

本主題提供用於安裝、升級和解除安裝作業之指令檔的詳細資訊及使用方式

安裝指令檔

使用的指令檔：`installation_permissions.js`

1. 確認提供 `sysauto_script` 和 `cmdb_ci_outofband_device` 表格的讀取、建立、更新和刪除權限
2. 如果已安裝事件管理附掛程式，請務必提供 `em_alert_management_rule` 表格的建立和更新權限。
3. 確認提供 `sysevent` 表格的讀取權限
4. 確認提供 `sys_report_color` 和 `pa_chart_color_schemes` 表格的建立、刪除和更新權限。
5. 確認在硬體規則 `cmdb` 識別符的準則屬性下，啟用具有 `ip_address` 屬性的識別符項目。

背景指令檔

當使用者稍後啟用事件管理附掛程式，以使用 ServiceNow 立即可用解決方案進行事件管理時，就會執行背景指令檔。以下是執行背景指令檔的步驟。

使用的指令檔：`BackgroundScriptToCreateAlertManagementRules.js`

1. 確認提供 `em_alert_management_rule` 表格的建立和更新權限
2. 建立警示管理規則：建立嚴重警示事件、建立警告警示事件

升級指令檔

使用的指令檔：

```
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. 這些指令檔有助於升級到 ServiceNow 的下一個可用版本及新的更新。
2. `upgrade_permissions_1.1-1.2.js` 提供表格的讀取、建立、更新、刪除權限，以便從 1.1 升級至 1.2。
3. `upgrade_permission_1.0_afterinstall_1.2_updateset.js` 在安裝 1.2 應用程式更新分割集後使用。
4. `upgrade_records_1.0-1.2.js` 協助將所有伺服器、連線設定檔及內容記錄從 1.2 版遷移至 1.2 版。
5. `upgrade_records_1.1-1.2.js` 協助將所有伺服器、連線設定檔及內容記錄從 1.1 版遷移至 1.2 版。

解除安裝指令檔

使用的指令檔：

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

1. 解除安裝 ServiceNow 之前，請務必刪除 Jar 檔案、CI、指派規則、記錄檔及相關記錄。稍後停止已排程的工作，並使用 `uninstall_backout.js` 指令檔刪除更新分割集。
2. `uninstall_deletePermissionScript.js` 授予從表格中刪除記錄的權限。
3. `uninstall_deleteallrecords.js` 且 `uninstall_DeleteRecords.js` 會刪除表格中的所有記錄。
4. `stop_jobs.js` 協助停用已排程的工作。
5. `uninstall_backout.js` 刪除 ServiceNow 例項中的系統更新 xml。
6. `uninstall_SelectAction.js` 使用者選取處理多個退出問題的選項時，若發生任何問題，協助使用者選取保留目前操作。

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

將更新分割集上傳至 ServiceNow 例項之前，請先確保您已從 Dell EMC 支援網站下載並解壓縮 OpenManage Integration with ServiceNow 安裝程式檔案。如需更多資訊，請參閱 [下載 OpenManage Integration with ServiceNow](#) 第 9 頁的

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

1. 您可以執行指令檔 `installation_permissions.js` 以啟用存取表格必要的權限。若要啟用使用指令檔的權限，請執行下列步驟：
 - a. 前往您解壓縮 `DELL_EM_C_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - b. 開啟並複製 `installation_permissions.js` 內容。
 - c. 在瀏覽篩選器中，選取 **系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - d. 在 **執行指令檔** 方塊中，複製 `installation_permissions.js` 內容，選取 **全域** 領域，然後按一下 **執行指令檔**。
2. 在 ServiceNow 例項的瀏覽篩選器中輸入 `System Update Sets`，然後選取 **已擷取的更新分割集** 頁面隨即顯示。
3. 在 **相關連結** 下方按一下 **從 XML 匯入更新分割集**。
4. 在 **匯入 XML** 頁面上按一下 **選擇檔案**，前往您解壓縮 OpenManage Integration with ServiceNow 安裝程式檔案的檔案系統，然後選取 `Dell_EM_C_OpenManage_Integration_1_2_ServiceNow_UpdateSet.xml` 更新分割集。
5. 按一下 **上傳**。
成功完成上傳後，更新分割集隨即列在 **已擷取的更新分割集** 頁面，且狀態欄下方會顯示 **已載入**。
6. 在 **名稱** 欄下方按一下 **Dell EMC OpenManage Integration** 更新分割集，然後在右上角按一下 **預覽更新分割集**。
進度會顯示在 **更新分割集預覽** 對話方塊。成功完成更新分割集的預覽後，關閉對話方塊，狀態將會更新為 **已預覽**。
7. 若要認可 ServiceNow 例項的更新分割集變更，請在右上角按一下 **認可更新分割集**。
進度會顯示在 **更新分割集認可** 對話方塊。在成功完成更新分割集認可後，關閉對話方塊，更新分割集的狀態欄位會更新為 **已認可**。

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

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

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

在 MID 伺服器上部署連接器 .jar 之前，請先確保：

- 將 ServiceNow Application 領域變更為 Dell EMC OpenManage Integration。
- 擁有必要使用者權限的 ServiceNow 使用者。請參閱[必要使用者權限](#) 第頁的 7。
- 已在您的環境安裝並設定 MID 伺服器。
- 已從 Dell EMC 支援網站下載並解壓縮 OpenManage Integration with ServiceNow 安裝程式檔案。如需詳細資訊，請參閱[下載 OpenManage Integration with ServiceNow](#) 第頁的 9。

若要部署 OpenManage Integration 連接器 .jar 檔案：

1. 若要從 ServiceNow 匯入連接器 Jar，請執行下列步驟：
在應用程式主控台，按一下**設定圖示 > 開發人員 > 應用程式**。將領域變更為 **Dell EMC OpenManage Integration**
2. 在 ServiceNow 例項的瀏覽篩選器中輸入 MID Server，然後選取 **JAR 檔案** 模組。
3. 按一下**新增**。
4. 在右上角按一下**管理附件 > 選擇檔案**，前往您解壓縮 OpenManage Integration with ServiceNow 安裝程式檔案的檔案系統，然後上傳 `Dell EMC OpenManage Integration_1_2_ServiceNow_Connector.jar` 檔案。
成功上傳附件後，請關閉**附件**對話方塊。
5. 為匯入的連接器 .jar 檔案輸入名稱，然後按一下**提交**。
6. 在瀏覽篩選器中輸入 MID Server，然後選取**伺服器** 模組。
7. 在**名稱**欄下方選取 MID 伺服器，然後在**對所選列執行的動作**下方選取**重新啟動 MID**。
MID 伺服器成功重新啟動後，狀態會從**關閉**變更為**啟動**。

Dell EMC 連接器 .jar 檔案此時便已部署在 MID 伺服器上。

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

升級至 OpenManage Integration with ServiceNow

本章提供如何升級 OpenManage Integration with ServiceNow 的使用者資訊。

主題：

- 將 OpenManage Integration 從 1.0 版升級至 1.2 版
- 將 OpenManage Integration 從 1.1 版升級至 1.2 版

將 OpenManage Integration 從 1.0 版升級至 1.2 版

以下資訊提供將 OpenManage Integration with ServiceNow 從 1.0 版升級至 1.2 版的步驟

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

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

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

- 執行指令檔 `stop_jobs.js` 以停止裝置同步和活動同步的排定工作，並根據警示規則停止自動建立警示。
 - 前往您解壓縮 `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - 開啟並複製 `stop_jobs.js` 內容。
 - 在瀏覽篩選器中，選取 **系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - 在 **執行指令檔** 方塊中，複製 `stop_jobs.js` 內容，選取 **全域** 領域，然後按一下 **執行指令檔**。
- 複製 `upgrade_permissions_1.0-1.2.js` 檔案內容，在背景指令檔中執行，然後選取 **全域** 領域
- 在 ServiceNow 例項的瀏覽篩選器中輸入 `System Update Sets`，然後選取 **已擷取的更新分割集**。
已擷取的更新分割集 頁面隨即顯示。
- 在 **相關連結** 下方按一下 **從 XML 匯入更新分割集**。
- 在 **匯入 XML** 頁面上按一下 **選擇檔案**，前往您解壓縮 OpenManage Integration with ServiceNow 1.2 版安裝程式檔案的檔案系統，然後選取 `Dell EMC OpenManage Integration 1_2 ServiceNow UpdateSet.xml` 更新分割集。
- 按一下 **上傳**。
成功完成上傳後，更新分割集隨即列在 **已擷取的更新分割集** 頁面，且狀態欄下方會顯示 **已載入**。
- 在 **名稱** 欄下方按一下 **Dell EMC OpenManage Integration 更新分割集**，然後在右上角按一下 **預覽更新分割集**。
進度會顯示在 **更新分割集預覽** 對話方塊。若更新分割集預覽期間發生任何錯誤，請關閉錯誤對話方塊。在 **相關連結** 下方，選取所有錯誤，並在 **對所選列執行的動作** 下方，按一下 **接受遠端更新分割集**。
成功完成更新分割集的預覽後，關閉對話方塊，狀態將會更新為 **已預覽**。
- 若要認可 ServiceNow 例項的更新分割集變更，請在右上角按一下 **認可更新分割集**。
進度會顯示在 **更新分割集認可** 對話方塊。在成功完成更新分割集認可後，關閉對話方塊，更新分割集的狀態欄位會更新為 **已認可**。
上傳的更新分割集會列在 **系統更新分割集 > 已擷取的更新分割集** 下方。如需更新分割集傳輸的詳細資訊，請前往以下網址參閱 ServiceNow 文件：<https://www.docs.servicenow.com/>。
- 您可以手動或執行指令檔 `upgrade_permissions_1.0_afterinstall_1.2_updateset.js` 以啟用存取表格的必要權限。若要啟用使用指令檔的權限，請執行下列步驟：
 - 前往您解壓縮 `DELL EMC OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - 開啟並複製 `upgrade_permissions_1.0_afterinstall_1.2_updateset` 內容。
 - 在瀏覽篩選器中，選取 **系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - 在 **執行指令檔** 方塊中，複製 `upgrade_permissions_1.0_afterinstall_1.2_updateset` 內容，選取 **全域** 領域，然後按一下 **執行指令檔**。

10. 執行指令檔 `upgrade_records_1.0-1.2.js` 以遷移伺服器、活動、OpenManage Enterprise 連線設定檔、SupportAssist 連線設定檔，以及使用 ServiceNow 屬性的 OpenManage Enterprise。
 - a. 前往您解壓縮 `DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - b. 開啟並複製 `upgrade_records_1.0-1.2.js` 內容。
 - c. 在瀏覽篩選器中，選取**系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - d. 在**執行指令檔**方塊中，複製 `upgrade_records_1.0-1.2.js` 內容，選取**全域**領域，然後按一下**執行指令檔**。
11. 若要檢視應用程式版本，請瀏覽至**系統更新分割集 > 本機更新分割集** > 按一下**應用程式 > 設定 > 清單**配置上的功能表圖示 (三條垂直線) 在配置視窗中，選擇「應用程式」，然後按一下「展開選取的參考欄位」，並選取**版本欄位**，然後按一下**儲存**。
12. 退出 OMISNOW 1.0 的更新分割集。

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

 - a. 在瀏覽篩選器中，選取**系統更新分割集 > 本機更新分割集**。
 - b. 按一下版本號碼 **1.0.0** 的 **Dell EMC OpenManage Integration** 記錄，然後在**更新分割集**頁面中，按一下**退出**。

i 註: 根據預設，**更新分割集**清單檢視不會顯示**版本欄**。若要檢視**版本欄**，請按一下**應用程式**欄標題旁的三個水平軸圖示，然後選取**配置 > 清單配置**。在**配置更新分割集**清單頁面的可用區段中，展開**應用程式**，然後選取**版本**並將其移至**已選取**區段。
 - c. 在**退出更新分割集**對話方塊中，按一下**繼續退出**。

i 註: 若退出操作失敗，請按一下**關閉**。選取所有退出問題，然後按一下**決定保留目前**。再按一下**退出**從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration。
13. 刪除 OMISNOW 1.0 的更新分割集。
 - a. 在瀏覽篩選器中，選取**系統更新分割集 > 已擷取的更新分割集**。
 - b. 在**已擷取的更新分割集**頁面，選取版本 **1.0.0** 的 **Dell EMC OpenManage Integration**，然後從對所選列執行的動作清單中，按一下**刪除**。
 - c. 在**確認**對話方塊中檢閱警告訊息，然後按一下**刪除**。
14. 刪除 OMISNOW 1.0 的連接器 .jar 檔案。
 - a. 在瀏覽篩選器中，選取 **MID 伺服器 > JAR 檔案**。
 - b. 在 **MID 伺服器 JAR 檔案**頁面上，刪除所用的 JAR 檔案。
15. 在 Dell EMC OpenManage Integration Application 領域中，匯入 OMISNOW 1.2 的 Dell EMC 連接器 .jar 檔案，然後重新啟動 MID 伺服器。若要匯入 .jar 檔案，請參閱 [在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration 連接器 .JAR](#) 第頁的 11。

i 註: 重新整理應用程式選取器，並選取 Dell EMC OpenManage Integration 作為應用程式領域。
16. 升級成功後，請重新整理瀏覽器。
17. 若要監控裝置，請執行測試連線、提交連線設定檔、執行 OpenManage Enterprise 清查同步與 SupportAssist Enterprise 案例同步。

將 OpenManage Integration 從 1.1 版升級至 1.2 版

以下資訊提供將 OpenManage Integration with ServiceNow 從 1.1 版升級至 1.2 版的步驟

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

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

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

4. 在匯入 XML 頁面上按一下選擇檔案，前往您解壓縮 OpenManage Integration with ServiceNow 1.2 版安裝程式檔案的檔案系統，然後選取 Dell EMC OpenManage Integration 1_2_ServiceNow_UpdateSet.xml 更新分割集。
5. 按一下上傳。
成功完成上傳後，更新分割集隨即列在已擷取的更新分割集頁面，並選取狀態欄下方狀態為已載入的應用程式。
6. 在名稱欄下方按一下 **Dell EMC OpenManage Integration 更新分割集**，然後在右上角按一下預覽更新分割集。
進度會顯示在更新分割集預覽對話方塊。若更新分割集預覽期間發生任何錯誤，請關閉錯誤對話方塊。在相關連結下方，選取所有錯誤，並在對所選列執行的動作下方，按一下接受遠端更新。

成功完成更新分割集的預覽後，關閉對話方塊，狀態將會更新為已預覽。

7. 若要認可 ServiceNow 例項的更新分割集變更，請在右上角按一下認可更新分割集。
進度會顯示在更新分割集認可對話方塊。在成功完成更新分割集認可後，關閉對話方塊，更新分割集的狀態欄位會更新為已認可。

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

若要在升級期間變更應用程式內容，請執行下列步驟：

ServiceNow 例項從 1.1 升級至 1.2 時，應用程式內容仍維持預設。若要變更內容，請執行下列步驟。

- a. 在 1.1 更新分割集 ServiceNow 例項中，瀏覽至內容表格。
 - b. 用滑鼠右鍵按一下名稱 > 匯出 > XML 功能表列。
 - c. 在顯示視窗中按一下下載，將檔案儲存在本機電腦中。
 - d. 瀏覽至內容表格，然後用滑鼠右鍵按一下名稱功能表列 > 選取匯入 XML。
 註：只有在已載入並確定 Service 1.2 例項的更新分割集後，才能匯入 XML 檔案。匯入內容檔案之前，務必提供 [upgrade_permissions_1.1-1.2.js](#)
 -  註：只有在 1.1 ServiceNow 更新分割集例項的內容檔案發生設定變更時，才能匯入內容檔案。
 - e. 選取已儲存的 XML 檔案位置，然後按一下上傳。
 - f. 內容的設定檔案已成功更新。
8. 您可以手動或執行指令檔 [upgrade_permissions_1.1-1.2.js](#) 以啟用存取表格的必要權限。若要啟用使用指令檔的權限，請執行下列步驟：
 - a. 前往您解壓縮 DELL_EM_C OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - b. 開啟並複製 [upgrade_permissions_1.1-1.2.js](#) 內容。
 - c. 在瀏覽篩選器中，選取系統定義 > 指令檔 - 背景。
 - d. 在執行指令檔方塊中，複製 [upgrade_permissions_1.1-1.2.js](#) 內容，選取全域領域，然後按一下執行指令檔。
 9. 執行指令檔 [upgrade_records_1.1-1.2.js](#) 以遷移伺服器、活動、OpenManage Enterprise 連線設定檔、SupportAssist 連線設定檔，以及使用 ServiceNow 屬性的 OpenManage Enterprise。
 - a. 前往您解壓縮 DELL_EM_C OpenManage Integration ServiceNow Background Scripts 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - b. 開啟並複製 [upgrade_records_1.1-1.2.js](#) 內容。
 - c. 在瀏覽篩選器中，選取系統定義 > 指令檔 - 背景。
 - d. 在執行指令檔方塊中，複製 [upgrade_records_1.1-1.2.js](#) 內容，選取 Application/x_310922 領域，然後按一下執行指令檔。
 10. 刪除 OMISNOW 1.1 的連接器 .jar 檔案。
 - a. 在瀏覽篩選器中，選取 MID 伺服器 > JAR 檔案。
 - b. 在 MID 伺服器 JAR 檔案頁面上，刪除所用的 JAR 檔案。
 11. 在 Dell EMC OpenManage Integration Application 領域中，匯入 OMISNOW 1.2 的 Dell EMC 連接器 .jar 檔案，然後重新啟動 MID 伺服器。若要匯入 .jar 檔案，請參閱 [在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration 連接器 .JAR](#) 第頁的 11。
 12. 若要監控裝置，請執行測試連線、提交連線設定檔、執行 OpenManage Enterprise 清查同步與 SupportAssist Enterprise 案例同步。

解除安裝 OpenManage Integration with ServiceNow

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

您必須將 ServiceNow 的 Application 領域變更為：

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

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

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

1. 在瀏覽篩選器中，選取 **系統定義 > 指令檔 - 背景**
2. 在 **執行指令檔** 方塊中，貼上 `stop_jobs.js` 內容，選取 **全域** 領域，然後按一下 **執行指令檔**
3. 您可以手動或執行指令檔 `uninstall_deletePermissionScript.js` 以啟用存取表格的必要權限。若要啟用使用指令檔刪除權限，請執行下列步驟：
 - a. 前往您解壓縮 `DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - b. 開啟並複製 `uninstall_deletePermissionScript.js` 內容。
 - c. 在瀏覽篩選器中，選取 **系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - d. 在 **執行指令檔** 方塊中，複製 `uninstall_deletePermissionScript.js` 內容，選取 **全域** 領域，然後按一下 **執行指令檔**。

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

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

i 註：若要追蹤已刪除的記錄，請在應用程式記錄中檢視狀態。

在對 OMISNOW 應用程式記錄繼續執行下一個步驟之前，請等待確認沒有記錄要刪除的訊息。

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

6. 退出更新分割集。


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

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

i 註：若退出操作失敗，請選取所有退出問題，然後按一下 **目前操作** 或執行 `uninstall_SelectAction.js` 指令檔並將領域設為 **全域**。再按一下 **退出** 從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration。

7. 刪除退出應用程式

若要刪除退出應用程式，請執行下列步驟：

- a. 在瀏覽篩選器中，輸入已擷取的更新分割集，並刪除退出應用程式
8. 執行指令檔 `uninstall_backout.js` 以刪除已退出的應用程式。
 - a. 前往您解壓縮 `DELL EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` 包含指令檔之資料夾的檔案系統。
 - b. 開啟並複製 `uninstall_backout.js` 內容。
 - c. 在瀏覽篩選器中，選取**系統定義 > 指令檔 - 背景**。
 - d. 在**執行指令檔**方塊中，複製 `uninstall_backout.js` 內容，選取**全域**領域，然後按一下**執行指令檔**。
 **註:** 當您解除安裝 OpenManage Integration with ServiceNow，預覽更新分割集和認可更新分割集操作的持續時間比新安裝的時間長。

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

其他資源

表 3. 其他資源

文件	說明	可用性
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 使用者指南</i>	提供使用和故障診斷 OpenManage Integration with ServiceNow 的資訊。	1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals 。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow ，選取所需應用程式版本。 3. 按一下 手冊與文件 存取這些文件。
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 版本資訊</i>	提供 OpenManage Integration with ServiceNow 之新功能、已知問題和因應措施的資訊。	
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 使用者指南</i>	提供安裝和使用 OpenManage Enterprise 的資訊。	1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals 。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Enterprise ，選取所需應用程式版本。 3. 按一下 手冊與文件 存取這些文件。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 和 OpenManage Enterprise - Modular Edition RESTful 應用程式發展介面指南</i>	提供使用 Representational State Transfer (REST) 應用程式發展介面來整合 OpenManage Enterprise 的資訊，並且附有使用 REST 應用程式發展介面執行一般工作的範例。	
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise 使用者指南</i>	提供安裝、設定、使用和故障診斷 SupportAssist Enterprise 的資訊。	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow 文件</i>	提供使用 ServiceNow 應用程式的詳細資訊。	https://www.docs.servicenow.com/

從 Dell EMC 支援網站存取支援內容


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

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

使用搜尋引擎，在搜尋方塊輸入文件名稱和版本。

聯絡 Dell EMC

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

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

如有銷售、技術支援或客戶服務的問題要聯絡 Dell EMC：

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