


Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 版本 1.0 安装指南

注、小心和警告

 **注:** “注”表示帮助您更好地使用该产品的重要信息。

 **小心:** “小心”表示可能会损坏硬件或导致数据丢失，并说明如何避免此类问题。

 **警告:** “警告”表示可能会造成财产损失、人身伤害甚至死亡。

© 2019 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利 Dell、EMC 和其他商标均是 Dell Inc. 或其子公司的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。

1 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概述	4
2 安装 OpenManage Integration with ServiceNow	5
安装前提条件.....	5
兼容性表.....	5
所需的用户权限.....	6
安装和配置 MID 服务器.....	7
下载 OpenManage Integration with ServiceNow.....	7
通过将更新集上传到 ServiceNow 实例，在 ServiceNow 中安装 OpenManage Integration.....	7
在 MID 服务器上部署 OpenManage Integration 连接器 .JAR.....	8
3 从 ServiceNow 删除 OpenManage Integration 应用程序	10
4 其他资源	11
5 访问 Dell EMC 支持站点上的文档	12
6 联系 Dell EMC	13

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概述

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 可帮助企业级组织弥补其服务和运营管理流程间的差距，从而提高业务关键型运营的效率。它是一个本机应用程序 - 在 ServiceNow 平台内 - 提供了 OpenManage Enterprise (基础架构管理功能) 和 ServiceNow (服务和操作管理功能) 之间的无缝连接。OpenManage Enterprise 是一对多系统管理控制台，可为 PowerEdge 模块化基础架构、机架和塔式服务器提供全面的统一生命周期管理。OpenManage Integration 提供了自动化功能，可在 OpenManage Enterprise 和 ServiceNow 之间传输设备资源清册信息和事件，从而协助服务管理团队快速检测、诊断和解决会影响业务服务和 IT 基础架构运行状况的问题。

此外，OpenManage Integration with ServiceNow 与 SupportAssist Enterprise 集成，以便从 ServiceNow 实例内查看和跟踪向 Dell EMC 支持团队提交的支持案例。SupportAssist Enterprise 是主动检测硬件问题的应用程序 - 在问题实际出现之前 - 它可提醒技术支持团队注意 PowerEdge 服务器、存储设备和网络设备的问题。通过这种集成，运营和服务管理团队可以随时了解针对 PowerEdge 服务器生成的技术支持工单，并跟踪事件的解决进度。

Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise 是一个系统管理和监视应用程序，可以通过它全面了解企业网络中的 Dell EMC 服务器、机箱、存储、网络交换机。借助 OpenManage Enterprise，一个基于 Web、可以集中管理多套系统的管理应用程序，您可以：

- 查找和管理数据中心环境中的设备。
- 分组和管理设备。
- 查看硬件资源清册和符合性报告。
- 监视您的设备的运行状况。
- 管理设备固件版本和执行系统更新和远程任务。
- 查看和管理系统警报和警报策略。

有关 OpenManage Enterprise 的更多信息，请参阅 Dell.com/OpenManageManuals。

Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise 自动为您的 Dell EMC 服务器、存储设备和网络设备提供技术支持。它会监视您的设备并主动检测可能发生的硬件问题。在检测到硬件问题时，SupportAssist Enterprise 自动向技术支持部门开立支持案例，并向您发送电子邮件通知。

有关 SupportAssist Enterprise 的更多信息，请参阅 Dell.com/ServiceabilityTools。

OpenManage Integration with ServiceNow 的主要功能

- 本机 ServiceNow 应用程序支持：可以在 ServiceNow 实例上安装和部署 OpenManage Integration with ServiceNow。
- OpenManage Enterprise 集成：
 - CMDB 集成：
 - 从 OpenManage Enterprise 将 PowerEdge 服务器资源清册定期和按需同步到 ServiceNow 配置管理数据库 (CMDB) 中。
 - 为从 OpenManage Enterprise 导入到 ServiceNow CMDB 的所有 PowerEdge 服务器自动创建配置项目 (CI)。
 - 事件管理集成：
 - 将事件从 OpenManage Enterprise 定期和按需同步到 ServiceNow 实例中。
 - 通过 ServiceNow 中的服务器 CI 自动映射事件 (严重和警告) 和警报。
 - 为严重和警告警报自动创建事件。
- SupportAssist Enterprise 集成：将受监视服务器的 SupportAssist Enterprise 支持案例导入到 ServiceNow 实例中，并自动为相应支持案例创建事件。
- 通过使用 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 应用程序提供的 REST API，OpenManage Integration 可获取服务器资源清册信息、事件和 Dell EMC 支持案例。

安装 OpenManage Integration with ServiceNow

要在 ServiceNow 实例中安装 OpenManage Integration，请执行以下步骤：

- 从 Dell EMC 支持站点下载 OpenManage Integration 安装程序包。
- 通过上传 OpenManage Integration 更新集来安装 OpenManage Integration。
- 在 MID 服务器上部署连接器 .jar 文件，以便分别从 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 获取资源清册信息、警报和 Dell EMC 支持案例。
- 在 ServiceNow 中配置 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 的实例。

主题：

- [安装前提条件](#)
- [兼容性表](#)
- [所需的用户权限](#)
- [安装和配置 MID 服务器](#)
- [下载 OpenManage Integration with ServiceNow](#)
- [通过将更新集上传到 ServiceNow 实例，在 ServiceNow 中安装 OpenManage Integration](#)
- [在 MID 服务器上部署 OpenManage Integration 连接器 .JAR](#)

安装前提条件

在开始安装 OpenManage Integration with ServiceNow 之前，请确保满足以下前提条件。

- 支持的 ServiceNow 实例版本可用。
- 在企业环境中安装和配置 MID 服务器。
- 在企业环境中安装和配置 OpenManage Enterprise，在 OpenManage Enterprise 中查找和监视 PowerEdge 服务器。
- 在企业环境中安装和配置 SupportAssist Enterprise，OpenManage Enterprise 中的设备被添加到 SupportAssist Enterprise 中。
- 支持 OpenManage Integration with ServiceNow 的 Dell EMC 许可证必须安装在目标 PowerEdge 服务器上，以便在 ServiceNow 中进行监视。有关详细信息，请参阅 *Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 用户指南* 中的“OpenManage Integration with ServiceNow 的许可证要求”一节。
- ServiceNow 中的用户具有在 ServiceNow 中安装和配置 OpenManage Integration 所需的用户权限。

兼容性表

表. 1: 兼容性表

支持的软件、操作系统和硬件	版本
ServiceNow 版本	伦敦。请参阅 https://www.servicenow.com/ 。
Dell EMC OpenManage Enterprise	3.2 和更高版本
Dell EMC SupportAssist Enterprise	2.0 及更高版本
浏览器	有关 ServiceNow 支持的浏览器的更多信息，请参阅 ServiceNow 文档，网址为： https://www.servicenow.com/ 。
操作系统 - 用于部署和配置 MID 服务器。	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Server 2012 R2 • Windows Server 2016

支持的软件、操作系统和硬件

版本

PowerEdge 服务器

注: 支持 ServiceNow 集成的 Dell EMC 许可证必须安装在目标 PowerEdge 服务器上，以便在 ServiceNow 中进行监视。

有关使用 OpenManage Integration with ServiceNow 管理的受支持 PowerEdge 服务器的详细信息，请参阅：

- *Dell EMC OpenManage Enterprise 支持表中的支持的 Dell EMC PowerEdge 服务器* 一节，网址为：Dell.com/OpenManageManuals。
- *SupportAssist Enterprise 支持表中的支持的服务器* 一节，网址为：Dell.com/ServiceabilityTools。

所需的用户权限

OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序会在 ServiceNow 实例中安装以下一组用户角色：

- x_317119_omisnow.OMISNOW Operator (适用于 OpenManage Integration “操作员”角色)。
- x_317119_omisnow.OMISNOW User (适用于 OpenManage Integration “用户”角色)。

确保为 ServiceNow 用户分配适当的角色和权限，以使用 OpenManage Integration with ServiceNow 应用程序。如果需要，可以在 ServiceNow 中创建其他用户，并为其分配 OpenManage Integration “操作员”和“用户”角色。

表 2: 所需的用户权限

OpenManage Integration with ServiceNow 功能	ServiceNow 管理员	OpenManage Integration with ServiceNow 操作员	OpenManage Integration with ServiceNow 用户
将 OpenManage Integration with ServiceNow 更新集上传到 ServiceNow	允许	不允许	不允许
在 MID 服务器上部署 OpenManage Integration with ServiceNow 连接器 .jar	允许	不允许	不允许
创建 OpenManage Enterprise 连接配置文件	允许	允许	不允许
创建 SupportAssist Enterprise 连接配置文件	允许	允许	不允许
从 OpenManage Enterprise 检索服务器资源清册详细信息	允许	允许	不允许
从 OpenManage Enterprise 检索所有服务器事件	允许	允许	不允许
从 SupportAssist Enterprise 检索案例	允许	允许	不允许
在 ServiceNow 中查看应用程序日志	允许	不允许	不允许
计划资源清册和事件收集间隔	允许	允许	不允许
从 OpenManage Enterprise 查看为检索到的事件创建的警报和事件	允许	允许	允许
更新警报和事件	允许	允许	不允许
更改警报管理规则	允许	不适用	不适用

从 ServiceNow 删除 OpenManage Integration 应用程序	允许	不允许	不允许
---	----	-----	-----

安装和配置 MID 服务器

OpenManage Integration with ServiceNow 需要在您的数据中心中安装和配置管理、设备和查找 (MID) 服务器。MID 服务器 (实质上是 Java 应用程序) 在本地网络中的服务器上作为 Windows 服务或 UNIX 守护程序运行。MID 服务器可促进 ServiceNow 实例与 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 应用程序之间的信息通信和交换 (设备资源清册、警报和打开的支持案例详细信息)。MID 服务器能够通过数据中心网络访问 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 应用程序, 这一点很重要。

要安装 MID 服务器, 请在 ServiceNow 中配置 MID 服务器用户并分配用户角色, 然后使用以下方法之一安装 MID 服务器:

- 作为 Windows 服务。
- 作为 Windows 系统上的单个 MID 服务器。

有关在数据中心下载、安装和配置 MID 服务器的详细信息, 请参阅 ServiceNow 文档, 网址为: <https://www.servicenow.com/>。

下载 OpenManage Integration with ServiceNow

保留您手边的 Dell EMC PowerEdge 服务器的服务标签。建议您使用服务标访问 Dell 支持网站上的所有支持。这确保您为您的平台下载相应版本的软件。

要下载 OpenManage Integration with ServiceNow 安装程序包, 请执行以下操作:

1. 访问 Dell.com/support。
2. 请执行以下操作之一:
 - 输入您的 Dell EMC PowerEdge 服务器的服务标签, 然后选择**搜索**。
 - 选择**浏览所有产品服务器 PowerEdge**, 然后选择相应型号的 PowerEdge 服务器。
3. 在您的服务器的支持页面上, 选择**驱动程序和下载**。
4. 从**类别列表**中, 选择**系统管理**。
将会显示支持的 OpenManage Integration with ServiceNow 版本。
5. 要在文件系统上下载安装程序包, 请执行以下操作之一:
 - 单击**下载**。
 - 选中此复选框以将该软件添加到您的下载列表中, 然后单击**下载的选定文件**。

下载的 .tar.gz 文件包含一个更新集 (.xml 文件)、一个连接器 .jar 文件、一个自述文件和一个安装指南。有关在 ServiceNow 实例中安装 OpenManage Integration 应用程序的详细信息, 请参阅 [安装 OpenManage Integration with ServiceNow](#)。

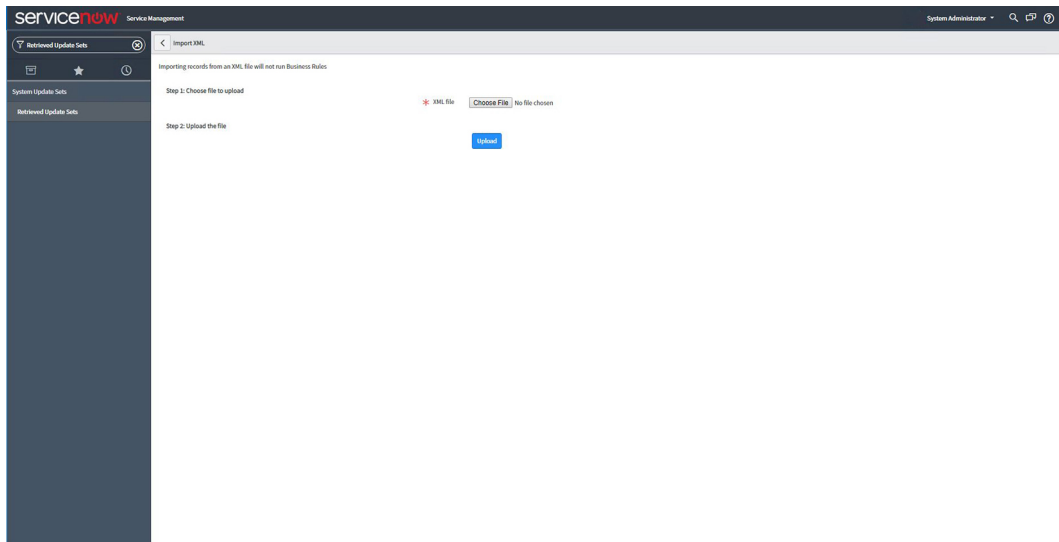
通过将更新集上传到 ServiceNow 实例, 在 ServiceNow 中安装 OpenManage Integration

在将更新集上传到 ServiceNow 实例之前, 请确保:

- 具有必要用户权限的 ServiceNow 用户。请参阅[所需的用户权限](#)。
- 从 Dell EMC 支持站点下载并提取 OpenManage Integration with ServiceNow 安装程序文件。有关更多信息, 请参阅 [下载 OpenManage Integration with ServiceNow](#)。

要将 OpenManage Integration with ServiceNow 更新集上传到 ServiceNow 实例中, 请执行以下操作:

1. 在 ServiceNow 实例中, 在“导航”筛选器中输入 System Update Sets, 然后选择**检索的更新集**。
此时将显示**检索的更新集**页面。
2. 在**相关链接**下, 单击**从 XML 导入更新集**。
3. 在**导入 XML**页面上, 单击**选择文件**并转到已提取 OpenManage Integration with ServiceNow 安装程序文件的文件系统, 然后选择 .xml 更新集。



- 单击**上传**。
成功完成上传后，更新集将列在**检索的更新集**页面上，并且状态列下将显示**已加载**。
- 在**名称**列下，单击 **Dell EMC OpenManage Integration 更新集**，然后在右上角单击**预览更新集**。
进度将显示在**更新集预览**对话框中。
注：如果在更新集预览期间出现任何错误，请选择所有错误并在所选行上的操作下，单击**接受远程更新**。
- 要将更新集更改提交到 ServiceNow 实例，请在右上角单击**提交更新集**。
进度将显示在**更新集提交**对话框中。成功完成后，更新集的状态字段将更新为**已提交**。

已上传的更新集列在**系统更新集检索的更新集**下。有关更新集传输的详细信息，请参阅 ServiceNow 文档，网址为：<https://www.servicenow.com/>。

在 MID 服务器上部署 OpenManage Integration 连接器 .JAR

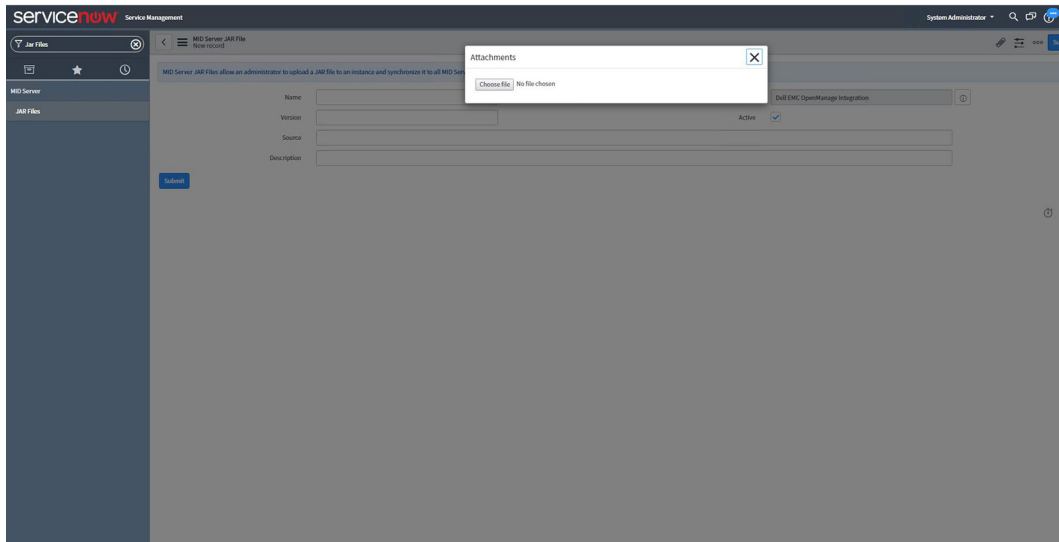
要启用 OpenManage Enterprise 和 ServiceNow 之间的通信，您必须在管理、设备和查找 (MID) 服务器上部署一个连接器 .jar。

在 MID 服务器上部署连接器 .jar 之前，请确保：

- 具有必要用户权限的 ServiceNow 用户。请参阅**所需的用户权限**。
- 在您的环境中安装和配置 MID 服务器。
- 从 Dell EMC 支持站点下载并提取 OpenManage Integration with ServiceNow 安装程序文件。有关更多信息，请参阅**下载 OpenManage Integration with ServiceNow**。

要部署 OpenManage Integration 连接器 .jar 文件，请执行以下操作：

- 在 ServiceNow 实例中，在“导航”筛选器中输入 MID Server，然后选择 **JAR 文件** 模块。
- 单击 **新建**。
- 在右上角，单击**管理附件**图标，然后上传 Dell EMC 连接器 .jar 文件。



4. 输入导入的连接器 .jar 文件的名称，然后单击**提交**。
5. 在“导航”筛选器中输入 MID Server，然后选择**服务器**模块。
6. 在**名称**列下，选择 MID 服务器，然后在**相关链接**下选择**重新启动 MID**。
在成功重启后，MID 服务器的状态从**停止**变为**运行**。

现在，已在 MID 服务器上部署 Dell EMC 连接器 .jar 文件。

从 ServiceNow 删除 OpenManage Integration 应用程序

前提条件：

具有必要用户权限的 ServiceNow 用户。请参阅[所需的用户权限](#)。


ServiceNow 的应用程序范围必须更改为：

- 用于删除现成记录（比如事件、警报和事件）的全局应用程序范围。
- 用于删除 OpenManage Integration 的 Dell EMC OpenManage Enterprise 应用程序范围。

有关更改 ServiceNow 实例中的应用程序范围的详细信息，请参阅 ServiceNow 文档，网址为：<https://www.servicenow.com/>。

要从 ServiceNow 删除 OpenManage Integration 应用程序，请执行以下操作：

1. 要允许从 ServiceNow 实例删除为设备创建的关联 OpenManage Integration 警报和事件，请执行以下操作：
 - a) 在“导航”筛选器中，输入 System Definition 并选择表。
 - b) 对于警报，搜索 em_alert 并选择警报，然后在应用程序访问权限选项卡中，选择可以删除，然后单击更新。
 - c) 对于事件，搜索 em_event 并选择事件，然后在应用程序访问权限选项卡中，选择可以删除，然后单击更新。
 - d) 对于事件，搜索 incident 并选择事件，然后在应用程序访问权限选项卡中，选择可以删除，然后单击更新。
2. 要允许删除连接器 .jar 文件，请执行以下操作：
 - a) 在“导航”筛选器中，输入 System Definition 并选择表。
 - b) 在名称字段中，搜索 ecc_agent_jar 并选择 MID 服务器 JAR 文件。
 - c) 在应用程序访问权限选项卡中，选择可以删除，然后单击更新。
3. 要从 ServiceNow 中删除 OpenManage Integration 应用程序，请在“导航”筛选器中，输入 System Applications 并在应用程序下，选择 Dell EMC OpenManage Integration。
4. 单击删除所有记录以删除警报、事件和连接器 .jar 文件。
5. 在“导航”筛选器中，输入 System Update Sets 并选择本地更新集。
6. 选择 Dell EMC OpenManage Integration，然后单击回退以删除 OpenManage Integration 应用程序。

 **注：**如果回退操作失败，请单击关闭。选择所有回退问题，然后单击选定行上的操作 > 决定保持最新。再次单击回退以从 ServiceNow 删除 OpenManage Integration。

从 ServiceNow 实例删除 OpenManage Enterprise 连接配置文件、SupportAssist Enterprise 连接配置文件和从 OpenManage Enterprise 检索的服务器详细信息。

其他资源

表. 3: 其他资源

说明文件	说明	可用性
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 用户指南</i>	提供了有关 OpenManage Integration with ServiceNow 的使用和故障排除的信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 请转至 Dell.com/OpenManageManuals。 2. 单击 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow，然后选择所需的应用程序版本。 3. 单击手册和文档以访问这些文档。
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 发行说明</i>	提供了有关 OpenManage Integration with ServiceNow 的新功能、已知问题和解决方法的信息。	<ol style="list-style-type: none"> 3. 单击手册和文档以访问这些文档。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 用户指南</i>	提供有关安装和使用 OpenManage Enterprise 的信息。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 请转至 Dell.com/OpenManageManuals。 2. 单击 Dell EMC OpenManage Enterprise，然后选择所需的应用程序版本。 3. 单击手册和文档以访问这些文档。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise and OpenManage Enterprise – Modular 版本 RESTful API 指南</i>	提供有关使用表述性状态转移 (REST) API 集成 OpenManage Enterprise 的信息，还包括使用 REST API 执行常见任务的示例。	<ol style="list-style-type: none"> 3. 单击手册和文档以访问这些文档。
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise 用户指南</i>	提供有关安装、配置、使用和 SupportAssist Enterprise 故障排除的信息。	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow 文档</i>	有关使用 ServiceNow 应用程序的详细信息。	https://www.servicenow.com/

访问 Dell EMC 支持站点上的文档

您可以使用以下链接访问 Dell EMC 产品文档：

- 关于 Dell EMC 企业系统管理说明文件 — www.dell.com/esmmanuals
- 关于 Dell EMC OpenManage 文档 - www.dell.com/openmanagemanuals
- 关于 Dell EMC 远程企业系统管理文档 - www.dell.com/esmmanuals
- 关于 iDRAC 和 Dell Lifecycle Controller 文档 - www.dell.com/idracmanuals
- 关于 Dell EMC OpenManage 连接企业系统管理说明文件 — www.dell.com/esmmanuals
- 关于 Dell EMC 可维护性工具说明文件 — www.dell.com/serviceabilitytools
- 要查看文档，请执行以下操作：
 1. 转至 www.dell.com/support。
 2. 选择**浏览所有产品**。
 3. 在**所有产品**页面上，选择**软件**，然后选择以下部分中的所需链接：
 - **分析学**
 - **客户端系统管理**
 - **企业应用程序**
 - **企业系统管理**
 - **公共部门解决方案**
 - **公用程序**
 - **大型机**
 - **维护工具**
 - **虚拟化解决方案**
 - **操作系统**
 - **支持**
 4. 选择产品名称，然后选择所需版本。
- 使用搜索引擎：
 - 在搜索框中输入文档的名称和版本。

联系 Dell EMC

注: 如果没有可用的互联网连接，可在购货发票、装箱单、帐单或 Dell EMC 产品目录上查找联系信息。

Dell EMC 提供多种在线和基于电话的支持和服务选项。具体的服务随您所在国家/地区以及产品的不同而不同，某些服务在您所在的地区可能不提供。如要联系 Dell EMC 解决有关销售、技术支持或客户服务问题：

1. 访问 Dell.com/support。
2. 选择您的支持类别。
3. 在页面底部的**选择国家/地区**下拉列表中，确认您所在的国家或地区。
4. 根据您的需要选择相应的服务或支持链接