



Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 1.0 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」表示有可能會導致財產損失、人身傷害甚至死亡。

© 2019 Dell Inc. 或其子公司。版權所有，翻印必究。Dell、EMC 及其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的註冊商標。其他商標可能為其各自擁有者的商標。

1 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 概觀	4
2 安裝 OpenManage Integration with ServiceNow	5
安裝先決條件.....	5
相容性比較表.....	5
必要使用者權限.....	6
安裝並設定 MID 伺服器.....	7
下載 OpenManage Integration with ServiceNow.....	7
將更新分割集上傳至 ServiceNow 執行個體以在 ServiceNow 中安裝 OpenManage Integration.....	7
在 MID 伺服器上部署 OpenManage Integration 連接器 .JAR.....	8
3 從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration 應用程式	10
4 其他資源	11
5 從 Dell EMC 支援網站存取文件	12
6 聯絡 Dell EMC	13

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 (基礎結構管理功能) 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 執行個體內檢視和持續追蹤 (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 OpenManage Enterprise 的詳細資訊，請參閱 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 SupportAssist Enterprise 的詳細資訊，請參閱 Dell.com/ServiceabilityTools。

OpenManage Integration with ServiceNow 的主要功能

- 原生 ServiceNow 應用程式支援：可在 ServiceNow 執行個體上安裝和部署 OpenManage Integration with ServiceNow。
- OpenManage Enterprise 整合：
 - CMDB 整合：
 - 定期和依需求將 OpenManage Enterprise 中的 PowerEdge 伺服器清查同步到 ServiceNow 組態管理資料庫 (CMDB)。
 - 自動為從 OpenManage Enterprise 匯入 ServiceNow CMDB 的所有 PowerEdge 伺服器建立組態項目 (CI)。
 - 活動與事件管理整合：
 - 定期和依需求將 OpenManage Enterprise 中的活動同步到 ServiceNow 執行個體。
 - 自動將 (嚴重和警告性) 活動及警示與 ServiceNow 中的伺服器 CI 對應。
 - 自動為嚴重和警告性警示建立事件。
- SupportAssist Enterprise 整合：從受監控伺服器的 SupportAssist Enterprise 將支援案例匯入 ServiceNow 執行個體，並自動為對應的支援案例建立事件。
- OpenManage Integration 會使用 OpenManage Enterprise 和 SupportAssist Enterprise 應用程式所提供的 REST API，來擷取伺服器清查資訊、活動和 Dell EMC 支援案例。

安裝 OpenManage Integration with ServiceNow

若要在 ServiceNow 執行個體中安裝 OpenManage Integration，請執行下列步驟：

- 從 Dell EMC 支援網站下載 OpenManage Integration 安裝程式套件。
- 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 的執行個體。

主題：

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

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 執行個體版本。
- 您已在企業環境安裝並設定 MID 伺服器。
- 您已在企業環境安裝並設定 OpenManage Enterprise，且已在 OpenManage Enterprise 探索並監控 PowerEdge 伺服器。
- 您已在企業環境安裝並設定 SupportAssist Enterprise，且已在 SupportAssist Enterprise 中新增 OpenManage Enterprise 中的裝置。
- 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。
- ServiceNow 的使用者擁有必要使用者權限，能夠在 ServiceNow 中安裝並設定 OpenManage Integration。

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	London。請參閱 https://www.servicenow.com/ 。
Dell EMC OpenManage Enterprise	3.2 和更新版本
Dell EMC SupportAssist Enterprise	2.0 和更新版本
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.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 2012 R2 · Windows Server 2016

PowerEdge 伺服器

註：必須在目標 PowerEdge 伺服器上安裝支援與 ServiceNow 整合的授權，才能在 ServiceNow 中進行監控。

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：

- *Dell EMC OpenManage Enterprise 支援比較表的支援的 Dell EMC PowerEdge 伺服器*一節，網址：Dell.com/OpenManageManuals。
- *SupportAssist Enterprise 支援比較表的支援的伺服器*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 執行個體中安裝下列使用者角色集合：

- x_317119_omisnow.OMISNOW Operator，適用於 OpenManage Integration 操作員角色。
- x_317119_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 OpenManage Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
建立 SupportAssist Enterprise 連線設定檔	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 擷取伺服器清查詳細資料	允許	允許	不允許
從 OpenManage Enterprise 擷取所有伺服器活動	允許	允許	不允許
從 SupportAssist Enterprise 擷取案例	允許	允許	不允許
在 ServiceNow 中檢視應用程式記錄	允許	不允許	不允許
排程清查與活動收集間隔	允許	允許	不允許
檢視為擷取之 OpenManage Enterprise 活動所建立的警示和事件	允許	允許	允許
更新警示和事件	允許	允許	不允許
變更警示管理規則	允許	NA	NA

從 ServiceNow 刪除
OpenManage Integration
應用程式

允許

不允許

不允許

安裝並設定 MID 伺服器

OpenManage Integration with ServiceNow 會要求在資料中心安裝並設定 Management, Instrumentation and Discovery (MID) 伺服器。MID 伺服器 (本質為 Java 應用程式) 會以 Windows 服務或 UNIX 精靈在區域網路的伺服器上執行。MID 伺服器有利於 ServiceNow 執行個體與 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。

若要安裝 MID 伺服器，請在 ServiceNow 中設定 MID 伺服器使用者並指派使用者角色，然後使用下列其中一種方法安裝 MID 伺服器：

- 作為 Windows 服務。
- 作為 Windows 系統上的單一 MID 伺服器。

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

下載 OpenManage Integration with ServiceNow

請妥善保管 Dell EMC PowerEdge 伺服器的服務標籤。建議您使用服務標籤來存取 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 安裝程式套件：

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件下載至檔案系統：
 - 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 .tar.gz 檔案包含更新分割集 (.xml 檔案)、連接器 .jar 檔案、讀我檔案和安裝指南。如需在 ServiceNow 執行個體中安裝 OpenManage Integration 應用程式的詳細資訊，請參閱[安裝 OpenManage Integration with ServiceNow](#)。

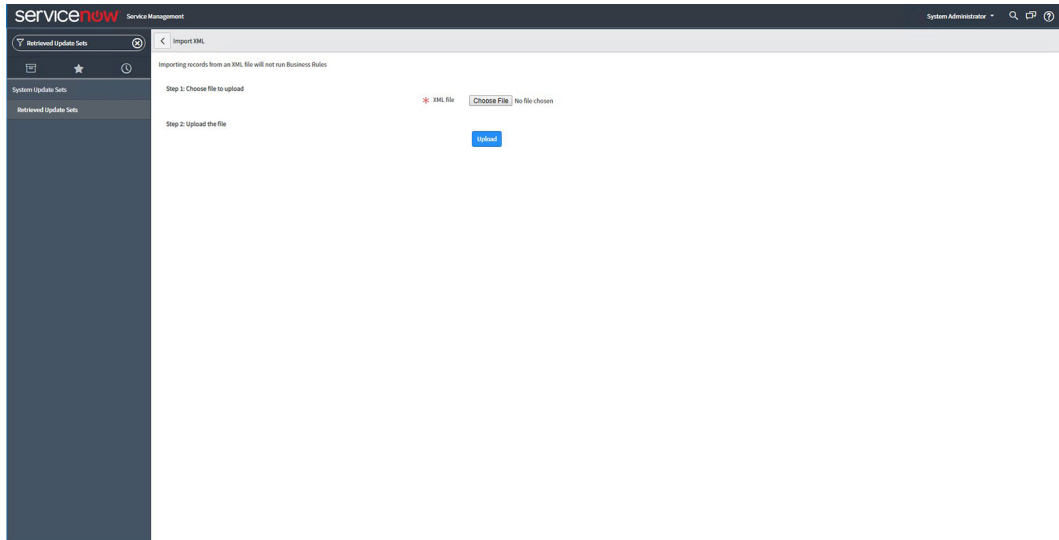
將更新分割集上傳至 ServiceNow 執行個體以在 ServiceNow 中安裝 OpenManage Integration

將更新分割集上傳至 ServiceNow 執行個體之前，請先確保：

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

若要將 OpenManage Integration with ServiceNow 更新分割集上傳至 ServiceNow 執行個體：

1. 在 ServiceNow 執行個體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。
2. 在**相關連結**下方按一下**從 XML 匯入更新分割集**。
3. 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 .xml 更新分割集。



4. 按一下 **Upload (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。
5. 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。
i 註：若更新分割集預覽期間發生任何錯誤，請選取所有錯誤，然後在對所選列執行的動作下方按一下接受遠端更新。
6. 若要認可 ServiceNow 執行個體的更新分割集變更，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。成功完成後，更新分割集的狀態欄會更新為已認可。

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.servicenow.com/>。

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

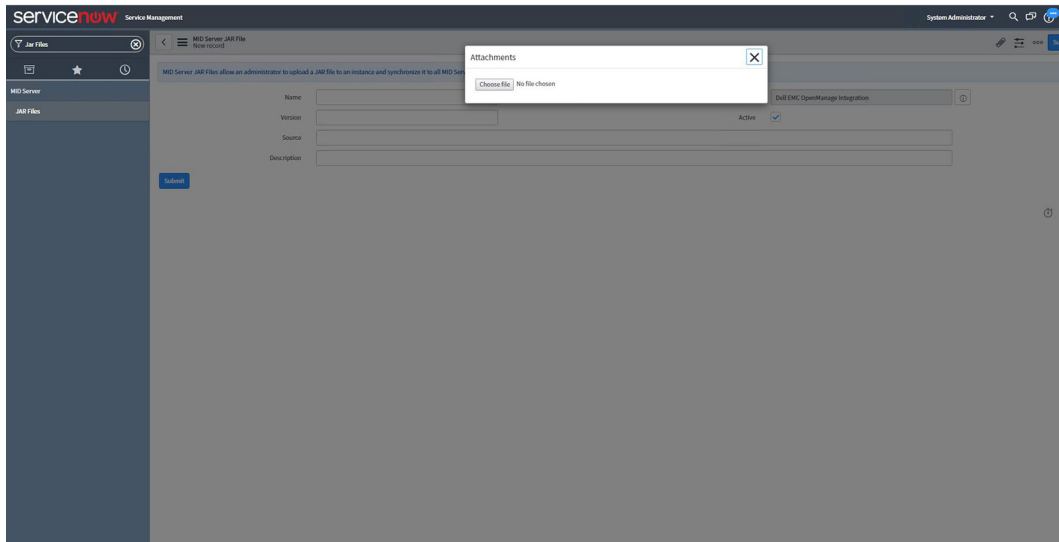
若要啟用 OpenManage Enterprise 與 ServiceNow 之間的通訊，您必須在 Management, Instrumentation, and Discovery (MID) 伺服器上部署連接器 .jar。

在 MID 伺服器上部署連接器 .jar 之前，請先確保：

- 擁有必要使用者權限的 ServiceNow 使用者。請參閱必要使用者權限。
- 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](#)。

若要部署 OpenManage Integration 連接器 .jar 檔案：

1. 在 ServiceNow 執行個體的瀏覽篩選器中輸入 MID Server，然後選取 **JAR 檔案** 模組。
2. 按一下 **新增**。
3. 在右上角按一下 **管理附件** 圖示，然後上傳 Dell EMC 連接器 .jar 檔案。



4. 為匯入的連接器 .jar 檔案輸入名稱，然後按一下提交。
5. 在瀏覽篩選器中輸入 MID Server，然後選取伺服器模組。
6. 在名稱欄下方選取 MID 伺服器，然後在相關連結下方選取重新啟動 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。

從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration 應用程式

先決條件：

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


您必須將 ServiceNow 的 Application 領域變更為：

- 全域 Application 領域，才能刪除活動、警示和事件等預設記錄。
- Dell EMC OpenManage Enterprise Application 領域，才能刪除 OpenManage Integration。

如需在 ServiceNow 執行個體中變更 Application 領域的詳細資訊，請前往以下網址參閱 ServiceNow 文件：<https://www.servicenow.com/>。

若要從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration 應用程式：

1. 為了能夠從 ServiceNow 執行個體刪除為裝置建立的相關 OpenManage Integration 警示、活動和事件，請執行下列動作：
 - a) 在瀏覽篩選器中輸入 System Definition，然後選取表格。
 - b) 若要刪除警示，請搜尋 em_alert 並選取警示，然後在應用程式存取標籤中選取可刪除，接著請按一下更新。
 - c) 若要刪除活動，請搜尋 em_event 並選取活動，然後在應用程式存取標籤中選取可刪除，接著請按一下更新。
 - d) 若要刪除事件，請搜尋 incident 並選取事件，然後在應用程式存取標籤中選取可刪除，接著請按一下更新。
2. 為了能夠刪除連接器 jar 檔案，請執行下列動作：
 - a) 在瀏覽篩選器中輸入 System Definition，然後選取表格。
 - b) 在名稱欄位中搜尋 ecc_agent_jar，然後選取 MID 伺服器 JAR 檔案。
 - c) 在應用程式存取標籤中選取可刪除，然後按一下更新。
3. 若要從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration 應用程式，請在瀏覽篩選器中輸入 System Applications，然後在應用程式下方選取 **Dell EMC OpenManage Integration**。
4. 按一下刪除所有記錄刪除警示、活動、事件和連接器 jar 檔案。
5. 在瀏覽篩選器中輸入 System Update Sets，然後選取本機更新分割集。
6. 選取 **Dell EMC OpenManage Integration**，然後按一下退出刪除 OpenManage Integration 應用程式。

 **註：**若退出操作失敗，請按一下關閉。選取所有退出問題，然後按一下對所選列執行的動作 > 決定保留目前版本。再按一下退出從 ServiceNow 刪除 OpenManage Integration。

系統隨即從 ServiceNow 執行個體刪除 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	取得方式
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 使用者指南</i>	提供使用和疑難排解 OpenManage Integration with ServiceNow 的資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow，選取所需應用程式版本。 3. 按一下手冊與文件存取這些文件。
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow 版本資訊</i>	提供 OpenManage Integration with ServiceNow 之新功能、已知問題和因應措施的資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Enterprise，選取所需應用程式版本。 3. 按一下手冊與文件存取這些文件。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 使用者指南</i>	提供安裝和使用 OpenManage Enterprise 的資訊。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Enterprise，選取所需應用程式版本。 3. 按一下手冊與文件存取這些文件。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise 和 OpenManage Enterprise - Modular Edition RESTful API 指南</i>	提供使用 Representational State Transfer (REST) API 來整合 OpenManage Enterprise 的資訊，並且附有使用 REST API 執行一般工作的範例。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 前往 Dell.com/OpenManageManuals。 2. 按一下 Dell EMC OpenManage Enterprise，選取所需應用程式版本。 3. 按一下手冊與文件存取這些文件。
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise 使用者指南</i>	提供安裝、設定、使用和疑難排解 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.servicenow.com/

從 Dell EMC 支援網站存取文件

您可以使用下列連結來存取 Dell EMC 產品的文件：

- Dell EMC 企業系統管理文件 — www.dell.com/esmmanuals
- Dell EMC OpenManage 文件 — www.dell.com/openmanagemanuals
- Dell EMC 遠端企業系統管理文件 — www.dell.com/esmmanuals
- iDRAC 和 Dell Lifecycle Controller 文件 — www.dell.com/idracmanuals
- Dell EMC OpenManage Connections 企業系統管理文件 — www.dell.com/esmmanuals
- Dell EMC 服務性工具文件 — www.dell.com/serviceabilitytools
- 若要檢視文件：
 1. 前往 www.dell.com/support。
 2. 選取瀏覽所有產品。
 3. 在所有產品頁面上選取軟體，然後選取下列任一項目的連結：
 - 分析
 - **Client Systems Management (用戶端系統管理)**
 - 企業應用程式
 - 企業系統管理
 - 公共事業解決方案
 - 公用程式
 - 大型主機
 - 服務性工具
 - 虛擬化解決方案
 - 作業系統
 - 支援
 4. 選取產品名稱，然後選取所需版本。
- 使用搜尋引擎：
 - 在搜尋方塊輸入文件名稱和版本。

聯絡 Dell EMC

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。

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。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. 選取您的支援類別。
3. 在網頁底部的 **Choose A Country/Region (選擇國家/地區)** 下拉式選單中確認您所在的國家或地區。
4. 根據需求選擇適當服務或支援連結。