



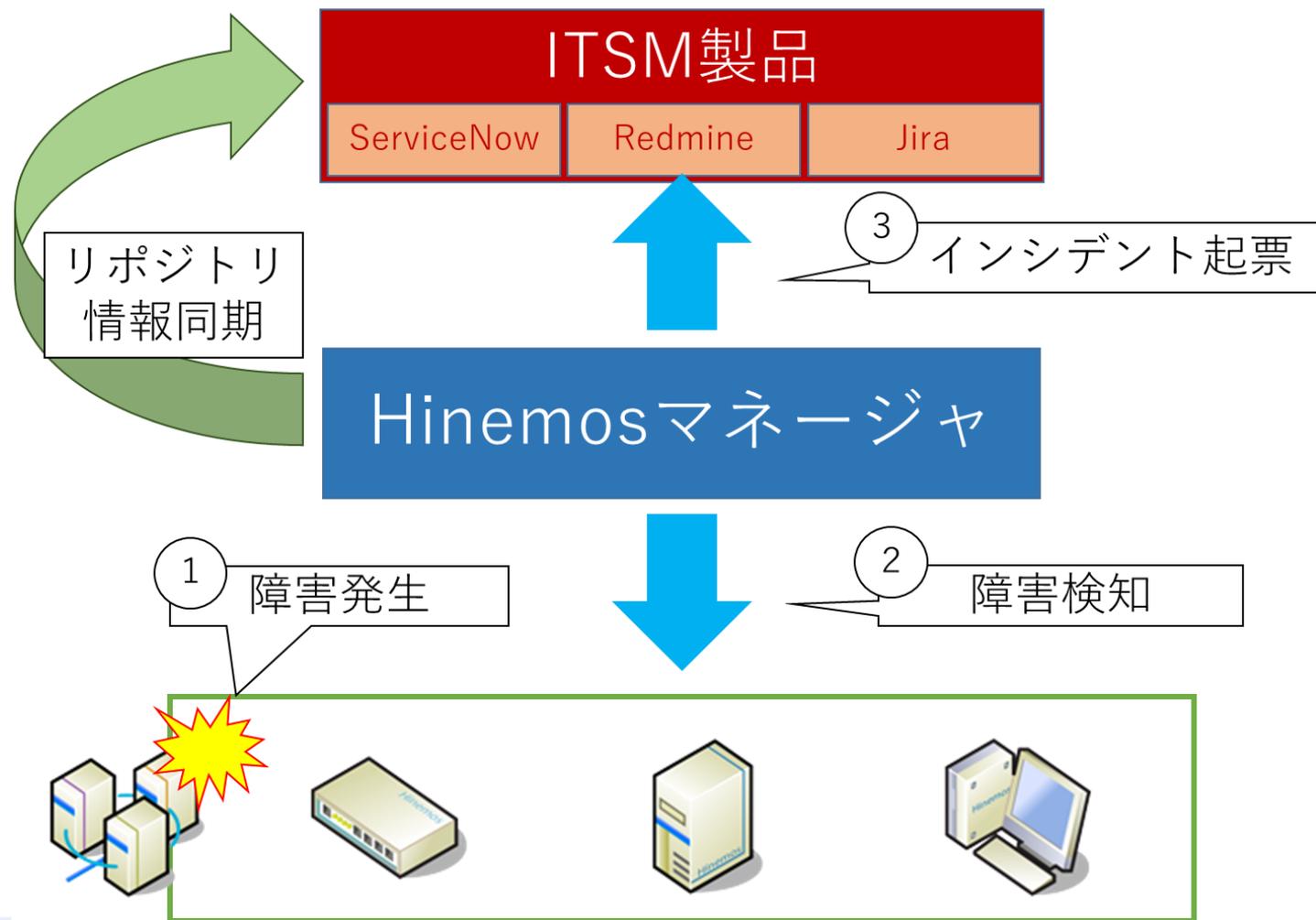
Hinemos

## Hinemosインシデント管理連携ツールのご紹介

NTTデータ先端技術株式会社

# Hinemosインシデント管理連携ツールの概要

- Hinemosから障害を検知し、インシデントを起票する



# Hinemosインシデント管理連携ツールの概要

- Hinemosインシデント管理連携ツールはITSM製品との連携機能を提供する。

## ServiceNow

- インシデント連携機能
- イベント連携機能
- インバウンドイベント連携機能
- CMDB連携機能

## ■ インシデント/イベント/インバウンドイベント連携機能

---

- Hinemosで検知した障害からITSM製品にインシデントを起票する。

## Redmine

- インシデント連携機能

## ■ CMDB連携機能

---

- Hinemosのリポジトリ情報をITSM製品の構成情報に同期する。
- 同期後にインシデント連携を行うことでインシデントとノード情報を紐付ける。

## Jira

- インシデント連携機能

※CMDB連携機能はServiceNow向けのみ提供

- インシデント管理連携ツールによる利用メリット
  - CMDB同期後にインシデント起票を行うことで、インシデントと障害が発生したノードの紐付けができる。
  - 同一の障害が頻繁に発生する場合でもHinemosでフィルタリングすることにより、インシデントの起票抑制ができる。
  - Hinemosの監視結果／ジョブの実行結果により、柔軟にインシデントを起票することができる。また、インシデントに起票するほどではない障害情報はHinemos上で確認するといった用途分けができる。
  - VM管理・クラウド管理オプションと共に利用することで、障害発生時にオートスケーリングを実施し、オートスケーリングにより変更された構成情報をCMDB連携で同期させるといった動作ができる。
  - Hinemosのジョブ機能と組み合わせて利用することにより、障害パターンから自動で対応処理を実行し、人が行う作業は復旧確認のみとすることができる。

# インシデント管理連携ツール利用例

- オペレータの作業を大幅に削減
- これまで

初動  
対応

- ①オペレータが障害を発見、インシデントを起票する
- ②オペレータから管理者にエスカレーション
- ③障害対応を行う
- ④復旧確認を行う



次のフェーズへ（問題分析、再発防止対策）

- Hinemosインシデント連携ツールを利用

初動  
対応

- ①Hinemosが障害を検知、障害内容をインシデントに起票、障害対応ジョブを行う
- ②復旧確認を行う



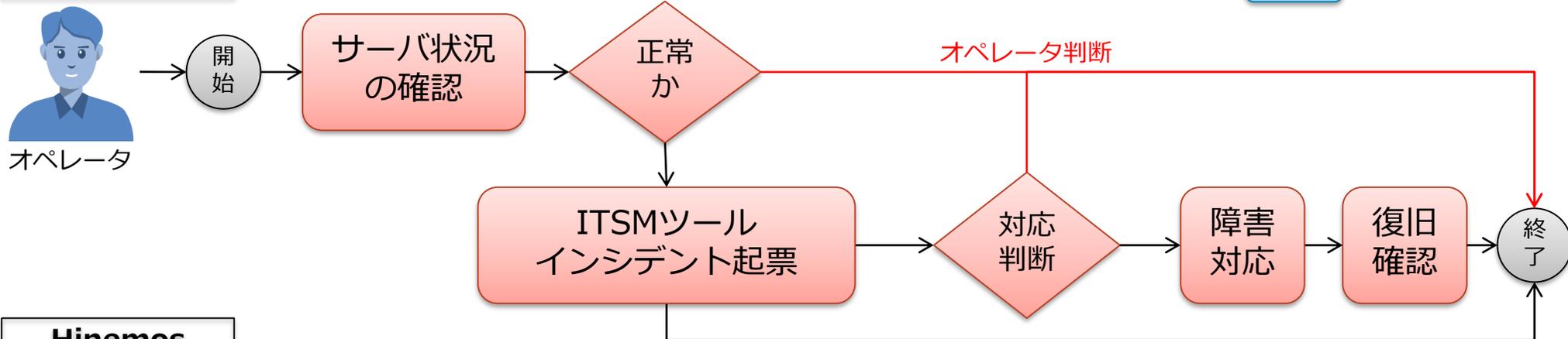
次のフェーズへ（問題分析、再発防止対策）

# インシデント管理連携ツール利用例

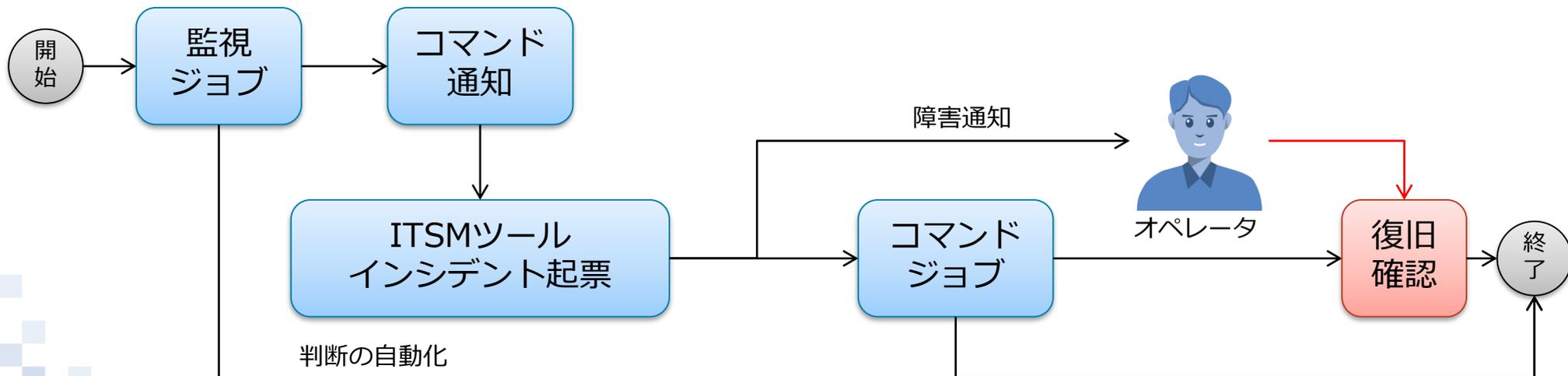
## • オペレータの作業を大幅に削減



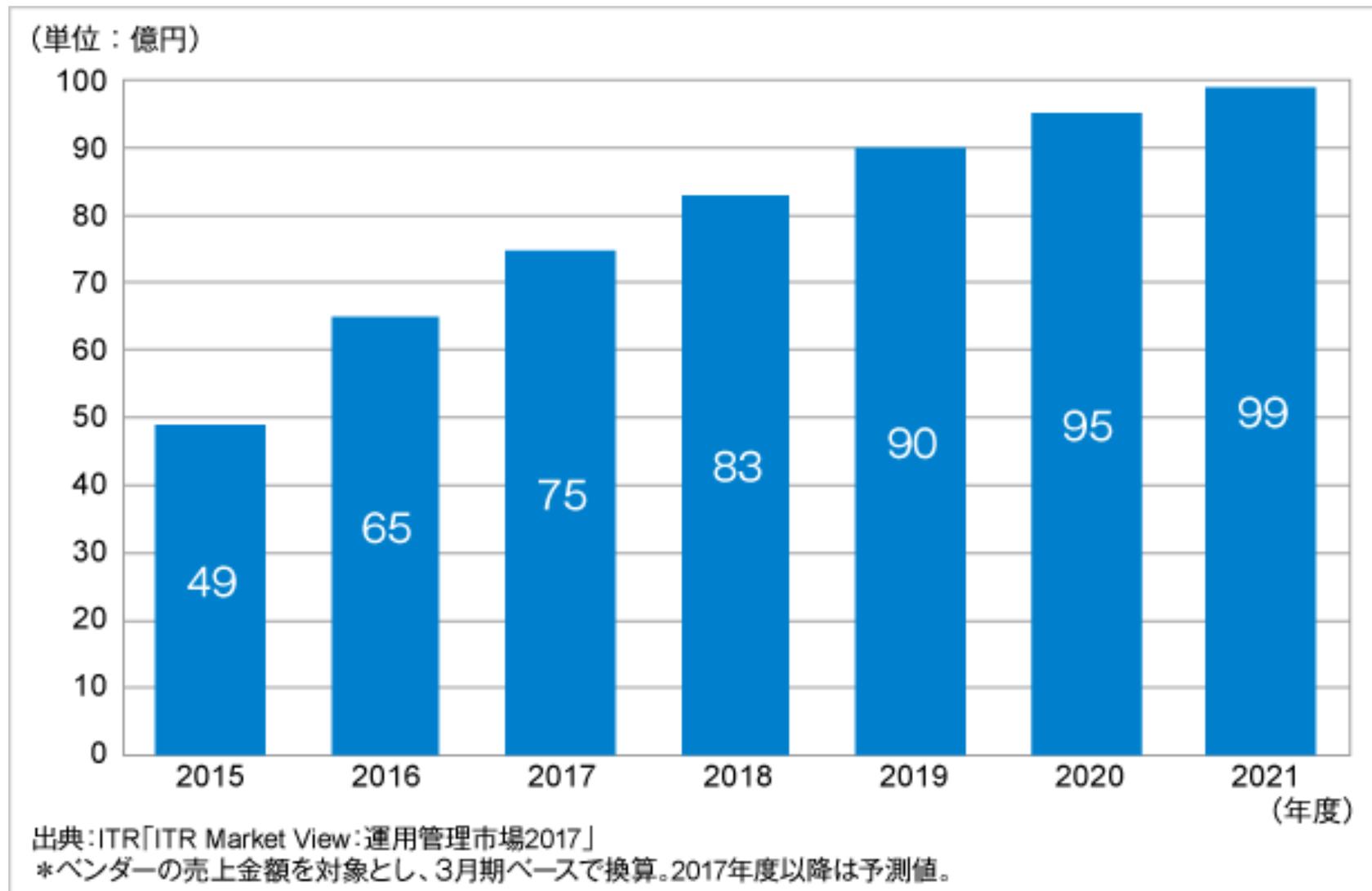
これまで



Hinemos



# 参考：サービスデスク / インシデント管理市場



- インシデント管理連携ツール動作環境

- Hinemosマネージャサーバに追加するモジュールのため、動作環境はHinemosマネージャの動作OSに従う。

- インシデント管理連携ツール入手方法

- インシデント管理連携ツールはエンタープライズ機能に含まれているため、Hinemosサブスクリプションの契約をしていただくことで入手可能となる。

- 参考URL

<http://www.hinemos.info/ja/subscription>

- 対応ITSM製品

ServiceNow

- ServiceNow Jakarta, Kingston, London, Madrid , Paris

Redmine

- Redmine 3.4.x

※一部機能は別途有料プラグインが必要

Jira

- Jira Service Desk 3.x



# NTT DATA

Trusted Global Innovator