



Hinemos

Hinemosインシデント管理連携ツールにおける ServiceNow連携のご紹介

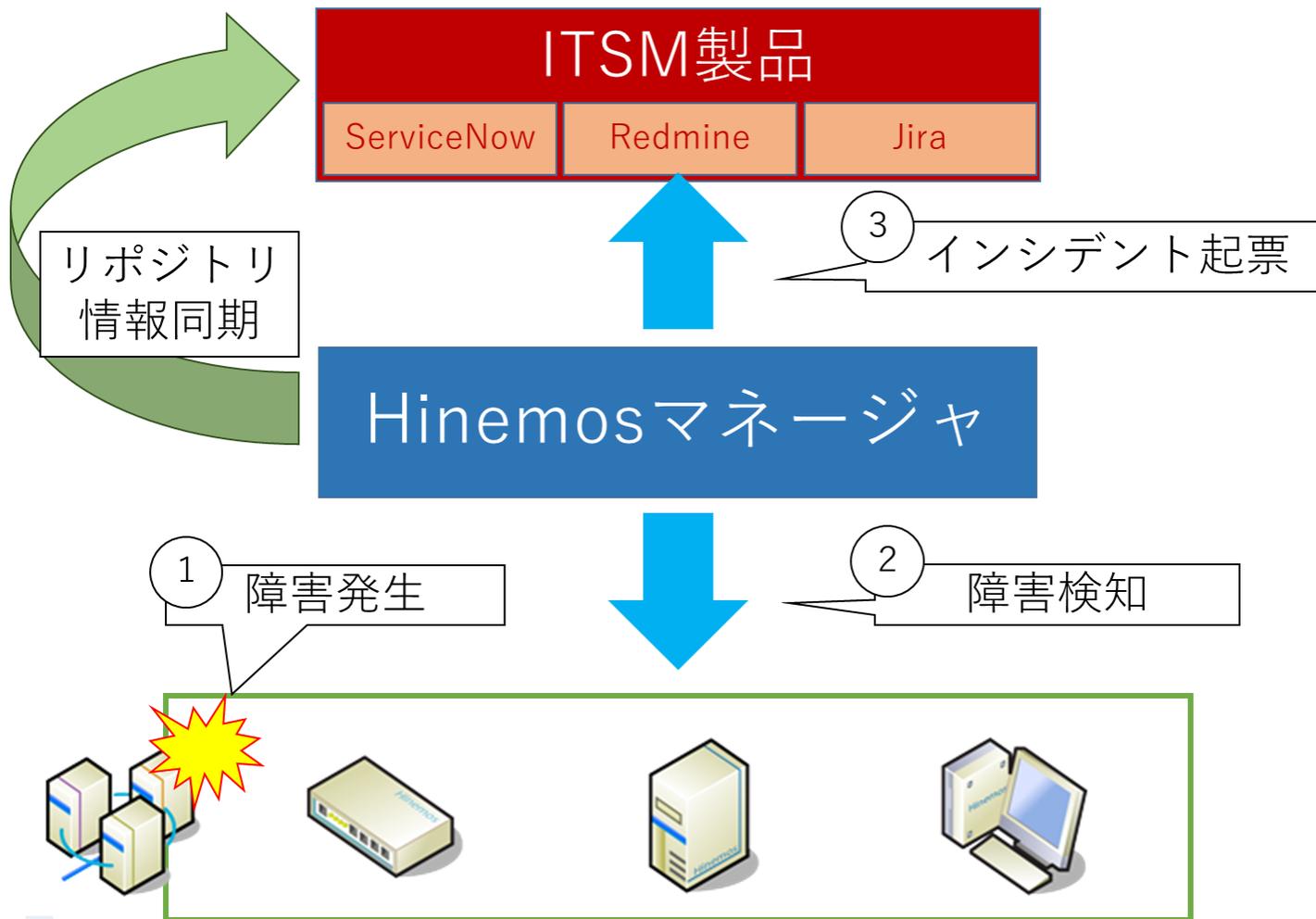
NTTデータ先端技術株式会社

1. Hinemosインシデント管理連携ツール
2. ServiceNowとHinemosの連携
3. ServiceNow連携機能

Hinemosインシデント管理連携ツール

Hinemosインシデント管理連携ツールとは

HinemosとITSM・ITOM製品のシームレスな連携を実現します



Hinemosインシデント管理連携ツール 提供機能

ServiceNow、Jira、Redmineといった製品との連携に対応し、インシデント連携をはじめとする機能を提供します。

ServiceNow

- CMDB連携機能
- ワークフロー連携機能
- インシデント連携機能

Jira

- インシデント連携機能

Redmine

- インシデント連携機能

ITSM・ITOM製品

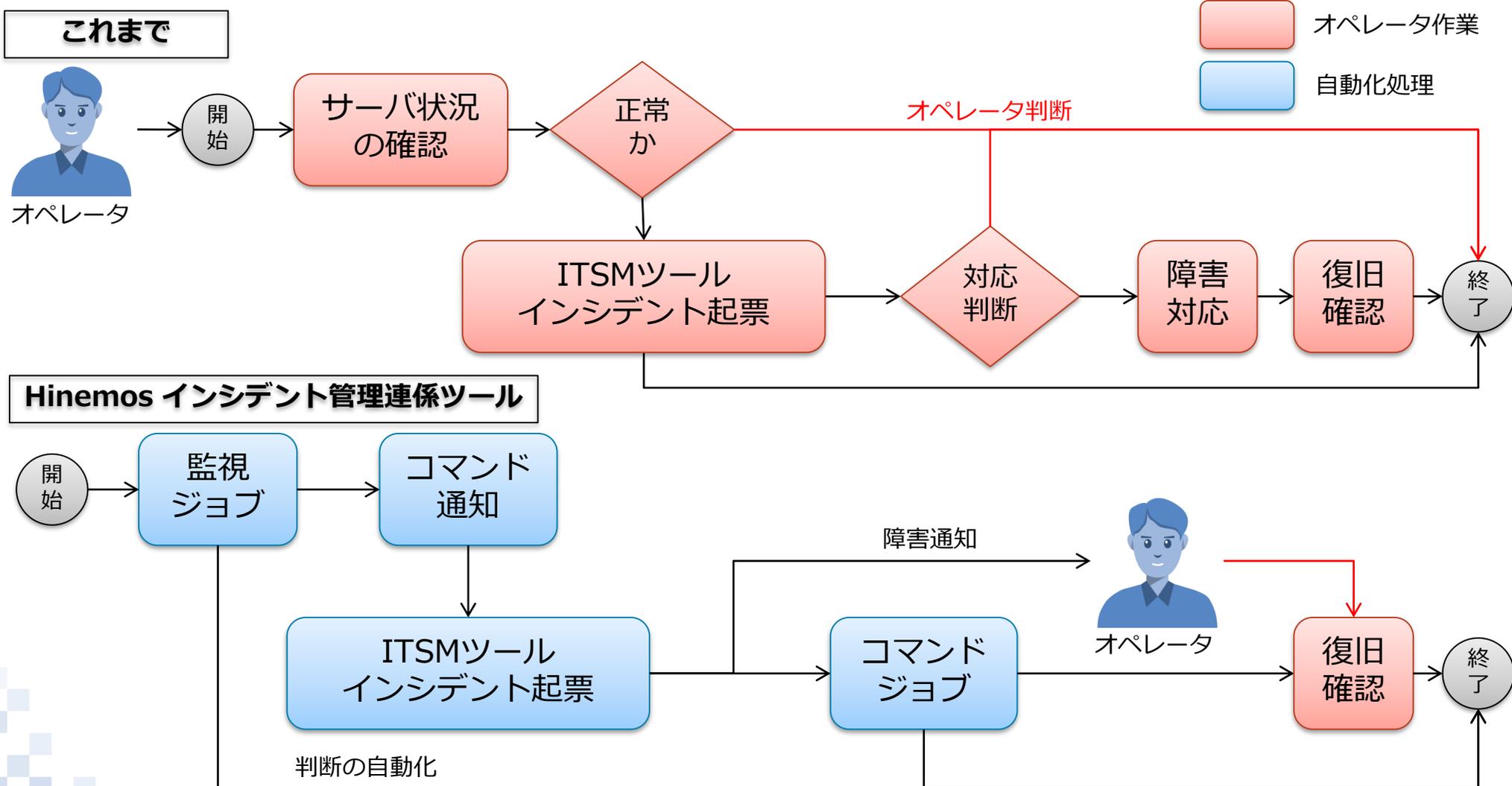
servicenow

Jira Service Desk

REDMINE
flexible project management

インシデント管理連携ツール 活用例

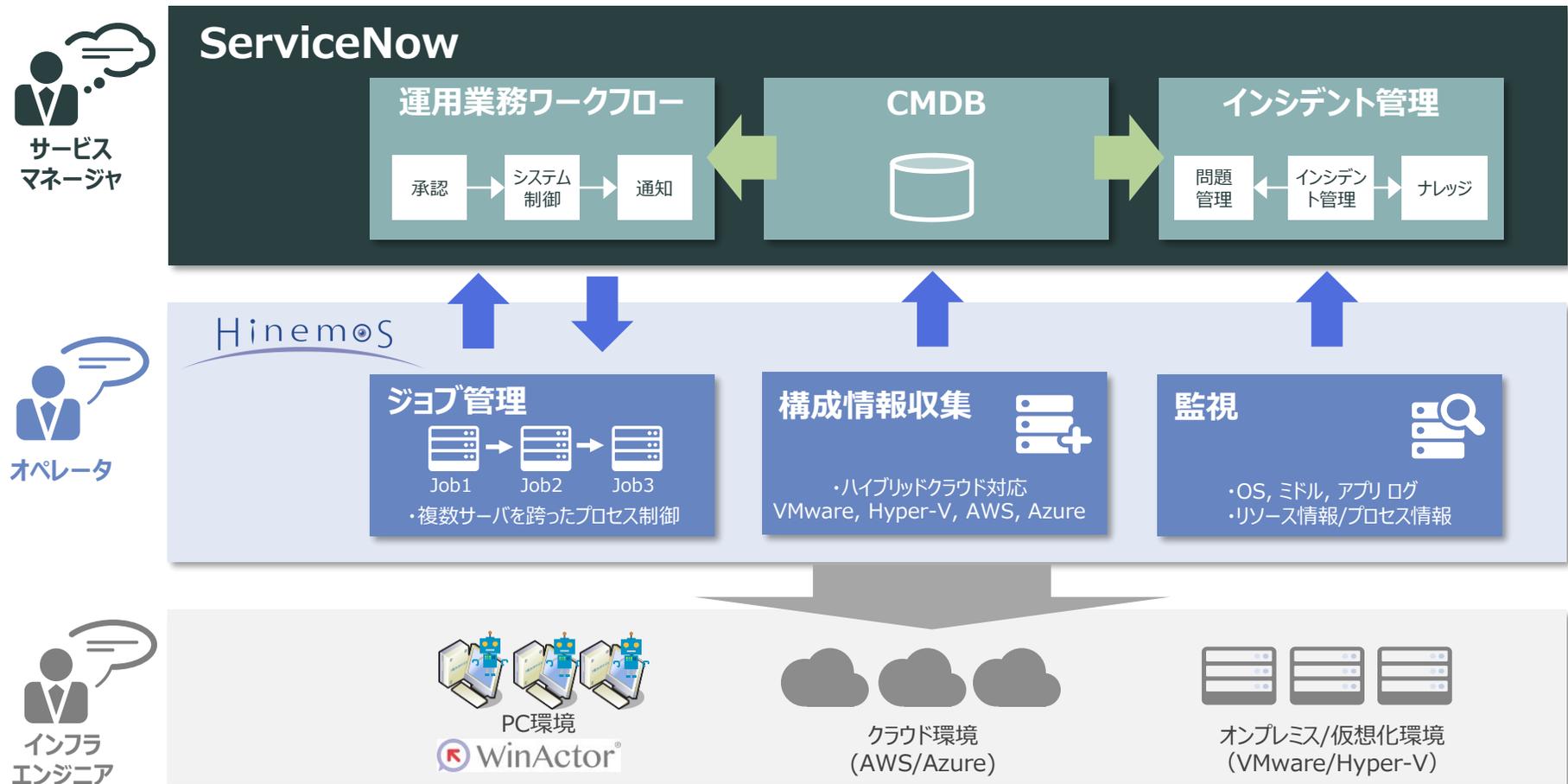
運用フローにおけるITSM製品との連携を、定型化・自動化できます



ServiceNowとHinemosの連携

Hinemosの実現するシームレスなServiceNow連携

ITサービス運用において重要なCMDBの集約を中心に、ワークフロー・インシデント管理をHinemosが高度にサポートします



ServiceNow連携によるメリット

IT Operations Management分野とIT Service Management分野におけるITサービス運用の全体最適化を実現します

ITサービス運用プロセスの効率化

Hinemosが扱う、ITシステムのインフラ・業務の監視や運行管理（ジョブ）と、ServiceNowが提供する、ITSMとITOMを、シームレスに連携します。ITサービス運用プロセスの統合や自動化を実現し、分野毎に用意された画面・ツールの行き来をなくします。

鮮度の高いCMDB構築の自動化と一元管理

鮮度を保たないと意味がなく、個々のシステムで分散しがちな構成情報を、Hinemosが自動的に収集しServiceNowのCMDBに連携、一元管理を実現します。情報の一元的な管理を実現することで、ITシステムの統制管理や運用プロセスでの効率的な活用が可能になります

ServiceNow連携機能

ServiceNow連携機能では、次の3機能を提供します

CMDB連携機能

- ・ Hinemosが収集する構成情報を、ServiceNowのCMDBに同期
- ・ Service Graph Connectorを使用し、鮮度の高いCMDBの一元管理を可能に

ワークフロー連携機能

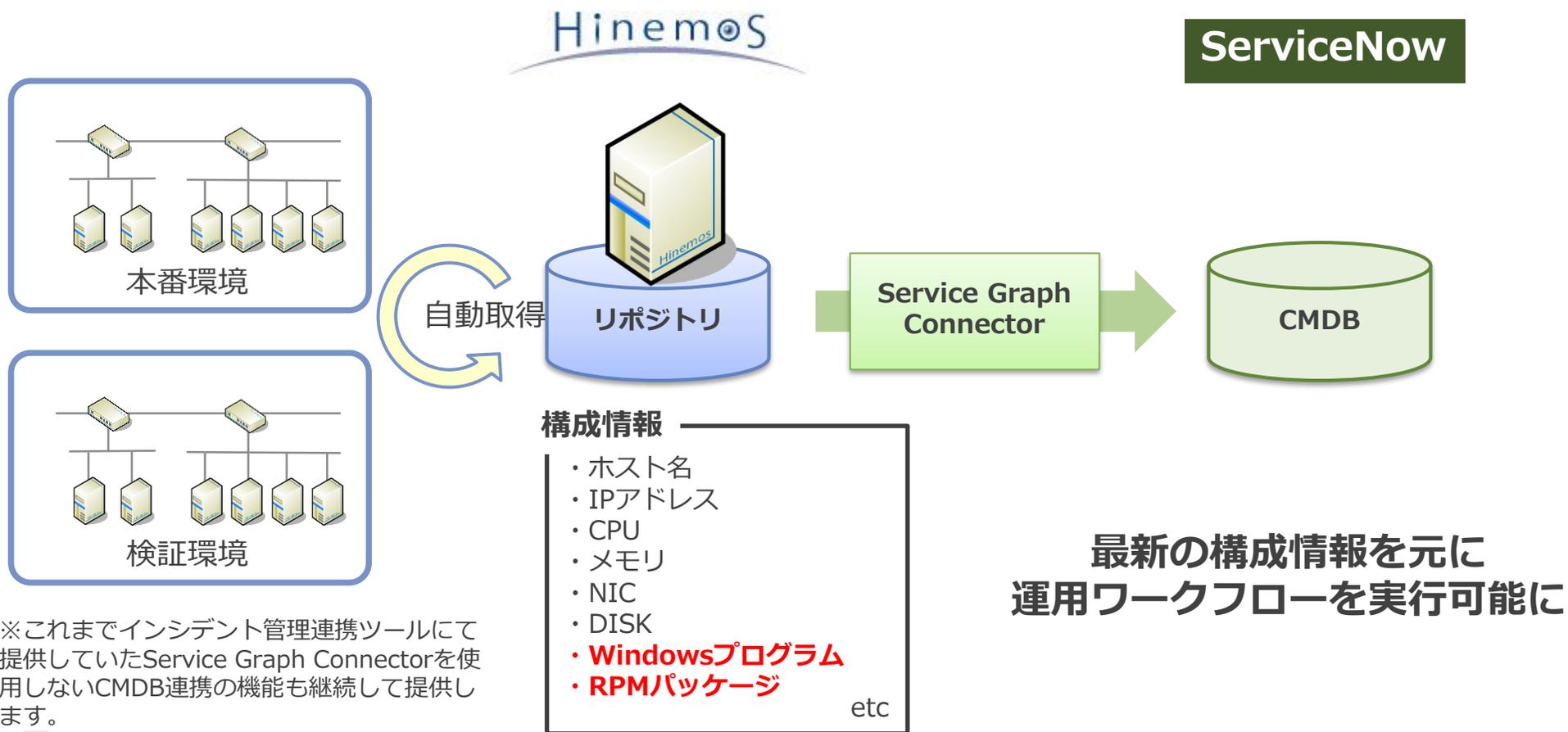
- ・ ServiceNowのフローからHinemosの基本的な操作をすることが可能に
- ・ HinemosSpokeにより運用プロセスの管理の効率化とサービスレベルの向上を実現

インシデント連携機能

- ・ Hinemosの監視やジョブ管理のイベントを、ServiceNowのインシデントに起票
- ・ Hinemosからの直接連携に加え、MIDサーバー経由での連携も可能に

CMDB連携機能

Hinemosが収集する構成情報を、ServiceNowのCMDBに同期
鮮度の高いCMDBの一元管理が可能になります



※これまでインシデント管理連携ツールにて提供していたService Graph Connectorを使用しないCMDB連携の機能も継続して提供します。

ServiceNowのフローからHinemosの操作を簡易に行い、運用プロセス管理の効率化とサービスレベルの向上を実現します

ServiceNow

障害復旧ワークフロー

関係者への
インシデントの
アナウンス

**Hinemosの
障害復旧ジョブネット
起動**

サービス正常復帰の
確認

引用するだけで
簡単に利用可能

HinemosSpoke

運用ワークフローに必要なHinemos基本操作セットをServiceNowのSpokeの形で提供

Hinemos操作アクション	概要
Get Event History	イベント履歴取得
Perform a Job	ジョブ実行
Get Job Detail List	ジョブ実行詳細リスト取得
Get Node Detail List	ノード詳細リスト取得
Get Detailed Job Informations	ジョブ実行履歴詳細取得
Get Job History	ジョブ実行履歴取得
Test Connection	接続テスト

インシデント連携機能

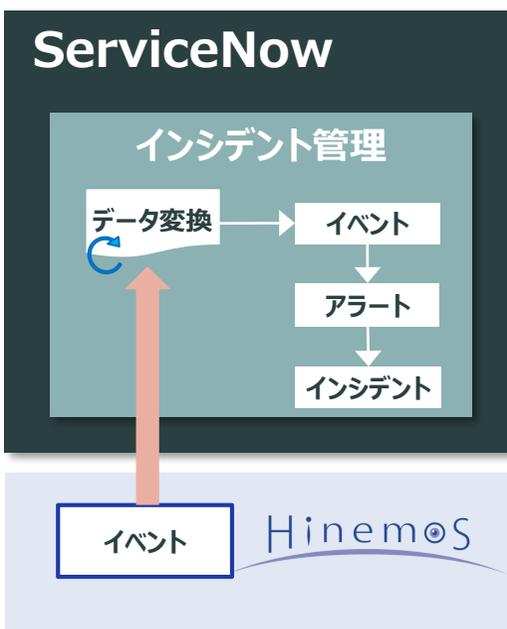
Hinemosの監視やジョブ管理におけるイベント情報を、ServiceNowのインシデントとして簡易に起票する方法を提供します

イベント連携



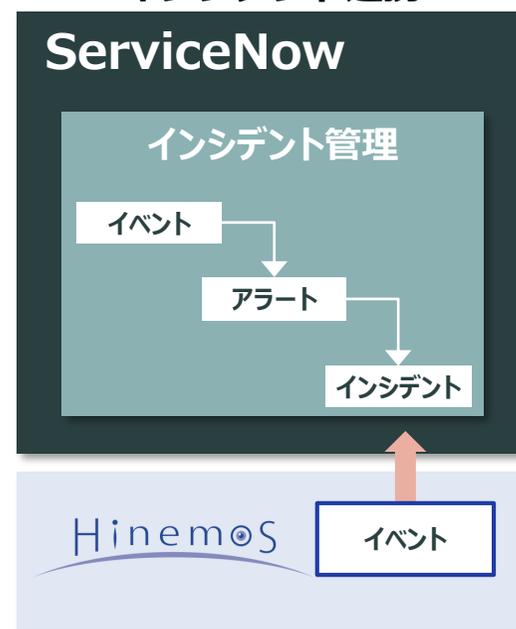
HinemosのイベントをServiceNowのイベントとして連携します

インバウンドイベント連携



HinemosのイベントをServiceNowで任意の形式に変換しイベントとして連携します

インシデント連携



HinemosのイベントをServiceNowのインシデントとして直接連携します

インシデント連携機能 画面イメージ

ServiceNow

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assigned to	Updated by
INC0010001	2020-08-20 02:26:53	プラグインID : MON_LOFILE_S、監視項目ID : 0201_LOG_HINEMOSLOGIN、監視詳細 : 「.[Access]sLogin.」	Guest	3 - Moderate	In Progress	Inquiry / Help	Incident Management	Incident Manager
INC0000601	2020-08-14 02:42:59	The USB port on my PC stopped working	Beth Anglin	5 - Planning	Resolved	Hardware	(empty)	(empty)
INC0000055	2020-07-28 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Beth Anglin	1 - Critical	In Progress	Service Desk	Beth Anglin	admin
INC0000046	2020-07-28 15:04:15	Can't access SFA software	man	3 - Moderate	New	Software	Software	(empty)

Hinemos

監視履歴[イベント]

検索対象のファシリティIDを入力してください ...

スコープ: , 検索開始時刻: ALL(マネージャ1)

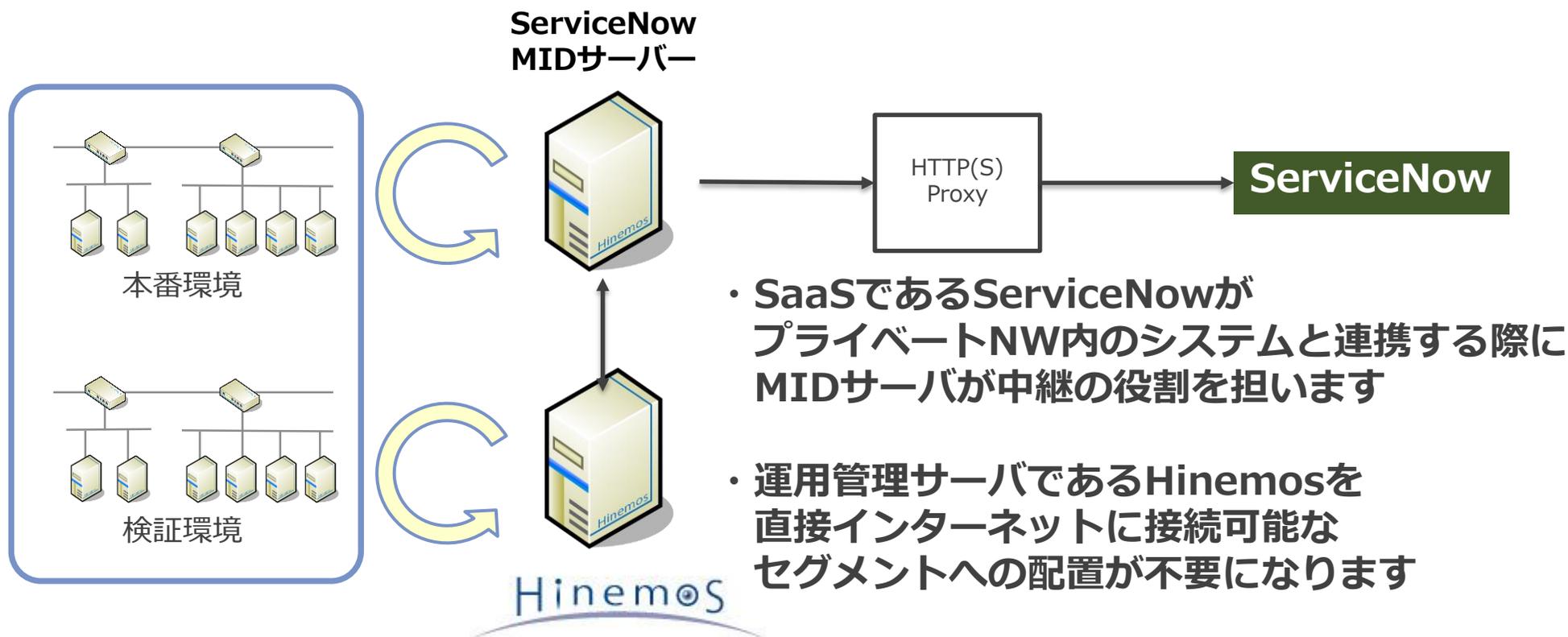
マネージャ	受信日時	重要度	出力日時	プラグインID	監視項目ID	監視詳細	ファシリティID	スコープ	ア
マネージャ1	2020/08/20 14:26:05	警告	2020/08/20 14:26:04	MON_LOGFI...	0201_LOG_H...	.*[[Access]]...	ishijun-server...	ishijun-server62	02
マネージャ1	2020/08/20 14:24:55	警告	2020/08/20 14:24:54	MON_LOGFI...	0201_LOG_H...	.*[[Access]]...	ishijun-server...	ishijun-server62	02
マネージャ1	2020/08/20 12:46:26	情報	2020/08/20 11:21:49	NODE_CON...	01_MNG_ENV		ishijun-server...	ishijun-server62	
マネージャ1	2020/08/20 06:46:04	情報	2020/08/20 05:21:49	NODE_CON...	01_MNG_ENV		ishijun-server...	ishijun-server62	
マネージャ1	2020/08/20 03:43:40	情報	2020/08/20 03:43:40	REP_DS	SYS		test	test	
マネージャ1	2020/08/20 03:18:40	情報	2020/08/20 03:18:40	REP_DS	SYS		ishijun-server...	ishijun-server20	
マネージャ1	2020/08/20 03:03:40	情報	2020/08/20 03:03:40	REP_DS	SYS		ishijun-server...	ishijun-server20	
マネージャ1	2020/08/20 03:03:40	情報	2020/08/20 03:03:40	REP_DS	SYS		test	test	
マネージャ1	2020/08/20 00:45:43	情報	2020/08/19 23:21:49	NODE_CON...	01_MNG_ENV		ishijun-server...	ishijun-server62	
マネージャ1	2020/08/19 18:45:20	情報	2020/08/19 17:21:49	NODE_CON...	01_MNG_ENV		ishijun-server...	ishijun-server62	
マネージャ1	2020/08/19 12:44:57	情報	2020/08/19 11:21:49	NODE_CON...	01_MNG_ENV		ishijun-server...	ishijun-server62	
マネージャ1	2020/08/19 06:44:34	情報	2020/08/19 05:21:49	NODE_CON...	01_MNG_ENV		ishijun-server...	ishijun-server62	

表示件数: 100

接続先Hinemosマネージャ(1/1): マネージャ1(sugimotok)

MID サーバーへの対応

HinemosのServiceNow連携機能は、ServiceNowのMIDサーバーに通信を集約する事が可能です。



※旧来のService Graph Connectorを使用しないCMDB連携と、インシデント連携（直接連携のみ）は、MIDサーバーが中継する機能をもっていないため、Hinemosマネージャの動作するサーバからの直接通信が必要です。

まとめ

お問い合わせはこちら

お待ちしているものに！

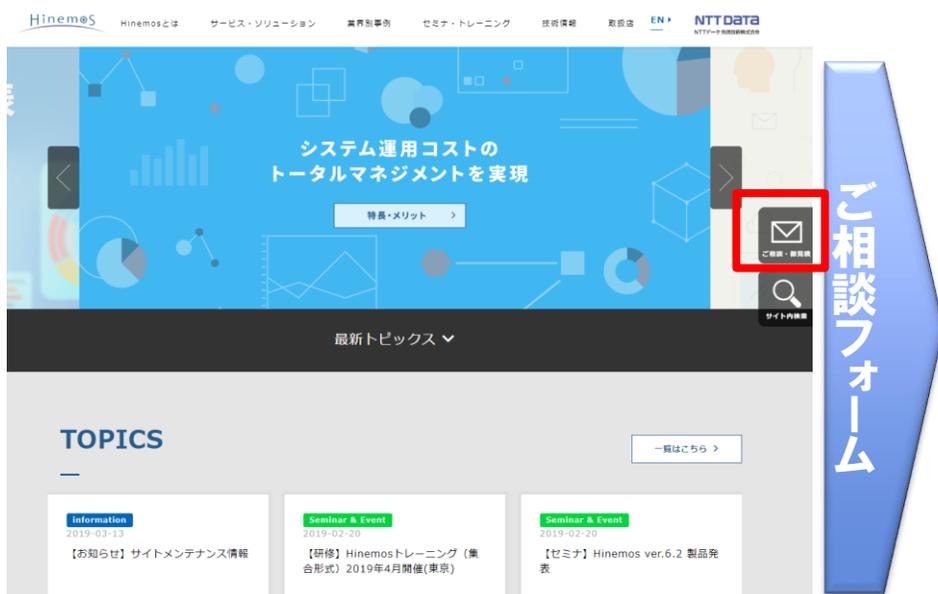
まずは下記よりお問い合わせください。

Hinemosに関するお問合せ

お気軽にお問い合わせください。

Hinemosポータルサイト

URL : <https://www.hinemos.info/contact>

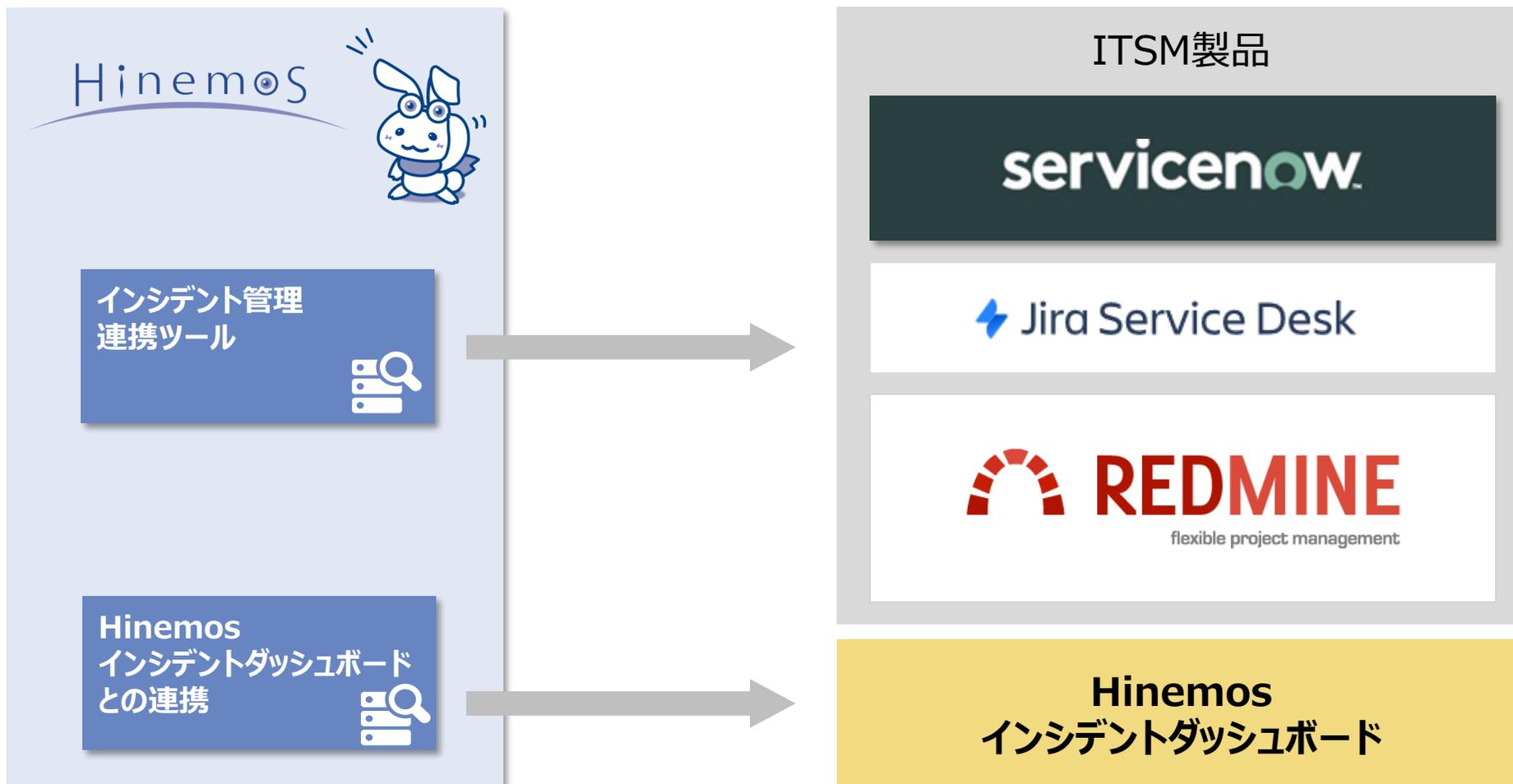


- Hinemosインシデント管理連携ツールによる、HinemosとITSM製品のシームレスな連携を実現します。
- ServiceNowとHinemosの連携が、ITサービス運用の全体最適化をします。
- Hineoms ServiceNow連携機能では、以下3機能を提供します。
 - CMDB連携機能
 - ワークフロー連携機能
 - インシデント連携機能

Hinemosインシデント管理連携ツール、
ServiceNowとHinemosによるITサービス運用ぜひご検討ください

ご紹介

Hinemosを用いたインシデント管理対応製品





NTT DATA

Trusted Global Innovator