

HP Connect-It

ソフトウェアバージョン : 3.90

Enterprise DiscoveryデータとAsset Manager格納データ が異なる際のServiceCenterチケットの作成方法

ドキュメントリリース日 : 15 May 2008
ソフトウェアリリース日 : May 2008



法的制限事項

Copyrights

© Copyright 1994-2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

限定保証条項

機密コンピュータソフトウェア。

所有、使用、または複製するには、HP からの有効なライセンスが必要です。

FAR 12.211 および 12.212 準拠。商用コンピュータソフトウェア、コンピュータソフトウェアマニュアル、技術データは、ベンダの標準商用ライセンスに基づき、米国政府にライセンス供与されています。

保証

HP 製品およびサービスに対する保証は、当該製品またはサービスに付帯する明示的保証条項でのみ規定されます。

本規定のいかなる部分も、他の保証を構成すると解釈されるものではありません。

HP は、本書中の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対して責任を負いかねます。

ここに記載されている情報は、予告なしに変更されることがあります。

商標

- Adobe®, Adobe logo®, Acrobat® and Acrobat Logo® are trademarks of Adobe Systems Incorporated.
- Corel® and Corel logo® are trademarks or registered trademarks of Corel Corporation or Corel Corporation Limited.
- Java™ is a US trademark of Sun Microsystems, Inc.
- Microsoft®, Windows®, Windows NT®, Windows® XP, Windows Mobile® and Windows Vista® are U.S. registered trademarks of Microsoft Corporation.
- Oracle® is a registered trademark of Oracle Corporation and/or its affiliates.
- UNIX® is a registered trademark of The Open Group.

目次

1. 概要	5
このガイドの対象読者	5
前提条件	5
顧客のユースケース	6
動作	6
2. 解決策	7
アプローチ	7
ServiceCenter 6.2のイベントのカスタマイズ	9
シナリオの実装	10
シナリオ	10
生成データ	18
インデックス	21

1 概要

このガイドの対象読者

このガイドは、以下に挙げる項目を熟知している、管理者プロファイルを持つユーザを対象としています。

- Asset Managerの構造と機能
- Enterprise Discoveryの構造と機能
- ServiceCenterの構造と機能
- Connect-Itの動作の方法

前提条件

以下のソフトウェアバージョンを使用する必要があります。

- HP Connect-It 3.80以降
- HP Enterprise Discovery 2.0 software
- HP Asset Manager 5.0 software
- HP ServiceCenter 6.2 software



警告:

本書に示されているシナリオはAsset Manager、ServiceCenterおよびEnterprise Discoveryに付属のデモ用データベースを使用して開発されています。実際に使用する際には、企業のニーズに合致するように変更する必要がある場合があります。

顧客のユースケース

IT検出ツールと構成アイテムを保管する保管庫との統合方法を変更している顧客が増えています。

検出ツールで収集された情報をむやみに更新する代わりに、所有CIの予想される状態に変更が従うことを保証することを顧客は望んでいます。このために、顧客は不測の変更が検出された場合にインシデントチケットを作成します。

本書では、処理のさまざまな側面を対象とする複数のHPソフトウェア製品を使用することで、これを実際に行えることを示します。

動作

Enterprise Discoveryなどのスキャナが戻すデータがAsset Managerデータベースにあるデータと異なる場合、Connect-Itシナリオを使用してServiceCenterにチケットを作成します。

このシナリオでは、ポートフォリオ品目がAsset Managerで管理され、インベントリデータがEnterprise Discoveryで取得されることが前提となっています。

2 解決策

Enterprise Discoveryインベントリツールが戻したデータがAsset Managerコンピュータテーブルにあるデータとは異なる場合に、Connect-Itシナリオを使用してServiceCenter 6.2でチケットを作成するためのソリューションを本書で説明します。

アプローチ

シナリオを設計する際、解決する問題に応じてデータ処理モードを選択します。初期問題に応じて、Enterprise Discoveryから戻されたデータに応じてServiceCenterにチケットを作成する方法には、2つのアプローチが考えられます。

最初のアプローチはここでは取り上げませんが、以下のように行います。シナリオは2つのフェーズから構成されます。最初のフェーズではシナリオは挿入モードで機能します。インベントリツールはAsset Managerデータベースにインベントリツールが最初に検出したデータを入力します。2番目のフェーズでは、シナリオは更新モードで機能します。データベースが最初に入力されてから、インベントリツールが戻すデータが変更されている場合、Connect-Itはターゲットデータベースを更新します。

このアプローチには以下に挙げる制限があります。

- データベースの移行/入力ニーズに応え、データ処理時間を改善し、シナリオのパフォーマンスを向上させるために2フェーズシナリオを作成します。

- 当初の仮定から、目的はAsset Managerのデータの更新ではなくServiceCenterでのチケットの作成です。2番目のフェーズがAsset Managerデータベースをクエリし、ターゲットデータベースを更新することなくソースデータを考慮する必要のある2フェーズシナリオを作成することは、論理的ではありません。このため、何も更新せず、ServiceCenterにデータを挿入するだけの更新シナリオを作成する理由はありません。

もう1つの望ましいアプローチは、両方のデータベースでのデータのステータスに応じてデータを処理するシナリオを使用することです。スキャナから戻されたデータがAsset Managerデータベースにあるデータと等しい場合、Asset Managerのデータは更新されません。監視対象フィールドのいずれかにあるデータが異なる場合、ドキュメントタイプは保留され、処理レポートが生成され、ServiceCenterでチケットを作成できるようになります。ドキュメントの保留を行うということは、Asset Managerに挿入されるデータがないということを示します。

照合更新スクリプトの特異性

Connect-Itには、特定のコネクタ、特にAsset ManagerおよびServiceCenterのコネクタに関連する特殊な機能が備わっています。このようなコネクタでは、照合更新ツールが使用されます。照合更新は挿入対象のデータとターゲットデータベースに存在するデータとの比較に基づきます。

実装されているシナリオでは、照合更新および関連する照合更新スクリプトはクライアントの特異性およびビジネス目標を考慮する必要がある、あらゆるパラメータを基にしています。インシデント作成データベースを構成する、構成アイテム（Connect-Itのコンピュータ）に関係する要素が考慮されていることが前提です。

- ▶ 『Connect-It - コネクタ』、「取り込み用ルール - Reconciliationタブ」

起こり得るシナリオの変更

デモ用シナリオは、次のように動作します。スキャンされたデータが監視対象フィールドのいずれとも一致しない場合には、インシデントが作成されます。監視対象フィールドがすべて一致するものの、非監視対象フィールドの一部が変更されていれば、データが更新されます。

次にポストインシデント管理を別のシナリオから処理する必要があります。チケットがServiceCenterで閉じられると、フィードバックループでAsset Managerの目的のレコードを更新することができ、またインベントリツールから戻される値がAsset Managerデータベースに格納されている値と等しくなるように、照合更新提案を開くことができます。

照合更新提案に基づくacsc-incident.scnデモ用シナリオを使用できます。このシナリオでは、Asset Manager固有の機能を使用でき、ServiceCenterでポストインシデント管理を使用できるようにします。ポストインシデント管理のこの部分については、本マニュアルでは説明しません。

ServiceCenter 6.2のイベントのカスタマイズ

シナリオが正しく機能するようにするため、インシデントの作成に使用するServiceCenterイベントをカスタマイズする必要があります。このイベントは*epmo*イベントです。

*epmo*イベントのカスタマイズを行い、Connect-Itにある関連イベントフィールドを公開し、ServiceCenterでインシデントを作成できるようにします。

このイベントをカスタマイズするには、ServiceCenter 6.2クライアントを使用して、ユーザ*falcon*としてログインする必要があります。

以下のフィールドがイベントで使用されます。

- インシデントの詳細タブ
 - Manufacturer
 - Hot Ticket
 - User Priority
 - Type
 - CI is operational (no outage)
- 関連 **CI**/ハードウェア/オペレーティングシステムタブ
 - Platform Manufacturer (Associate CI/ Hardware Operating System)
 - Model (Associate CI/ Hardware Operating System)
 - Serial Number (Associate CI/ Hardware Operating System)
 - Operating System (Associate CI/ Hardware Operating System)
 - OS version (Associate CI/ Hardware Operating System)



*epmo*イベントをカスタマイズするには：

- 1 *db*コマンドを実行します。
- 2 フォームフィールドでイベントを指定します。
- 3 *event.map*を選択して、ダブルクリックします。
- 4 マップ名フィールドに*e problem open*を入力します。
サービスが公開しているすべてのフィールドが表示されます。
- 5 *probsummary*ファイルで最後に利用できるフィールドを選択して、*empmo*イベント用の追加利用可能フィールドを公開するのに使用します。
 - 位置を増加させます（位置フィールド）
 - フィールド名フィールドに、イベントで公開する必要があるフィールド名である*user.priority*を入力します。

- 追加をクリックします。
これで、インシデント表であるインシデント詳細タブから、*user.priority*フィールドが追加されました。
 - 保存をクリックします。
- 6 以下に挙げるフィールドについて、操作を繰り返します。
- *hot.tic*
 - *operating.system*
 - *os.release.model*
 - *operational.device*
 - *brief.description*

シナリオの実装

コネクタの設定

このシナリオのコネクタは、『Connect-It - コネクタガイド』の説明に従って構成します。

- 『Connect-It - コネクタ』、「HP Enterprise Discoveryコネクタ」
- 『Connect-It - コネクタ』、「HP Asset Managerコネクタ」
- 『Connect-It - コネクタ』、「HP ServiceCenterコネクタ」

各コネクタで使用する特定オプションを以下に挙げます。

- **Enterprise Discoveryコネクタ**
すべてのデータベースデータにアクセスできるようにするための、管理者プロファイルを持つユーザの指定。
キャッシュファイルの使用。
- **Asset Managerコネクタ**
すべてのデータベースデータにアクセスできるようにするための、管理者プロファイルを持つユーザの指定。
- **ServiceCenterコネクタ**
すべてのデータベースデータにアクセスできるようにするための、管理者プロファイルを持つユーザの指定。

シナリオ

シナリオは以下に挙げる2つの部分に分割することができます。

- Enterprise DiscoveryおよびAsset Managerデータベース間のデータ転送

- Asset ManagerおよびServiceCenterデータベース間のデータ転送

Enterprise Discovery - Asset Managerマッピング



ビジネスアプローチ

ここで使用されるシナリオは、`scenario/ed/ed22/ed22ac50/edac.scn`デモ用シナリオを基にしています。このシナリオで、コンピュータタイプポートフォリオアイテム (CI) をAsset Managerデータベースに移行できます。

▶ 『Connect-It - コネクタ』、「付属シナリオ」、「Enterprise Discoveryシナリオ」

この解決策には単純化したシナリオを使用します。使用するデータはEnterprise Discovery経由でネットワーク上に検出されているコンピュータに限定されます。ネットワーク要素、相互接続、および検出されていないコンピュータは処理されません。

Enterprise Discoveryコネクタから戻された非監視対象データフィールドのみがAsset Managerデータベースにあるデータと異なる場合、Asset Managerデータベースが更新されます。

Enterprise Discoveryコネクタから戻された監視対象データフィールドのいずれかがAsset Managerデータベースにあるデータと異なる場合、生成ドキュメントが保留され、Asset Managerデータベースは更新されません。

生成されるドキュメントタイプ

Enterprise Discoveryコネクタにより、*Scanned-Computers*ドキュメントタイプで定義されているデータが生成されます。

コンピュータに関連する情報を以下に挙げます。

- 説明
- タイプ
- BIOS
- CPUタイプ、CPU能力
- ディスク容量
- 画面解像度、および使用グラフィックアダプタ
- OSタイプおよびバージョン
- サウンドカード名
- IPアドレス
- コンピュータが属すワークグループ

IPアドレスを使用したフィルタ

インベントリツールから戻されたデータの処理を容易にするため、フィルタを **Scanned-Computers** 生成ドキュメントタイプに適用します。このフィルタはIPアドレス範囲に使用します。

企業の資産管理ポリシーによっては、本番サーバなどのネットワークに不可欠な要素の高度な監視のみを実装し、ワークステーションなどの重要度が比較的低いIT要素の監視は行わない場合があります。

選択したアプローチでは、コンピュータのIPアドレスをフィルタします。これには、ネットワークに不可欠なコンピュータには静的IPアドレスが適用されていることが前提です。これは、組織によっては異なる場合があります。

ドキュメントタイプに適用するフィルタはWHERE句です。

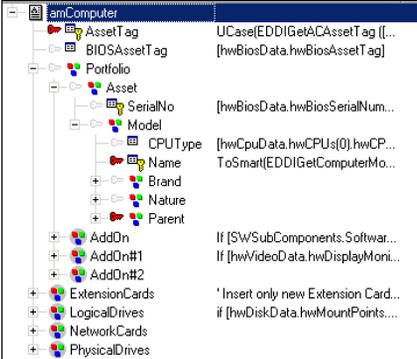
フィルタされるアドレスを変更するには、**Scanned-Computers** ドキュメントタイプの *Devices* ルートに対して定義されているWHERE句を変更します。

```
[Device_PreferredIPAddress] LIKE '111.111.4.%'
```

このフィルタを有効にしておき、解決策を試みるコンピュータの台数を減らしておくことをおすすめします。

マッピング

マッピングボックスにあるドキュメントは以下のように表示されます。



Document Structure	Asset Manager Field
amComputer	
AssetTag	UCase(EDDIGetACAssetTag ([...
BIOSAssetTag	[hwBiosData.hwBiosAssetTag]
Portfolio	
Asset	
SerialNo	[hwBiosData.hwBiosSerialNum...
Model	
CPUType	[hwCpuData.hwCPU(0).hwCP...
Name	ToSmart(EDDIGetComputerMo...
Brand	
Nature	
Parent	
AddOn	If [SWSubComponents.Software...
AddOn#1	If [hwVideoData.hwDisplayMoni...
AddOn#2	
ExtensionCards	'Insert only new Extension Card...
LogicalDrives	if [hwDiskData.hwMountPoints...
NetworkCards	
PhysicalDrives	

このドキュメントタイプ *amComputer* は、**Asset Manager** フィールド、および *Devices* 生成ドキュメントの対応フィールドを表します。

マッピングは作成したアイテム、コンピュータ、および作成に使用した要素（ポートフォリオ品目、モデル、属性など）へのリンクの順に行われます。これは、アイテムの作成と挿入に必要なすべての要素（属性、モデル）を呼び出す **Asset Manager** での作成処理とは逆の順序です。

amComputer ドキュメントを構成する各要素は、**Devices** ドキュメントタイプ要素にリンクされ、以下の項目を持ちます。

- 生成データの一意性を保証する照合更新キー
- データの衝突を防ぐのに使用するマッピングスクリプト
- 生成されたデータに応じてターゲットデータベースにあるデータの更新に使用できる、照合更新スクリプト（利用できる場合のみ）。

Enterprise DiscoveryおよびAsset Manager間のマッピングについては、別のマニュアルに詳細が記載されています。

▶ 『Connect-It - Asset Managerデータベース統合ソリューション』、「マッピング - 例」

照合更新スクリプトは、監視を必要とする重要な各要素に提供されます。

現在のシナリオでは、以下の要素が監視を要するとして指定され、関連する照合更新スクリプトを持ちます。

- IMemorySizeMb
- LogicalDrives.ITotalSizeMb

▶ 照合更新スクリプト [献 14].

Enterprise Discoveryコネクタが戻すこれらのフィールドの1つの値がAsset Managerデータベースと異なる場合、生成ドキュメントは保留され、メッセージはドキュメントログに保存されます。

Asset Managerコネクタを選択している場合、警告メッセージはドキュメントログに保存されます。

注意:

ドキュメントログに情報がない場合、以下のパラメータを確認してください。

- ドキュメントログが有効であり、すべての情報を保存するように設定されていることを確認してください（**Monitors/ Configure monitors/ Enable Document Log monitor**メニュー）。
- ドキュメントログのメッセージを表示する際に、フィルタを選択していません（コネクタを選択し、**Document log**タブの**Enable Document Log monitor**オプションで、**Filter**フィールドの値を*Normal processing*になっています）。

PifLogWarningMsg関数を使用して、メッセージの表示方法を変更します。この関数を使用して、ドキュメントログに保存されるメッセージの重要度のレベルを変更します。

▶ 『Connect-It - Asset Managerデータベース統合ソリューション』、「マッピング - 例」

マップテーブル

Enterprise DiscoveryからAsset Managerにデータを移行できるようにするため、マップテーブルが作成されています。マップテーブルはニーズに合うように変更する必要がある場合があります。

マップテーブルは**Scenario/ Maptables**メニューからアクセスします。

シナリオには以下のマップテーブルを使用します。

- config/ed/mpt/ed21/ed.mpt
- config/ac/mpt/ac.mpt
- ▶ 『Connect-It- ユーザガイド』、「統合シナリオのインプリメンテーション」、「マッピングスクリプトの定義」、「関連ファイルの編集」

グローバル関数

以下のグローバル関数が作成されています。

```
-----  
SC Incident  
-----  
Function Pending (ByVal VNewVal As Variant, _  
ByVal VOldVal As Variant) As Variant  
If VNewVal = VOldVal Then  
Pending = VNewVal  
Else  
PifSetPendingDocument ("Incident_Creation")  
'----- log warning message -----  
PifLogWarningMsg("Incident_Creation")  
-----  
Pending = ""  
End If  
End Function
```

この関数は、クエリが適用される各フィールドについて呼び出され、Enterprise Discoveryコネクタが収集したデータがAsset Managerデータベースにあるデータと異なるかどうかの検出に使用されます。結果に応じて、生成ドキュメントは保留される場合があります。

照合更新スクリプト

監視される各フィールドは、以下の照合更新スクリプトを持ちます。

```
retval = Pending(vNewVal, vOldVal)
```



Asset ManagerのIMemorySizeMbフィールドの値がEnterprise Discoveryスキャナが戻した値と等しくない場合、Asset Managerデータベースに保存されている値は更新されません。ServiceCenterデータベースにインシデントを作成するた

め、*pending*関数により、Asset ManagerコネクタとServiceCenterコネクタ間の2番目のマッピングで処理される生成ドキュメントが保留されます。

このシナリオでは、以下のフィールドが追跡されます。

- IMemorySizeMb
- LogicalDrives.ITotalSizeMb

Asset Manager - ServiceCenterマッピング

ビジネスアプローチ

ここで使用されるシナリオは、`scenario/scac/sc62ac50/acsc-incident.scn`デモ用シナリオを基にしています。このシナリオを使用して、Asset Managerデータベースに保存されている照合更新提案に応じてepmoイベントを使用することで、ServiceCenterにインシデントを作成します。



この解決策の一部として使用されるシナリオは、acsc-インシデントシナリオの簡易バージョンであり、そのマッピング構造を使用します。

グローバル関数

この例では、acsc-インシデントデモ用シナリオのグローバル関数は使用されません。acsc-インシデントデモ用グローバル関数はAsset ManagerデータベースおよびServiceCenterデータベース間の整合性ルールの一部として、両方のデータベースに保存されている同一コンピュータの同定を行うために作成されています。

ServiceCenterで作成されたチケットのステータスの処理ステータスに応じてAsset Managerデータベースを更新することは、このシナリオのアプローチでは必要ありません。このため、Asset ManagerコネクタとServiceCenterコネクタ間のルールを作成する必要はありません。

マップテーブル

ServiceCenterの*operating.system*フィールドに入力するため、マップテーブルが作成されています。

このフィールドには、さまざまなオペレーティングシステムの名前が含まれます。使用されるさまざまなデータベースでは、オペレーティングシステムの名前が同じ方法では指定されていないため、マップテーブルを使用して、Asset ManagerおよびServiceCenterデータベース間のデータを正しくリンクします。

マップテーブルは以下のフォーマットを持ちます。

```
{ MapTable SCOS
Windows 2003 Server Enterprise Edition | MS Windows NT
}
```

マップテーブルは`config/sc`フォルダに保存することをおすすめします。

`ServiceCenter`データベースに挿入する対応する値は、`PifMapValue`関数を介して呼び出します。

呼び出しスクリプトは以下のフォーマットを持ちます。

```
pifMapValue([$ParentDoc$.OperatingSystem], "SCOS", 1, "")
```

関数により、OSマップテーブルから同等のデータが取得されます。

マップテーブルは**Scenario/ Maptables**メニューからアクセスします。

▶ 『Connect-It - ユーザガイド』、「シナリオの実装」、「マッピングスクリプトの定義」、「関連ファイルの編集」

生成されるドキュメントタイプ

このシナリオでは、`Asset Manager`コネクタにより、デモシナリオ (`amComputer`) で表示できる通常のドキュメントタイプと、ステータスでインシデントを`ServiceCenter`に作成するかどうかを判断する処理レポートが作成されます。

`amComputer`ドキュメントタイプは、`Asset Manager`コネクタと`ServiceCenter`コネクタ間のマッピングでは使用されませんが、`ServiceCenter`でのインシデント作成をトリガするイベントの作成に必要なデータを含んでいるため、生成する必要があります。

処理レポート

`Asset Manager`コネクタにより、ステータスでインシデントを`ServiceCenter`に作成するかどうかを判断する処理レポートが生成されます。

処理レポートのステータスが`pending`である (1に等しい) 場合、マッピングが行われ、`epmo`テーブルのフィールドには処理レポートの親ドキュメント (`amComputer`ドキュメントタイプ) の値が入力されます。

処理レポートのステータスが`pending`ではない (0に等しい) 場合、マッピングは無視されます。

マッピング

`Asset Manager`コネクタと`ServiceCenter`コネクタ間にマッピングが作成されません。



このマッピングを使用して、以下の操作を行います。

- 処理レポートが戻す処理ステータスに応じて、**ServiceCenter**内にインシデントチケットを作成します。スクリプトはドキュメントルートに入力されます。
- 事前定義スキーマに従い、チケットの構造（カテゴリ、サブカテゴリ、製品タイプ、製品問題）を定義します。
- インシデントの最重要フィールドに**Asset Manager**データベースに存在するデータを入力します。

以下のスクリプトが入力されます。

ソース	ターゲット	マッピングスクリプト	コメント
Pending	epmo	If [pending] = 0 Then PifIgnoreDocumentMapping End If	Pendingフィールドの値に応じて、マッピングが行われます。
	assignment	"HELPDESK"	チケットをHELPDESKグループに割り当てるのに使用する値です。
	category	"client system"	チケット作成用の値です。 ServiceCenterデモ用データベースにあるproblem.type、product.type、subcategoryおよびtypeフィールドの値は、この値によって変化します。
	hot.tic	RetVal = 1	Hot Ticketオプションを有効にするのに使用する値です。この値が0の場合、Hot Ticketオプションは無効です。
AssetTag	logical.name	[\$ParentDoc\$.AssetTag]	開いたチケットの対象であるCIの、Asset Managerでの識別子です。処理レポートには情報がないことから、\$parentdoc\$変数を使用してamCoper親ドキュメントタイプに含まれる情報を取得できます。
AssetModelName	model	[\$ParentDoc\$.Portfolio.Asset.Model.Name]	コンピュータに関連付けられているAsset Managerモデルの名前です。処理レポートには情報がないことから、\$parentdoc\$変数を使用してamCoper親ドキュメントタイプに含まれる情報を取得できます。

ソース	ターゲット	マッピングスクリプト	コメント
OperatingSystem	operating.system	[\$ParentDoc\$.OperatingSystem]	Asset Managerが記録するコンピュータにインストールされているOSの名前です。処理レポートには情報がないことから、\$parentdoc\$変数を使用してamCoperuter親ドキュメントタイプに含まれる情報を取得できます。
	problem.status	"Open"	Openなど、ServiceCenterでのチケットのステータスを定義する値です。
	problem.type	"system unit"	チケット作成用の値です。この値はproduct.typeフィールドの値にリンクされています。
	product.type	"desktop"	チケット作成用の値です。この値はsubcategoryフィールドの値にリンクされています。
	severity.code	"3 - Medium"	チケットの重要度のレベル。
	short.description	"Value does not match"	チケットの名前
	site.category	"A - Critical Site"	サイトの重要度のレベル。
	subcategory	"hardware"	チケット作成用の値です。この値はcategoryフィールドの値にリンクされています。
	type	"computer"	関連 CIタブのタイプフィールドの値です。
	user.priority	"Major"	ユーザー優先度の定義に使用する値です。
BIOSSource	vendor	[\$ParentDoc\$.BIOSSource]	関連 CIタブの製造業者フィールドの値です。

生成データ

Enterprise Discoveryコネクタが生成するデータがAsset Managerデータベースのデータと対応しない場合、ServiceCenterでインシデントチケットを開くことができるServiceCenterイベントが、Connect-Itにより作成されます。

ServiceCenterコネクタが生成するデータは上述のマッピングに対応します。ServiceCenterに表示できる内容を以下に表示します。赤い矢印はConnect-Itが入力するフィールドを示します。

インシデントの詳細タブ：



関連 **CII/全般I**タブ :



関連 **CI/ハードウェア/オペレーティングシステム**タブ :



