

CA Spectrum[®] および CA Service Desk

統合ガイド

CA Spectrum 9.4 / CA Service Desk r12 以降



このドキュメント（組み込みヘルプシステムおよび電子的に配布される資料を含む、以下「本ドキュメント」）は、お客様への情報提供のみを目的としたもので、日本 CA 株式会社（以下「CA」）により随時、変更または撤回されることがあります。

CA の事前の書面による承諾を受けずに本ドキュメントの全部または一部を複写、譲渡、開示、変更、複本することはできません。本ドキュメントは、CA が知的財産権を有する機密情報です。ユーザは本ドキュメントを開示したり、
(i) 本ドキュメントが関係する CA ソフトウェアの使用について CA とユーザとの間で別途締結される契約または (ii) CA とユーザとの間で別途締結される機密保持契約により許可された目的以外に、本ドキュメントを使用することはできません。

上記にかかわらず、本ドキュメントで言及されている CA ソフトウェア製品のライセンスを受けたユーザは、社内でユーザおよび従業員が使用する場合に限り、当該ソフトウェアに関連する本ドキュメントのコピーを妥当な部数だけ作成できます。ただし CA のすべての著作権表示およびその説明を当該複製に添付することを条件とします。

本ドキュメントを印刷するまたはコピーを作成する上記の権利は、当該ソフトウェアのライセンスが完全に有効となっている期間内に限定されます。いかなる理由であれ、上記のライセンスが終了した場合には、お客様は本ドキュメントの全部または一部と、それらを複製したコピーのすべてを破棄したことを、CA に文書で証明する責任を負いません。

準拠法により認められる限り、CA は本ドキュメントを現状有姿のまま提供し、商品性、特定の使用目的に対する適合性、他者の権利に対して侵害のないことについて、黙示の保証も含めいかなる保証もしません。また、本ドキュメントの使用に起因して、逸失利益、投資損失、業務の中断、営業権の喪失、情報の喪失等、いかなる損害（直接損害か間接損害かを問いません）が発生しても、CA はお客様または第三者に対し責任を負いません。CA がかかる損害の発生の可能性について事前に明示に通告されていた場合も同様とします。

本ドキュメントで参照されているすべてのソフトウェア製品の使用には、該当するライセンス契約が適用され、当該ライセンス契約はこの通知の条件によっていかなる変更も行われません。

本ドキュメントの制作者は CA です。

「制限された権利」のもとの提供: アメリカ合衆国政府が使用、複製、開示する場合は、FAR Sections 12.212、52.227-14 及び 52.227-19(c)(1)及び(2)、ならびに DFARS Section 252.227-7014(b)(3) または、これらの後継の条項に規定される該当する制限に従うものとします。

Copyright © 2014 CA. All rights reserved. 本書に記載された全ての製品名、サービス名、商号およびロゴは各社のそれぞれの商標またはサービスマークです。

CA Technologies 製品リファレンス

このマニュアルが参照している CA Technologies の製品は以下のとおりです。

- CA Spectrum®
- CA Spectrum® NCM (Network Configuration Manager)
- CA Service Desk
- CA Service Desk Manager
- CA Spectrum® Alarm Notification Manager (SANM)

CA への連絡先

テクニカル サポートの詳細については、弊社テクニカル サポートの Web サイト (<http://www.ca.com/jp/support/>) をご覧ください。

目次

第 1 章: CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合の概要	7
機能の概要.....	7
統合の詳細.....	8
フォールト トレランス.....	9
第 2 章: 統合のインストールおよび設定	11
統合をインストールおよび設定する方法.....	11
統合システム要件の確認.....	12
CA Service Desk Manager サーバの設定.....	13
CA Service Desk サーバへの統合コンポーネントのダウンロードおよびインストール.....	14
CA Service Desk Manager サーバでの CA Spectrum 接続の作成.....	19
CA Service Desk Manager サーバでの CA Service Desk チケットテンプレートの作成.....	20
CA Spectrum 用の CA Service Desk Web サービス ポリシーおよび問題タイプの作成.....	21
カスタム CA Service Desk 通知方法の作成.....	24
OneClick が受信する CA Service Desk チケット通知の設定.....	25
CA Service Desk 重複処理の設定.....	29
OneClick サーバの設定.....	30
CA Spectrum OneClick サーバでの通信の設定および統合の有効化.....	31
自動的なチケット作成用に OneClick で CA Spectrum アラーム タイプを選択.....	35
チケットの作成および終了のカスタマイズ.....	37
チケット作成ルールについて.....	38
重複処理について.....	42
自動的なチケットクローズの無効化.....	43
チケットステータスの設定.....	44
チケットサマリの設定.....	46
例.....	48
例: 単一アラームタイプに対する CA Service Desk チケットの自動作成.....	48
例: CA Service Desk 通知にカスタム キーワードを使用.....	52
第 3 章: CA Service Desk Manager での NCM の使用	55
NCM 設定変更のサポートの有効化.....	55
SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーへの NCM 承認ワークフローエラータイプの追加.....	57

第 4 章: CA Service Desk Manager でのアセットの割り当て	59
アセットの割り当てについて	59
CA Service Desk チケットへのアセットの追加方法.....	60
CA Service Desk チケットでのアセットの割り当て	62
CA Service Desk Manager でのアセット詳細の作成方法	62
すべての CA Spectrum モデルからのアセット ID のクリア	63
アセット レポートのカスタマイズ	64
アセット割り当てをカスタマイズする方法.....	64
アセット マッピングの変更の適用	72
第 5 章: 統合の使用	75
OneClick コンソールからの CA Service Desk チケットの手動でのサブミット	75
OneClick コンソールからの CA Service Desk チケットの表示.....	76
第 6 章: CA Service Desk Manager での SANM の使用	79
CA Service Desk Manager および SANM の概要	79
OneClick または SANM による自動的なトラブル チケット作成のベスト プラクティス	80
CA Service Desk Manager の AlarmNotifier 統合コンポーネントの設定	81
CA Service Desk チケットを作成するための SANM の設定.....	82
SDNotifier 出力に CA Service Desk チケット要求番号を提供	82
第 7 章: 統合のトラブルシューティング	85
チケット作成ルールのトラブルシューティング	85
冗長なトラブル チケット問題のトラブルシューティング	86
サーバ切り替え後に CA Service Desk チケットが作成されない	87
用語集	89

第 1 章: CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合の概要

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[機能の概要 \(P. 7\)](#)

[統合の詳細 \(P. 8\)](#)

[フォールトトレランス \(P. 9\)](#)

機能の概要

CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合により、以下の機能が提供されます。

- 以下の方法で CA Service Desk チケットと CA Spectrum アラームを関連付けます。
 - OneClick オペレータによって手動で要求された場合にチケットを作成します。
 - アラーム タイプごとにチケットを自動的に作成します。
 - CA Spectrum Alarm Notification Manager (SANM) 機能を使用して、チケットを自動的に作成します。
- CA Spectrum アラームとそれに関連付けられた CA Service Desk チケットとの間で共有される以下の情報の整合性を保持します。
 - アラームおよび関連付けられたチケットのステータス
 - チケットに割り当てられた現在の担当者 (トラブルシューター)
- OneClick コンソールの内部から特定のチケットの CA Service Desk Manager ビューを直接起動するためのリンクを提供します。

- Network Configuration Manager で発生するホスト設定変更リクエストに対応する承認システムを提供します。
- 複数の CA Service Desk Manager サーバをサポートします。

注: CA Service Desk のバージョン 12.5 から、製品名が CA Service Desk Manager に変更になりました。CA Spectrum の統合では、前の名前を使用している以前のバージョンもサポートします。このため、このガイドでは 2 つの製品名を互いに置き換えて使用できます。チケットやアセットなど、商品の一般的な機能を説明する場合は、「CA Service Desk」の方を使用します。

統合の詳細

統合の設定が正常に行われると、CA Spectrum および CA Service Desk Manager はデータを共有します。

- OneClick は、CA Service Desk Web サービスを使用して、以下のことを行います。
 - CA Service Desk チケットを作成します。
 - アラーム所有者（アラームに割り当てられるトラブルシュータ）を更新します。
 - チケットをクローズします。
- CA Service Desk Manager は、以下を行う場合、OneClick に HTTP リクエストを発行するカスタム通知を使用します。
 - 割り当てられたトラブルシュータを更新します。
 - アラームをクリアします。
- CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合は、SANM と連携して自動チケット作成を実現します。SANM ポリシーを使用して、SANM の自動チケット作成を設定します。次に、日付、時間、アラーム重大度、アラーム原因、IP アドレス、およびデバイス タイプなどのアラーム プロパティを設定することによって、チケットを作成するアラームを指定できます。
- CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合はまた、Network Configuration Manager で開始されるホスト設定変更に対応する承認システムを提供します。ホスト設定変更が NCM でリクエストされると、そのリクエストに対して CA Service Desk チケットが作成されます。チケットを実装するには、事前にチケットの承認が必要です。

フォールトトレランス

統合を設定する場合は、複数の CA Service Desk Manager サーバのリストを指定して、フォールトトレランスを有効にすることができます。CA Spectrum は、CA Service Desk Manager との接続が失われていることを検出すると、リスト内の次のサーバとの接続を試みます。CA Spectrum は、接続が成功するまで、リスト内のサーバとの接続を順に試みます。

重要: CA Service Desk Web サービスがダウンしている場合、CA Spectrum は Service Desk チケットを作成できません。または、CA Service Desk Web サービスがダウンしているときにアラームがクリアされると、そのチケットは閉じられず、開いたままです。

第 2 章: 統合のインストールおよび設定

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[統合をインストールおよび設定する方法 \(P. 11\)](#)

[統合システム要件の確認 \(P. 12\)](#)

[CA Service Desk Manager サーバの設定 \(P. 13\)](#)

[OneClick サーバの設定 \(P. 30\)](#)

[チケットの作成および終了のカスタマイズ \(P. 37\)](#)

[例 \(P. 48\)](#)

統合をインストールおよび設定する方法

CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合を正常にインストールし設定するには、以下の手順を完了します。

1. [OneClick および CA Service Desk Manager サーバの統合システム要件を確認します \(P. 12\)](#)。
2. [CA Service Desk Manager サーバをセットアップし設定します \(P. 13\)](#)。
 - a. [統合コンポーネントを CA Service Desk Manager サーバにダウンロードし、インストールします \(P. 14\)](#)。
 - b. [CA Service Desk Manager サーバで CA Spectrum 連絡先を作成します \(P. 19\)](#)。
 - c. [CA Service Desk Manager サーバで CA Service Desk チケット テンプレートを作成します \(P. 20\)](#)。
 - d. [CA Spectrum 用に、CA Service Desk Web サービス ポリシーおよび問題タイプを作成します \(P. 21\)](#)。

- e. [カスタム CA Service Desk 通知方法を作成します \(P. 24\)](#)。
 - f. [OneClick が受信する CA Service Desk チケット通知を設定します \(P. 25\)](#)。
 - g. [CA Spectrum での重複処理をサポートするように CA Service Desk Manager を設定します \(P. 29\)](#)。
3. OneClick サーバをセットアップし設定します。
 - a. [OneClick サーバで通信を設定し統合を有効にします \(P. 31\)](#)。
 - b. [自動的なチケット作成用に OneClick で CA Spectrum アラームタイプを選択します \(P. 35\)](#)。

統合システム要件の確認

このガイドに示す手順を実行するには、CA Service Desk Manager サーバホスト コンピュータおよび OneClick Web サーバホスト コンピュータに対して管理者レベル権限が必要です。また、これらのコンピュータにおいて CA Service Desk Manager および OneClick の管理者である必要があります。

はじめに、CA Spectrum サーバおよび CA Service Desk Manager サーバが以下の要件を満たすことを確認します。

- **CA Spectrum OneClick サーバソフトウェア** - CA Spectrum r9.0 以降 ローカライゼーション サポートでは CA Spectrum 9.4 を必要とします。

CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合は、Solaris、Windows、および Linux の各プラットフォームをサポートします。ハードウェア要件および CA Spectrum ソフトウェアのインストールに関する情報については、「インストールガイド」を参照してください。

- **CA Service Desk ソフトウェア** - CA Service Desk r12 以降 リリース 12.7 がサポートされています。

リリース r12 以降では、Windows、Solaris、および Linux の各プラットフォームをサポートしています。CA Service Desk Manager 動作環境については、<http://supportconnect.ca.com/> を参照してください。

重要: ローカライゼーション サポートについては、CA Service Desk Manager r12.7 が必要です。英語ロケールでは他のバージョンをサポートします。

注: CA Service Desk のバージョン 12.5 から、製品名が CA Service Desk Manager に変更になりました。CA Spectrum の統合では、前の名前を使用している以前のバージョンもサポートします。このため、このガイドでは 2 つの製品名を互いに置き換えて使用できます。チケットやアセットなど、商品の一般的な機能を説明する場合は、「CA Service Desk」の方を使用します。

CA Service Desk ソフトウェアのインストール方法の詳細については、「CA Service Desk Manager 実装ガイド」を参照してください。CA Service Desk ソフトウェアの設定方法の詳細については、「CA Service Desk Manager 管理者ガイド」を参照してください。

- サポートされている Web ブラウザ - CA Service Desk および CA Service Desk Manager が Microsoft Internet Explorer v10 をサポートするのは、それが互換モードで動作している場合に限りです。Internet Explorer の他のバージョンは全面的にサポートされています。Mozilla Firefox および Google Chrome もサポートされています。

CA Service Desk Manager サーバの設定

このセクションでは、統合に備えて CA Service Desk サーバをセットアップするのに必要な手順について説明します。

CA Service Desk サーバへの統合コンポーネントのダウンロードおよびインストール

互いに通信できるように CA Service Desk Manager と CA Spectrum を設定する前に、CA Service Desk Manager サーバに統合コンポーネントをダウンロードし、インストールします。使用しているオペレーティングシステムに応じて、以下のいずれかの方法に従います。

- [CA Service Desk と OneClick Web サーバで異なるオペレーティングシステムを使用 \(P. 14\)](#)
- [CA Service Desk と OneClick Web サーバで同じオペレーティングシステムを使用 \(P. 15\)](#)

CA Service Desk と OneClick Web サーバで異なるオペレーティングシステムを使用

CA Service Desk Manager サーバが OneClick Web サーバとは異なっているオペレーティングシステムを使用している場合、以下の手順に従います。

1. <http://supportconnect.ca.com/> を参照して、お使いの CA Service Desk Manager サーバに適している CA Service Desk Manager 統合コンポーネントのバージョンを特定します。
2. オペレーティングシステムに対応する統合コンポーネントの適切なバージョンを CA Service Desk Manager サーバ上の以下のディレクトリにダウンロードして保存します。

Service_Desk_Installation_directory/bin

3. CA Service Desk Manager サーバに統合コンポーネントを保存したら、手順 5 から始まる、[同じオペレーティングシステムを使用して統合コンポーネントをインストールし設定する \(P. 15\)](#) ための手順に従います。

CA Service Desk と OneClick Web サーバで同じオペレーティング システムを使用

CA Spectrum OneClick Web サーバから CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合コンポーネントをダウンロードし、CA Service Desk Manager サーバにインストールします。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Desk Manager サーバから、[OneClick 管理] ページに移動します。

`http://OneClick Web server/spectrum/admin/index.jsp`

2. [管理] ページの左側のパネルにある [Service Desk 設定] リンクをクリックします。

以下に示すように、[Service Desk 設定] 管理ページが右側の限パネルに表示されます。

Service Desk 設定

設定プロセスについては、「CA Service Desk SPECTRUM 統合ガイド」を参照してください。

重要: この設定ページで OneClick と Service Desk との接続を設定する前に、Service Desk サーバに統合コンポーネントをダウンロードしてインストールする必要があります。お使いの Service Desk サーバが OneClick Web サーバと同じオペレーティング システムを使用している場合、以下のリンクを使用してください。そうでない場合は、support.ca.com にアクセスし、適切なバージョンをダウンロードします。そうしないと、統合に失敗します。

- [統合コンポーネント](#)

このページでは、OneClick が Service Desk サーバに接続できるよう設定することができます。アクティブな OneClick クライアントには、このページでの設定変更が反映されません。この変更を反映させるためには、アクティブな OneClick クライアントを再起動する必要があります。

Service Desk サーバ名

Service Desk サーバ ポート

Service Desk Web サーバ ポート

Service Desk 管理者ユーザ名

Service Desk 管理者パスワード

Service Desk サーバ

サーバ名	サーバ ポート	Web サーバ ポート	ユーザ名	優先度
サーバが設定されていません				

3. [統合コンポーネント] リンクをクリックして、`oc_components.exe` ファイルをダウンロードします。この自己解凍アーカイブ ファイルには、CA Service Desk Manager サーバを設定するための実行可能プログラムが含まれます。
4. CA Service Desk Manager サーバ上のディレクトリに `oc_components.exe` ファイルを保存します。

`Service_Desk_Installation_directory/bin`

5. CA Service Desk Manager サーバ ホスト コンピュータにログインし、*Service_Desk_Installation_directory/bin* ディレクトリに移動します。
6. ダウンロードした *oc_components.exe* ファイルの場所を特定します。
7. **Solaris/Linux** : 以下のコマンドを実行して、*oc_components.exe* ファイルを実行できるようにします。

```
chmod 755 oc_components.exe
```

Windows : ダウンロードしたファイルを実行可能ファイルにするには、ファイルの権限を編集しないでください。

8. *oc_components.exe* ファイルを実行します。
OneClickIntegrationSetup(.exe) ファイルが
<URLCAService_Desk_Installation_directory>/bin ディレクトリに抽出されます。
9. *Service_Desk_Installation_directory/bin/OneClickIntegrationSetup(.exe)* 設定プログラムを実行します。各プロンプトでは、要求された情報を入力し、Enter キーを押して続行します。以下の表に、各プロンプトと必要される情報について説明します。

OneClick 統合セットアップ プロンプト	説明
OneClick Server name?>	OneClick Web サーバのホスト名を入力します。
OneClick Server port?>	OneClick Web サーバのポートを入力します。
OneClick Homepage path [default="spectrum"]?>	OneClick ホーム ページ URL で使用されているのがデフォルト値の <i>http://oc> Web server/spectrum</i> である場合は、Enter キーを押してそれを受け入れます。 それ以外の値が使用されている場合は、このプロンプトで OneClick ホーム ページ URL の正しいホーム ページパス部分を入力します。 このホーム ページパスの値は、例 <i>http://OneClick Web server>/path</i> 内の <path> の部分に相当します。OneClick 内のデフォルト値は "spectrum" です。
Username?>	OneClick 管理者のユーザ名を入力します。この名前は、OneClick Web サーバをインストールした CA Spectrum "スーパーユーザ" です。
Password?>	OneClick 管理者のパスワードを入力します。

OneClick 統合セットアッププロンプト	説明
Confirm password?>	OneClick 管理者のパスワードを再度入力し Enter キーを押します。
Enable logging? [yes no]>	<p>「yes」を入力してログ記録を有効化するか、「no」を入力してログ記録を無効化して、Enter キーを押します。統合に関する問題のトラブルシュートを行う場合に限り、ログ記録を有効にすることをお勧めします。統合をアクティブにすると、大きなログファイルが作成される可能性があります。</p> <p>ログ記録を有効にすると、統合によって <code>Service_Desk_Installation_directory/bin</code> ディレクトリに <code>oc-notification.log</code> という名前のファイルが作成されます。</p> <p>この場合は、ログ記録によってこのログファイルに Service Desk 通知に関する情報が書き込まれます。CA Spectrum 通知が発生するたびに情報がログ記録され、情報にはアクティビティのタイプと、アクティビティが成功したかどうかが含まれます。失敗の通知の場合、このログファイルには、ポートが無効である、または OneClick Web サーバが使用不可能であるなど、考えられる原因が含まれる場合があります。</p>
Enable SSL? [yes no]>	<p>「yes」を入力して SSL を有効化するか、「no」を入力して SSL を無効化して、Enter キーを押します。</p> <p>注: CA Spectrum Tomcat 内の SSL を有効にするには、OneClick をインストールし「管理者ガイド」を参照してください。CA Service Desk Tomcat で SSL を有効にするには、「Service Desk 管理者ガイド」を参照してください。</p>
Path to the JRE root installation directory?>	<p>JRE ルートインストールディレクトリパスを入力し Enter キーを押します。"bin/java -version" の追加で正常なコマンドとなるように、JRE ルートインストールディレクトリを指定します。</p> <p>注: Java 2 Runtime Environment (JRE) バージョン 1.5.0 以降が必要です。</p>

OneClick 統合セットアップ プロンプト	説明
Close keyword [default="Closed"]?>	<p>Close にデフォルト キーワード ("Closed") を使用しないカスタマイズされた CA Service Desk 通知メッセージを作成した場合は、このプロンプトで該当するカスタム キーワードを指定します。</p> <p>デフォルト値を使用するには、このプロンプトで、キーワードを指定せずに、Enter キーを押します。</p> <p>Close アクションにカスタム通知メッセージを使用する場合は、プロンプトで、関連するキーワードを入力します。複数のキーワードを指定できます。その場合、複数のキーワードは順次検索されます。キーワードは大文字と小文字が区別されます。</p> <p>キーワードの入力を完了したら、空白行はそのままにして Enter キーを押します。</p> <p>注: 詳細については、CA Service Desk 通知用のカスタム CA Service Desk キーワードを設定する例 (P. 52)を参照してください。</p>
Transfer keyword [default="Transfer"]?>	<p>Transfer にデフォルト キーワード ("Transfer") を使用しないカスタマイズされた CA Service Desk 通知メッセージを作成した場合は、このプロンプトで該当するカスタム キーワードを指定します。</p> <p>デフォルト値を使用するには、このプロンプトで、キーワードを指定せずに、Enter キーを押します。</p> <p>Transfer アクションにカスタム通知メッセージを使用する場合は、プロンプトで、関連するキーワードを入力します。複数のキーワードを指定できます。その場合、複数のキーワードは順次検索されます。キーワードは大文字と小文字が区別されます。 -</p> <p>キーワードの入力を完了したら、空白行はそのままにして Enter キーを押します。</p>

OneClick 統合セットアップ プログラムによって、*Service_Desk_Installation_directory/bin* ディレクトリに、NotifyOneClick (拡張子はオペレーティング システムによって異なり、.bat または .sh) という名前のファイルが作成されます。

注: この情報を後で再設定するには、OneClickIntegrationSetup プログラムを再度実行するか、または `Service_Desk_Installation_directory/bin/oc-integration.cfg` 設定ファイルの値を手動で編集します。このファイルに加えられた変更はいずれもすぐに有効になります。追加の再起動は必要ありません。

CA Service Desk Manager サーバでの CA Spectrum 接続の作成

CA Service Desk Manager が CA Spectrum と通信できるようにするには、CA Service Desk Manager サーバで特別な CA Spectrum 連絡先を作成します。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Desk Manager ホーム ページに移動します。
`http://<Service Desk server>/CAisd/pdmweb.exe`
2. [Service Desk] タブをクリックします。
3. [ファイル] - [新規連絡先] をクリックします。
[連絡先の新規作成] ウィンドウが表示されます。
4. [姓] フィールドと [システム ログイン] フィールドの両方に、「*spectrum*」と入力します。
5. チケットがユーザに割り当てられるように、[連絡先タイプ] リストから少なくとも「アナリスト」オプションを選択します。
6. [保存] をクリックします。

CA Service Desk Manager サーバでの CA Service Desk チケット テンプレートの作成

CA Spectrum アラームから作成される CA Service Desk チケットについて、サービスデスク チケット テンプレートを作成します。このチケットテンプレートでは、OneClick アラームから作成される CA Service Desk チケットの形式を指定します。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Desk Manager サーバ ホーム ページから、[Service Desk] タブを選択します。
2. [ファイル] - [新規案件] を選択します。
[案件の新規作成] ウィンドウが表示されます。

注: デフォルト チケット タイプとして OneClick によって作成された案件、リクエスト、またはインシデントを使用するように CA Service Desk Manager を設定できます。このセクションの手順では、「案件」を使用します。要求またはインシデントを代わりに使用する場合（インシデントおよび問題タイプのリクエストをサポートするため）、「案件」への言及をすべて「リクエスト」または「インシデント」に置き換えてください。たとえば、この手順では、[ファイル] - [新規案件] を、[ファイル] - [新規リクエスト] または [ファイル] - [新規インシデント] に置換します。リクエストを使用する例については、「[単一アラーム タイプに対する CA Service Desk チケットの自動作成 \(P. 48\)](#)」について説明するトピックを参照してください。

3. [案件の新規作成] ウィンドウの [影響を受けるエンド ユーザ] フィールドに「*spectrum*」と入力します。
4. (オプション) CA Spectrum で作成されたすべての CA Service Desk チケットを特定のトラブルシュータにデフォルトで割り当てるように統合を設定するには、以下のアクションを実行します。
 - a. [担当者] リンクをクリックします。
[アナリスト リスト] ページが開きます。
 - b. デフォルト トラブルシュータとして設定した人の連絡先の名前を検索します。
 - c. 希望のトラブルシュータの [名前] 列にあるリンクをクリックします。
トラブルシュータはデフォルトとして [担当者] フィールドに追加されます。

5. [案件の新規作成] ページの下部にある [テンプレート] タブを選択します。
6. [テンプレート名] フィールドに「*SPECTRUM_TEMPLATE*」を入力します。
7. (オプション) [説明] フィールドに、このテンプレートの説明を入力します。
8. [保存] をクリックします。
テンプレートが保存されます。

注: CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合をカスタマイズすることにより、デフォルトテンプレート以外のテンプレートを使用できます。 *SPECTRUM_POLICY* Web サービス ポリシーを編集することによって、さまざまなチケットテンプレートを参照する異なる問題タイプを追加できます。 CA Service Desk Manager の Web サービス ポリシーへの問題タイプ (エラータイプ) の追加の詳細については、「CA Service Desk Manager Web サービス ユーザガイド」を参照してください。

詳細情報:

[チケットの作成および終了のカスタマイズ \(P. 37\)](#)

CA Spectrum 用の CA Service Desk Web サービス ポリシーおよび問題タイプの作成

CA Spectrum 用に Web サービス ポリシーおよび問題タイプ (エラータイプ) を作成します。このポリシーは、CA Spectrum アラームからチケットを作成するための要求を CA Service Desk Manager で処理する方法を制御します。CA Service Desk Manager は CA Spectrum アラームを受信したとき、新しいチケットのベースとして *SPECTRUM_TEMPLATE* を指定するために問題タイプを使用します。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Desk Manager ホーム ページの [管理] タブを選択します。
2. Web サービス ポリシーを展開し、[ポリシー] をクリックします。
3. [新規作成] をクリックします。
[Web サービス アクセス ポリシーの新規作成] ウィンドウが表示されます。

4. 以下のアクションを実行します。
 - a. [シンボル] に「*SPECTRUM_POLICY*」を入力します。
 - b. [コード] に「*SPECTRUM_POLICY*」を入力します。
 - c. (オプション) CA Spectrum ポリシーの説明を入力します。
 - d. [保存] をクリックします。

[Web サービス アクセス ポリシーの新規作成] ウィンドウが閉じます。
5. 作成した *SPECTRUM_POLICY* Web サービス ポリシーを選択します。

SPECTRUM_POLICY の [Web サービス アクセス ポリシーの詳細] ウィンドウが表示されます。
6. [編集] をクリックします。
7. [問題タイプ] タブをクリックします。
8. [エラータイプの追加] をクリックします。
 - a. [シンボル] フィールドに「*SPECTRUM_PT*」を入力します。
 - b. [コード] フィールドに「*SPECTRUM_PT*」を入力します。
 - c. [デフォルト] チェック ボックスをオンにします。
 - d. [チケットテンプレートタイプ] ドロップダウンリストから [案件] を選択します。
 - e. [チケットテンプレート名] フィールドに「*SPECTRUM_TEMPLATE*」を入力します。
 - f. (オプション) 問題タイプ (エラータイプ) の説明を入力します。
 - g. [重複した処理] タブを選択し、以下のいずれかのアクションを実行します。
 - 根本的な原因に関係なく一意のチケットを作成するには、[チケットの作成] (重複を検出しない) を選択します。

- 同じ根本的な原因に対して複数のチケットを作成しないようにするには、以下のいずれかのオプションを選択します。
 - アクティビティ ログの追加 (チケットを作成しない)
 - 標準的なログの作成 (チケットを作成しない)
 - 子として添付 (子チケットを作成する)

[重複データ検索の最大時間間隔] フィールドに値を指定します。この値は、少なくとも 00:01:00 (1分) とする必要があります。CA Service Desk Manager が重複を検索するのにかける時間です。

注: これらのオプションは、CA Service Desk Manager の重複処理機能のサポートを必要とします。この機能を使用するには、CA Service Desk Manager サーバおよび OneClick サーバにさらに変更を加える必要があります。詳細については、以下のトピックを参照してください。

[CA Service Desk Manager の重複処理機能の設定 \(P. 29\)](#)

[チケットの自動クローズの無効化 \(P. 43\)](#)

h. [保存] をクリックします。

ウィンドウが閉じます。

9. [ポリシー詳細] ウィンドウ内の [保存] をクリックします。

ポリシーと問題タイプ (エラータイプ) が作成されます。

注: CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合をカスタマイズすることにより、デフォルトテンプレート以外のテンプレートを使用できます。SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーを編集することによって、さまざまなチケットテンプレートを参照する異なる問題タイプを追加できます。CA Service Desk Manager の Web サービス ポリシーへの問題タイプ (エラータイプ) の追加の詳細については、「CA Service Desk Manager Web サービス ユーザガイド」を参照してください。

詳細情報:

[チケットの作成および終了のカスタマイズ \(P. 37\)](#)

カスタム CA Service Desk 通知方法の作成

CA Service Desk Manager が OneClick に通知を送信するためのカスタム通知方法を作成します。この方法により、CA Service Desk チケットの変更が OneClick に伝えられます。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Desk Manager ホーム ページの [管理] タブをクリックします。
2. [通知] フォルダを展開し、[通知方法] をクリックします。
[通知方法リスト] が表示されます。
3. [新規作成] をクリックします。
[通知方法の新規作成] ダイアログ ボックスが表示されます。
4. 以下の情報を入力します。
 - a. [シンボル] フィールドに「**SPECTRUM_Notification**」と入力します。
 - b. 通知方法を以下のように指定します。

Windows の場合： [通知方法] に「**NotifyOneClick.bat**」と入力します。

Solaris/Linux の場合： NotifyOneClick スクリプトへの完全パス（たとえば、**/opt/CA/ServiceDesk/bin/NotifyOneClick.sh**）を入力します。

注： NotifyOneClick ファイルは *Service_Desk_Installation_directory/bin* ディレクトリ内に存在する必要があります。

- c. (オプション) 通知方法の説明を入力します。

注： 統合ではファイルから情報を読み取るのではなく、Web サービスが使用されるため、「ファイルへの書き込み」は選択しないでください。

- d. [保存] をクリックします。

通知方法が作成されます。

OneClick が受信する CA Service Desk チケット通知の設定

CA Service Desk Manager は、OneClick アラームと関連付けられたチケットが変化した場合に、OneClick 通知を送信できます。これらの通知によって、チケットと関連付けられたアラームが OneClick で更新され、チケットへの変更が反映されます。チケットがクローズされた場合に、関連するチケットを OneClick にクリアさせるための「チケットのクローズ」自動通知が生成されるように、CA Service Desk Manager 統合を設定できます。同様に、チケットの転送が完了した場合は、「チケットの転送」通知によって、関連するアラームのトラブルシュータ情報が OneClick で更新されます。

注: チケットが CA Service Desk Manager でクローズされた場合、ユーザがアラームをクリアできれば、OneClick は関連するアラームのみをクリアします。

これらの通知は CA Service Desk の「キーワード」を使用します。このキーワードは、統合で設定される OneClick のキーワードに一致する必要があります。キーワードは大文字と小文字が区別されます。デフォルトでは、クローズアクションのキーワードは「Closed」であり、転送アクションのキーワードは「Transfer」です (CA Service Desk Manager および CA Spectrum の両方の統合セットアップにおいて)。これらのキーワードは CA Service Desk Manager および CA Spectrum の統合セットアップでカスタマイズできます。

CA Service Desk Manager との CA Spectrum 統合用の CA Service Desk 通知を設定するには、以下の手順を完了します。

1. [CA Spectrum 連絡先用の通知を有効にします](#) (P. 26)。
2. [「チケットのクローズ」用の CA Service Desk 通知を有効にします](#) (P. 26)。
3. [「チケットの転送」アクション用の CA Service Desk 通知を有効にします](#) (P. 28)。

詳細については、[CA Service Desk キーワードのカスタマイズ例](#) (P. 52)を参照してください。この例では、OneClick 設定手順を完了し、統合を有効にした後でクローズアクションのカスタム キーワードを設定する方法について説明します。

CA Spectrum 連絡先用の通知の有効化

CA Service Desk Manager サーバで、特別な CA Spectrum 連絡先 (*spectrum*) 用の CA Service Desk 通知を有効にします。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Desk Manager ホーム ページの [Service Desk] タブを選択します。
2. [検索] - [連絡先] を選択します。
[連絡先の新規作成] ウィンドウが表示されます。
3. [姓] フィールドに「**spectrum**」と入力し、[検索] をクリックします。
[連絡先リスト] が表示されます。
4. 連絡先 *spectrum* をクリックします。
連絡先 *spectrum* の [詳細] ダイアログ ボックスが表示されます。
5. [編集] をクリックし、[通知] タブをクリックします。
6. リスト内の通知タイプ (低、通常、高、および緊急) ごとに、方法として *SPECTRUM_Notification* を選択します。
7. [保存] をクリックします。
これで通知が有効になります。

「チケットのクローズ」用の CA Service Desk 通知の有効化

チケットがクローズされた場合に CA Spectrum に通知を送信するように CA Service Desk Manager を設定します。チケットクローズ通知により CA Spectrum は関連するアラームをクリアします。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Desk Manager ホーム ページの [管理] タブを選択します。
2. [通知] フォルダを展開し、[アクティビティ通知] を選択します。
[通知リスト] が表示されます。
3. クローズ アクティビティを選択します。
クローズ アクティビティ通知の詳細ダイアログ ボックスが表示されます。

4. [オブジェクトタイプ] が適切な値に設定されていることを確認します。デフォルトでは、このオプションはリクエストに設定されます。CA Service Desk の案件の作成を選択した場合は、[案件] を選択します。
5. [編集] をクリックします。
6. 以下の手順を実行します。
 - a. [通知ルール] タブをクリックし、クローズ アクティビティで使用される通知ルールの名前をクリックします。
 - b. 転送アクティビティ用のメッセージテンプレートをクリックし、[編集] をクリックします。
 - c. [自動通知] を選択します。
7. [連絡先] タブをクリックし、[連絡先の更新] をクリックします。
[連絡先の検索] ウィンドウが表示されます。
8. [検索] をクリックします。
通知の受信者の更新ウィンドウが表示されます。
9. 連絡先リストから通知受信者リストに *spectrum* を追加し、[OK] をクリックします。
クローズ アクティビティ通知ウィンドウが表示されます。
注: 「Description: @{call_req_id.description}」フィールドの情報は削除しないでください。CA Spectrum は、この情報を使用して CA Service Desk チケットに CA Spectrum 内のアラームを関連付けます。この情報がないと、CA Service Desk チケットが閉じられたとき、CA Spectrum でアラームがクリアされません。
10. [保存] をクリックします。
11. クローズ アクティビティ通知の詳細ウィンドウを閉じます。
チケットがクローズされると、CA Service Desk Manager は通知を送信します。

「チケットの転送」アクション用の CA Service Desk 通知の有効化

CA Service Desk Manager では、チケットがいつ転送されたかを CA Spectrum に通知できます。この機能を設定するには、CA Spectrum アラームを持つチケットが転送されたときに CA Service Desk Manager が CA Spectrum に通知を送信できるようにします。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Desk Manager サーバ ホーム ページの [管理] タブを選択します。
2. [通知] フォルダを展開し、[アクティビティ通知] を選択します。
[通知リスト] が表示されます。
3. 転送アクティビティを選択します。
転送アクティビティ通知の詳細ウィンドウが表示されます。
4. [オブジェクトタイプ] が適切な値に設定されていることを確認します。デフォルトはリクエストです。CA Service Desk 案件を作成するには、[案件] を選択します。
5. [編集] をクリックします。
6. 以下の手順を実行します。
 - a. [通知ルール] タブをクリックし、転送アクティビティで使用される通知ルールの名前をクリックします。
 - b. 転送アクティビティで使用されるメッセージテンプレートをクリックし、[編集] をクリックします。
 - c. [自動通知] を選択します。
7. 通知メッセージ本文で、割り当て情報を

"Assigned to: @{call_req_id.assignee.combo_name}" から

"Assigned to: @{issue_id.assignee.userid}" に変更します。

注: 「Description: @{call_req_id.description}」フィールドの情報は削除しないでください。CA Spectrum は、この情報を使用して CA Service Desk チケットに CA Spectrum 内のアラームを関連付けます。この情報がないと、CA Service Desk チケットが閉じられたとき、CA Spectrum でアラームがクリアされません。割り当ての「issue_id」部分は変数であり、使用しているチケットタイプ（この場合は案件）に一致する必要があります。リクエストの場合は、「call_req_id」を使用します。

8. [連絡先] タブをクリックし、[連絡先の更新] をクリックします。
[連絡先の検索] ウィンドウが表示されます。
9. [検索] をクリックします。
通知の受信者の更新ウィンドウが表示されます。
10. 通知受信者リストから連絡先リストに連絡先 *spectrum* を追加し、
[OK] をクリックします。
転送アクティビティの通知ウィンドウが再度表示されます。
11. [保存] をクリックします。
12. 転送アクティビティの通知の詳細ウィンドウを閉じます。
チケットが転送されると、CA Service Desk Manager は通知を送信します。

CA Service Desk 重複処理の設定

指定した期間内に同じ根本的な原因で複数のチケットが作成されるシナリオに対して、CA Service Desk Manager は重複処理を用意しています。この機能を利用するには、CA Service Desk Manager サーバにいくつかの変更を加えます。

注: 重複処理をサポートするには、OneClick サーバの設定時に [レポート作成者フィールドを指定] を有効にします。 [「CA Spectrum OneClick サーバでの通信の設定および統合の有効化 \(P. 31\)」](#) を参照してください。

CA Service Desk Manager サーバでの CA Service Desk 重複処理のサポートを設定します。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Desk Manager サーバにログインします。
2. 以下のいずれかの手順を実行します。

CA Service Desk r12.1 の場合 :

- a. 以下のファイルを開きます : `$SD_ROOT¥bopcfg¥majic¥cm.maj`
- b. 以下の行を変更します。

```
log_agent SREL cnt WRITE_NEW REQUIRED SERVICE_PROVIDER_ELIGIBLE  
変更後
```

```
log_agent SREL cnt REQUIRED SERVICE_PROVIDER_ELIGIBLE
```

- c. 変更を保存してファイルを閉じます。

CA Service Desk Manager r12.5 の場合 :

- `$SC_ROOT/site/mods/majic` に `mod` ファイルを作成します。
- 以下の行を含めます。

```
MODIFY cr log_agent NOT_WRITE_NEW;
```

- 変更を保存してファイルを閉じます。

3. このいずれかの変更を行ったら、CA Service Desk Manager Server サービスを再起動します。

OneClick サーバの設定

このセクションでは、統合のために OneClick サーバをセットアップする手順について説明します。

CA Spectrum OneClick サーバでの通信の設定および統合の有効化

以下の手順を実行して、互いに通信できるように CA Spectrum および CA Service Desk Manager を設定します。

次の手順に従ってください:

1. OneClick 管理ページに移動します。
<http://OneClick Web server/spectrum/admin/index.jsp>
2. [管理] ページの左側のパネルで [Service Desk 設定] リンクをクリックします。
 [Service Desk 設定] 管理ページが表示されます。
3. 以下のフィールドに有効な値を入力して、CA Service Desk Manager サーバに接続されるように OneClick を設定します。

このページでは、OneClick が Service Desk サーバに接続できるよう設定することができます。アクティブな OneClick クライアントには、このページでの設定変更が反映されません。この変更を反映させるためには、アクティブな OneClick クライアントを再起動する必要があります。

Service Desk サーバ名	<input type="text"/>
Service Desk サーバ ポート	<input type="text"/>
Service Desk Web サーバ ポート	<input type="text"/>
Service Desk 管理者ユーザ名	<input type="text"/>
Service Desk 管理者パスワード	<input type="password"/>
<input type="button" value="テスト"/> <input type="button" value="サーバの追加/変更"/>	

Service Desk サーバ

サーバ名	サーバ ポート	Web サーバ ポート	ユーザ名	優先度
サーバが設定されていません				

Service Desk サーバ名

CA Service Desk Manager サーバのホスト名です。

Service Desk サーバポート

CA Service Desk Tomcat Port の HTTP ポートです。CA Spectrum は、このポートを使用して、CA Service Desk チケットを作成します。

Service Desk Web サーバポート

CA Service Desk Web サーバの HTTP ポートです。このポートは、OneClick から CA Service Desk インターフェースを起動する場合に使用されます。

- Web サーバ (IIS または Apache) と Tomcat の両方で実行されている CA Service Desk Manager サーバと統合する場合、このポートは前の [Service Desk サーバポート] フィールドで指定したポートとは異なります。
- Tomcat でのみ実行されている CA Service Desk Manager サーバと統合する場合、このポートは前の [Service Desk サーバポート] フィールドで指定したポートと同じです。

Service Desk 管理者ユーザ名

CA Service Desk Manager サーバ管理者のユーザ名です。

Service Desk 管理者パスワード

CA Service Desk Manager サーバ管理者のパスワードです。

注: このページで設定を変更するときに実行中の OneClick クライアントでは変更は反映されません。この問題を解決するには、いずれかのアクティブな OneClick クライアントを再起動します。別の CA Service Desk Manager サーバに変更を加える場合は、変更が有効になるように Tomcat サーバを再起動します。

4. [テスト] をクリックして、CA Service Desk Manager サーバと OneClick との間の接続を確認します。

テストが成功すると以下の情報が表示されます。

サーバ <Service Desk Manager サーバ名> 上で Service Desk Web サービスおよびインターフェースに正常に接続しました。

5. [サーバの追加/変更] をクリックして、これらの設定を Service Desk Manager サーバテーブルに追加します。

サーバが Service Desk サーバテーブルに追加されます。

注: [保存] をクリックするまで、設定は保存されません。

Service Desk サーバ

<input type="checkbox"/>	サーバ名	サーバポート	Web サーバポート	ユーザ名	優先度
<input type="checkbox"/>	COE-ACX-SEC1-D1*	8080	8080	Administrator	↑
<input type="checkbox"/>	COE-ACX-SEC2-D1	8080	8080	Administrator	↑
<input type="checkbox"/>	COE-ACX-SEC3-D1	8080	8080	Administrator	↑

選択されたサーバの削除 選択されたサーバをテーブルから削除

このイメージ内のテーブルには、この統合のために設定されたすべての CA Service Desk サーバが示されています。アスタリスク (*) は、現在使用中の接続を示します。

6. [保存] をクリックしてこれらの設定を保存します。
7. 別の Service Desk Manager サーバを追加するには、サーバの詳細を指定し、[サーバの追加/変更] をクリックし、[保存] をクリックします。
8. Service Desk サーバテーブルからの以下のタスクを実行できます。
- 以下の手順に従って、既存の Service Desk Manager サーバを編集します。
 - a. テーブル内の行を強調表示して、変更するサーバを選択します。
注: 変更操作のためのチェック ボックスは使用しないでください。
 - b. 必要な変更を行います。
 - c. [サーバの追加/変更] をクリックし、[保存] をクリックします。
 - 追加済みのサーバをテストするには、サーバリスト内の該当する行をクリックし、パスワードを指定し、[テスト] ボタンをクリックします。

- CA Service Desk Manager サーバの優先度を上げる場合は、上矢印アイコンをクリックすると、テーブル内で 1 行だけサーバが上に移動します。テーブル内にサーバがリストされた順に接続が試行されます。 [保存] をクリックします。
 - CA Service Desk Manager サーバを削除するには、サーバを選択し、 [選択されたサーバの削除] をクリックし、 [保存] をクリックします。
9. 以下の追加フィールドに値を指定します。

SSL サポート

[有効] オプションを選択して、SSL を有効にします。

[レポート作成者]フィールドを指定

リクエスト、インシデント、問題の各チケットを手動でサブミットする場合は、 [はい] を選択して [レポート作成者] フィールドにサブミットするユーザを含めます。

注: この機能を正しく動作させるには、CA Service Desk Manager サーバで変更が必要です。詳細については、[「CA Service Desk 重複処理の設定 \(P. 29\)」](#)を参照してください。

アセット/構成アイテムの割り当て

有効にすると、OneClick からの CA Service Desk チケットとアセットを関連付けることができます。

アセット/CI マッピングの再ロード

[アセット/構成アイテムの割り当て] が有効であるときは、service-desk-asset-mapping.xml 内の Service Desk アセット/CI マッピングを変更した後で OneClick サーバを再起動せずに変更を適用する場合に、このボタンをクリックします。

注: OneClick を開始し SpectroSERVER が非アクティブになると、\$SPECROOT¥tomcat¥logs にある stdout.log ファイルに、「Unable to start ServiceDeskAssetMapping: java.lang.NullPointerException」という例外がログ記録されます。最初の Service Desk チケットが生成されたときに CA Spectrum で Service Desk Asset Mapping が実行されると、この問題は自動的に解決されます。

チケット ルールの再ロード

service-desk-ticket-config.xml 内の Service Desk チケット設定ルールを変更した後で OneClick サーバを再起動せずに変更を適用する場合に、このボタンをクリックします。

Service Desk の統合

[有効] オプションを選択すると、CA Spectrum と CA Service Desk Manager との間の通信が可能になります。

注: アラーム タイプの設定の詳細については、「[自動的なチケット作成用に OneClick で CA Spectrum アラーム タイプを選択 \(P. 35\)](#)」を参照してください。

10. [保存] をクリックします。以下のメッセージが表示されます。

設定が正常に保存されました。

詳細情報:

[サーバ切り替え後に CA Service Desk チケットが作成されない \(P. 87\)](#)
[CA Service Desk チケットへのアセットの追加方法 \(P. 60\)](#)

自動的なチケット作成用に OneClick で CA Spectrum アラーム タイプを選択

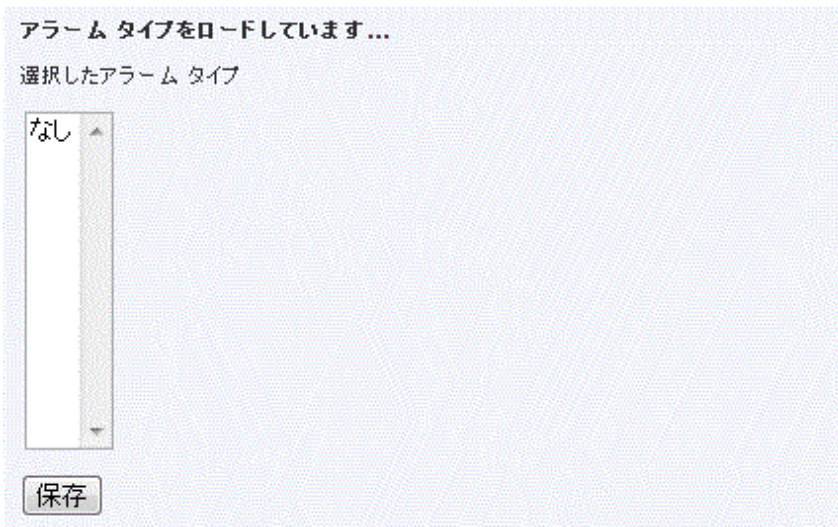
指定した特定のタイプのアラームが CA Spectrum によって生成された場合に CA Service Desk トラブル チケットを作成するように CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合を設定します。

注: 自動的なチケット作成はオプション機能です。オペレータは、[すべてのチケットを手動で作成 \(P. 75\)](#)することもできます。デフォルトでは、統合は CA Spectrum アラームのチケットを自動的に作成しません。

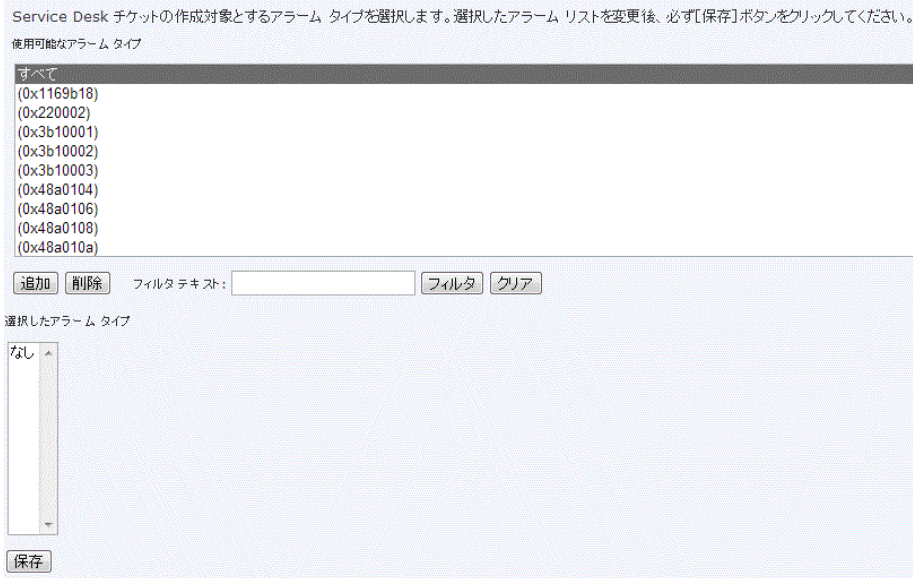
次の手順に従ってください:

1. OneClick 管理ページに移動します。
`http://OneClick Web server/spectrum/admin/index.jsp`
2. [管理] ページの左側のパネルにある [Service Desk 設定] リンクをクリックします。 [Service Desk 設定] 管理ページが表示されます。

3. [Service Desk 設定] 管理ページの下部に位置する [アラーム タイプ] セクションにスクロールします。[Service Desk 設定] 管理ページを初めて開いたとき、ページのキャッシュタイムアウト (1時間) が期限切れになると必ず、[アラーム タイプをロードしています] というメッセージが以下のように表示されます。



使用可能なアラーム タイプが [Service Desk 設定] 管理ページの [使用可能なアラーム タイプ] セクションに表示されます。



4. [使用可能なアラーム タイプ] セクションで、OneClick が CA Service Desk チケットを作成するアラームを選択し、[追加] をクリックします。

注: はじめてアラーム タイプを追加するときは遅延が発生できます。想定される原因ファイルがすべてロードされ、[Service Desk 設定] 管理ページの [使用可能なアラーム タイプ] セクションに表示される場合は、遅延が発生します。

すべての CA Spectrum アラームの CA Service Desk チケットを生成するには、[使用可能なアラーム タイプ] リストの [すべて] を選択し [追加] をクリックします。

注: 個々のアラーム タイプを選択するには、所望のアラーム タイプの何らかのテキストを [フィルタ テキスト] フィールドに入力し、[フィルタ] をクリックします。

5. アラームの追加を完了したら、[保存] をクリックします。

チケットの作成および終了のカスタマイズ

このセクションでは、チケットの作成および終了をカスタマイズするための以下の手順について説明します。

- [カスタム チケット作成ルールの使用](#) (P. 38)
- [CA Service Desk 重複処理機能の利用](#) (P. 42)
- [チケットの自動終了の制御](#) (P. 43)
- [チケット ステータスのカスタマイズ](#) (P. 44)
- [チケット サマリのカスタマイズ](#) (P. 46)

チケット作成ルールについて

カスタム チケット作成ルールを使用すると、CA Service Desk Manager チケットの機能を拡張できます。カスタム ルールは、Spectrum Alarm Notifier (SANM) によって作成されるチケット、または OneClick インターフェースを介して手動で作成されるチケットに使用できます。連絡先を CA Service Desk Manager に追加することも、問題タイプを SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーに追加することもできます。さらに、CA Spectrum で作成されるチケットではさまざまなテンプレートを使用できます。または、このようなチケットをさまざまなエンドユーザに割り当てることができます。

カスタム チケット作成ルールを設定して、アラームに応答する必要がある適切な担当者に通知します。必要な情報が含まれるテンプレートを適用して、IT スタッフが問題をより迅速に解決できるように支援します。

カスタム ルールを使用すると、CA Service Desk チケットに割り当てられる問題タイプまたは影響を受けるエンドユーザは、CA Spectrum からの情報に基づいて決まります。以下のパラメータを使用して、割り当てを確定することができます。

- アラーム属性
- モデル属性
- モデル関連付け

CA Spectrum で作成される CA Service Desk チケットは、チケット作成ルールのいずれとも関連付けられていない場合、デフォルト設定を使用します。これらのチケットは以下のデフォルトを使用します。これは SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーに対して定義されたものです。

- デフォルト問題タイプ (エラータイプ) (SPECTRUM_PT)
- デフォルト エンドユーザ (spectrum)。

チケット作成ルールの追加

チケット設定ファイル (service-desk-ticket-config.xml) を編集することにより、CA Service Desk チケットを CA Spectrum から作成する方法をカスタマイズできます。CA Spectrum アラームの任意の属性、CA Spectrum モデルの任意の属性、または CA Spectrum モデルの任意の関連付けに基づくチケット作成ルールを追加できます。

CA Spectrum アラームの任意の属性、CA Spectrum モデルの任意の属性、または CA Spectrum モデルの任意の関連付けでは、特定の問題タイプ、影響を受けるエンドユーザ、またはその両方を CA Service Desk Manager 内のチケットに割り当てることができます。カスタム チケット作成ルールに基づく CA Service Desk チケットを作成することにより、CA Service Desk Manager ユーザが問題をトラブルシューティングする能力が強化されます。

次の手順に従ってください:

1. service-desk-ticket-config.xml ファイルと service-desk-ticket-config.xsd ファイルを、
<ServiceDeskClearAction\$SPECROOT>/tomcat/webapps/spectrum/WEB-INF/svdsk/config から <\$SPECROOT>/custom/svdsk/config にコピーします。
2. テキスト エディタで、service-desk-ticket-config.xml ファイルを開きます。
3. 定義する各ルールの <service-desk-ticket-config> エレメント内に <sd-ticket_> エレメントを作成します。XML ファイルで提供される手順に従います。

以下の情報に基づくルールを作成できます。

- アラーム属性
- モデル属性
- モデル関連付け

ルールごとに、問題タイプ、ユーザ ID、または両方を指定できます。各ルールに、これらの属性の少なくとも 1 つを指定する必要があります。

注: 複数のチケット作成ルールを適用できるモデルにおいてアラームが生成される場合は、XML ファイルで最初に定義されたルールが、後続のルールよりも優先されます。

4. ファイルを保存します。

ユーザのチケット作成ルールが CA Service Desk Manager に追加されます。

5. CA Service Desk Manager 統合用の OneClick 管理ページに存在する [チケットルールの再ロード] ボタンをクリックします。

カスタムルールが適用され、CA Spectrum から作成された CA Service Desk チケットではカスタム作成ルールが使用されます。

注: Tomcat を再起動する場合は、カスタムルールが自動的に適用されます。

例: アラーム属性に基づくチケット作成ルールの作成

以下の例では、アラーム属性 (アラーム コード) に基づく 3 つのチケット作成ルールを示します。これらの例では、問題タイプ、ユーザ ID、およびこの両方を指定する方法をそれぞれ示します。これらの例において、SPECTRUM_MGT_PT は SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーに追加された問題タイプであり、northeast_IT は、CA Service Desk Manager 内の連絡先のシステム名です。

```
<sd-ticket>
  <alarm-attribute>
    <attr-id>0x11f50</attr-id> <!-- attribute ID for alarm code -->
    <value>0x10701</value> <!-- alarm code attribute value -->
  </alarm-attribute>
  <sd-problem-type>SPECTRUM_MGT_PT</sd-problem-type>
</sd-ticket>
```

```
<sd-ticket>
  <alarm-attribute>
    <attr-id>0x11f50</attr-id> <!-- attribute ID for alarm code -->
    <value>0x119d3</value> <!-- alarm code attribute value -->
  </alarm-attribute>
  <sd-userid>northeast_IT</sd-userid>
</sd-ticket>
```

```
<sd-ticket>
  <alarm-attribute>
    <attr-id>0x11f50</attr-id> <!-- attribute ID for alarm code -->
    <value>0x10306</value> <!-- alarm code attribute value -->
  </alarm-attribute>
  <sd-problem-type>SPECTRUM_MGT_PT</sd-problem-type>
  <sd-userid>northeast_IT</sd-userid>
</sd-ticket>
```

例: モデル属性に基づくチケット作成ルールの作成

以下の例では、モデル属性（モデルハンドル）に基づく 3 つのチケット作成ルールを示します。これらの例では、問題タイプ、ユーザ ID、およびこの両方を指定する方法をそれぞれ示します。これらの例において、SPECTRUM_MGT_PT は SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーに追加された問題タイプであり、northeast_IT は、CA Service Desk Manager 内の連絡先のシステム名です。

```
<sd-ticket>
  <model-attribute>
    <attr-id>0x129fa</attr-id> <!-- attribute ID for model handle -->
    <value>0x1000d5</value> <!-- model handle attribute value -->
  </model-attribute>
  <sd-problem-type>SPECTRUM_MGT_PT</sd-problem-type>
</sd-ticket>

<sd-ticket>
  <model-attribute>
    <attr-id>0x129fa</attr-id> <!-- attribute ID for model handle -->
    <value>0x100012</value> <!-- model handle attribute value -->
  </model-attribute>
  <sd-userid>northeast_IT</sd-userid>
</sd-ticket>

<sd-ticket>
  <model-attribute>
    <attr-id>0x129fa</attr-id> <!-- attribute ID for model handle -->
    <value>0x100023</value> <!-- model handle attribute value -->
  </model-attribute>
  <sd-problem-type>SPECTRUM_MGT_PT</sd-problem-type>
  <sd-userid>northeast_IT</sd-userid>
</sd-ticket>
```

例: モデル関連付けに基づくチケット作成ルールの作成

以下の例では、モデル関連付けに基づく 3 つのチケット作成ルールを示します（「switch routers collection」という名前のグローバルコレクションによって動的に収集されるモデル、サービス コンテナ「northeast service container」によって監視されるモデル、または「northeast firewall」という名前の別のモデルに接続するモデル）。これらの例では、問題タイプ、ユーザ ID、およびこの両方を指定する方法をそれぞれ示します。これらの例において、SPECTRUM_MGT_PT は SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーに追加された問題タイプであり、northeast_IT は、CA Service Desk Manager 内の連絡先のシステム名です。

```
<sd-ticket>
  <model-association>
    <relation>0x1003a</relation> <!-- the relation ID for dynamicGlobalCollects -->
    <left-model-name>switch routers collection</left-model-name> <!-- model name of
the lhs -->
  </model-association>
  <sd-problem-type>SPECTRUM_MGT_PT</sd-problem-type>
</sd-ticket>

<sd-ticket>
  <model-association>
    <relation>0x4500004</relation> <!-- the relation ID for SlmMonitors -->
    <left-model-name>northeast service container</left-model-name> <!-- model name
of the lhs -->
  </model-association>
  <sd-userid>northeast_IT</sd-userid>
</sd-ticket>

<sd-ticket>
  <model-association>
    <relation>0x10005</relation> <!-- the relation ID for Connects_to -->
    <right-model-name>northeast firewall</right-model-name> <!-- model name of the
rhs -->
  </model-association>
  <sd-problem-type>SPECTRUM_MGT_PT</sd-problem-type>
  <sd-userid>northeast_IT</sd-userid>
</sd-ticket>
```

重複処理について

指定した期間内に同じ根本的な原因で複数のチケットが作成されるシナリオに対して、CA Service Desk Manager は重複処理を用意しています。この機能を利用するには、CA Service Desk Manager サーバと OneClick サーバの両方で、以下の変更を行います。

以下のアクションは、この機能を有効にするためのチェックリストとして役立ちます。

- この機能の CA Spectrum 使用をサポートするように CA Service Desk Manager サーバを設定します。詳細については、「[CA Service Desk 重複処理の設定 \(P. 29\)](#)」を参照してください。
- 関連するアラームがクリアされたときにチケットの自動クローズを無効にするように OneClick サーバを変更します。詳細については、「[チケットの自動クローズの無効化 \(P. 43\)](#)」を参照してください。
- エラータイプで適切な重複処理アクションが指定されていることを確認します。詳細については、「[CA Spectrum 用の CA Service Desk Web サービス ポリシーおよび問題タイプ \(エラータイプ\) の作成 \(P. 21\)](#)」を参照してください。

注: エラータイプがすでに作成されている場合は、エラータイプを直接編集できます。

- チケットを手動で作成する場合は、[レポート作成者] に値を含めません。「[CA Spectrum OneClick サーバでの通信の設定および統合の有効化 \(P. 31\)](#)」に記載した [レポート作成者フィールドを指定] の説明を参照してください。

自動的なチケット クローズの無効化

CA Service Desk 重複処理機能を使用するには、関連するアラームがクリアされたときにチケットの自動クローズを無効にします。そうしない場合、チケットが自動的にクローズされると、チケットがクローズされてから新しいチケットリクエストが受信されるので重複処理は発生しません。

次の手順に従ってください:

1. Tomcat サーバが実行されている場合はシャットダウンします。
2. テキスト エディタで以下のファイルを開きます。

```
<${SPECROOT}>/custom/svdsk/config/service-desk-config.xml
```

注: このファイルは、CA Service Desk Manager との統合に対して OneClick サーバを設定すると作成されます。このファイルが存在しない場合は、以下のファイルを代わりに開きます。

```
<${SPECROOT}>/tomcat/webapps/spectrum/WEB-INF/svdsk/config/service-desk-config.xml
```

- 以下の行を削除します。

```
<handler-action>
  <action-tag>service-desk-clear</action-tag>

  <action-class>com.aprisma.spectrum.app.sd.handler.ServiceDeskClearAction</action-class>
</handler-action>
<alarm-handler-clear-action>
  <service-desk-clear />
</alarm-handler-clear-action>
```

- ファイルを保存して閉じます。
- Tomcat サーバを再起動します。

チケットステータスの設定

CA Spectrum でアラームがクリアされた場合、CA Service Desk Manager 内のチケットステータスはデフォルトでは「クローズ」ステータスに更新されます。CA Spectrum 設定ファイル内のチケットのステータスを変更できます。

CA Spectrum でアラームが発生すると、CA Service Desk チケットが作成されます。アラームがクリアされると、クリアされたアラームに対する Service Desk チケットは、ファイル「service-desk-config.xml」に定義されているステータスに設定されます。その設定ファイルに何も定義されていない場合は、デフォルトステータス（「クローズ」（CL））が使用されます。

重要：必ず設定するステータスのコードを確認します。たとえば、RE はステータス「解決済み」のコードです。CL はステータス「クローズ」用のコードです。指定したコードが正しくない場合、CA Service Desk チケットは更新されません。それらのチケットは、対応するアラームが CA Spectrum でクリアされた後でも開いたままです。

次の手順に従ってください：

- OneClick サーバにログインします。
- テキストエディタで以下のファイルを開きます。

```
<$SPECROOT>/custom/svdsk/config/service-desk-config.xml
```

注：このファイルは、CA Service Desk Manager との統合に対して OneClick サーバを設定すると作成されます。

3. 「ticket-status」 タグの検索を実行します。
4. 「ticket-status」が見つからない場合は、以下のタグを追加します。
`<ticket-status>RE</ticket-status>`
 注: RE は CA Service Desk での Resolved ステータスのコードです。
5. `<ticket-status />` タグが存在する場合は、それを以下のタグに置換します。
`<ticket-status>RE</ticket-status>`
6. `service-desk-config.xml` ファイルを保存します。
7. OneClick 管理ページに移動します。
8. [管理] ページの左側のパネルで [Service Desk 設定] リンクをクリックします。
 [Service Desk 設定] 管理ページが表示されます。
9. [保存] をクリックします。
 これで XML への変更が有効になります。 CA Spectrum でアラームがクリアされると、CA Service Desk Manager 内のチケット ステータスは「解決済み」ステータスに更新されます。

注: CA Service Desk Manager で対応するチケット ステータスを「解決済み」に更新した場合に CA Spectrum でアラームがクリアされるようにすることができます。詳細については、「[例: CA Service Desk 通知にカスタムキーワードを使用 \(P. 52\)](#)」を参照してください。

チケット ステータスのデフォルト設定へのリセット

CA Service Desk チケットのチケット ステータスを確定する設定をカスタマイズしている場合、これらの変更を元に戻すことができます。チケット ステータスを標準装備の設定にリセットするには、カスタム ステータスを選択するために使用したのと同じ設定ファイルを編集します。

1. 次の手順に従ってください:
2. OneClick サーバにログインします。
3. テキスト エディタで以下のファイルを開きます。
`$SPECROOT/custom/svdsk/config/service-desk-config.xml`

4. 「ticket-status」 タグの検索を実行します。
5. 完全なタグ (<ticket-status>RE</ticket-status>) を以下のタグに置換します。
<ticket-status />.
6. service-desk-config.xml ファイルを保存します。
7. OneClick 管理ページに移動します。
8. [管理] ページの左側のパネルで [Service Desk 設定] リンクをクリックします。
[Service Desk 設定] 管理ページが表示されます。
9. [保存] をクリックします。
これで XML への変更が有効になります。チケット設定はデフォルトに戻されます。

チケット サマリの設定

CA Spectrum のアラームに対して CA Service Desk Manager でチケットが作成されると、そのチケットの [サマリ] フィールドの [発生元イベント] または [原因コード] テキスト部分に自動的に値が入力されます。CA Spectrum 設定ファイルを変更することにより、[サマリ] フィールドに入力するために使用されるテキストをカスタマイズできます。

CA Spectrum でアラームが発生すると、CA Service Desk Manager でチケットが作成されます。チケットの [サマリ] フィールドには、service-desk-config.xml ファイルで定義されている「発生元イベント」のテキストまたは「原因コード」が入力されます。

重要: このパラメータに対して何も設定されていない場合、または不適切な属性が指定されている場合、[サマリ] フィールドは更新されません。CA Service Desk Manager は、[サマリ] フィールドにデフォルトの説明テキストを指定します。

次の手順に従ってください:

1. OneClick サーバにログインします。
2. テキスト エディタで以下のファイルを開きます。
\$SPECROOT/custom/svdsk/config/service-desk-config.xml

注: このファイルは、CA Service Desk Manager との統合に対して OneClick サーバを設定すると作成されます。

3. 「ticket-summary」 タグの検索を実行します。
4. 「ticket-summary」が見つからない場合は、以下のいずれかのタグを追加します。

- 発生元イベント:

```
<ticket-summary>0x1296e</ticket-summary>
```

- 原因コード:

```
<ticket-summary>0x11f50</ticket-summary>
```

注: CA Service Desk チケットの [サマリ] フィールドでは「発生元イベント」または「原因コード」のテキストのみがカスタマイズできます。上記の識別子には、対応する必須の属性 ID が含まれます。

5. 「ticket-summary」が見つかった場合は、既存のタグを前の手順で指定したタグのいずれかに置換します。
6. service-desk-config.xml ファイルを保存します。
7. OneClick 管理ページに移動します。
8. [管理] ページの左側のパネルで [Service Desk 設定] リンクをクリックします。

[Service Desk 設定] 管理ページが表示されます。

9. [保存] をクリックします。

これで XML への変更が有効になります。CA Spectrum アラートによって生じる各 CA Service Desk チケットの [サマリ] フィールドには、指定した発生元イベントのテキストまたは原因コードが入力されます。

チケット サマリのデフォルト設定へのリセット

CA Service Desk チケットに表示されるサマリ テキストを確定する設定をカスタマイズしている場合は、これらの変更を元に戻すことができます。チケット サマリを標準装備の設定にリセットするには、カスタム サマリを選択するために使用したのと同じ設定ファイルを編集します。

1. 次の手順に従ってください:
2. OneClick サーバにログインします。
3. テキスト エディタで以下のファイルを開きます。

```
$SPECROOT/custom/svdsk/config/service-desk-config.xml
```

4. 「ticket-summary」タグの検索を実行します。
5. 完全なタグを以下のタグに置換します。

```
< ticket-summary />
```
6. service-desk-config.xml ファイルを保存します。
7. OneClick 管理ページに移動します。
8. [管理] ページの左側のパネルで [Service Desk 設定] リンクをクリックします。
[Service Desk 設定] 管理ページが表示されます。
9. [保存] をクリックします。
これで XML への変更が有効になります。チケット設定はデフォルトに戻されます。

例

例: 単一アラーム タイプに対する CA Service Desk チケットの自動作成

このセクションでは、チケットを自動的に作成する統合を設定する方法の単純な例について説明します。

以下の図では、CA Spectrum アラーム タイプ **DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS (0x10009)** が [使用可能なアラーム タイプ] リストから [選択したアラーム タイプ] リストに追加され、この設定変更が保存されたことを示します。

使用可能なアラーム タイプ

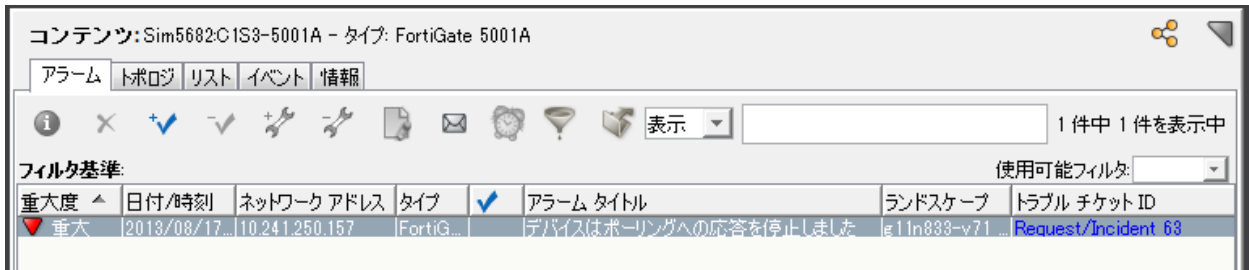
デバイスはアラーム 情報通知を生成しました (0x4730804)
デバイスはインターフェースで通信リンク ダウンを検出しました (0x10308)
デバイスはバッテリー電源に移行しました (0x4730800)
デバイスは保守モードです (0x10222)
デバイスは設定変更通知を生成しました (0x4730803)
デバイスは高温です (0x1061a)

フィルタ テキスト:

選択したアラーム タイプ

デバイスはポーリングへの応答を停止しました (0x10009)

この例では、タイプ **DEVICE HAS STOPPED RESPONDING TO POLLS (0x1009)** の CA Spectrum アラームは、対応する CA Service Desk チケットを生成します。以下の図では、タイプ **0x1009** の CA Spectrum アラームのインスタンスを示します。[トラブルチケット ID] 列には、このアラームに対して自動的に作成された CA Service Desk チケットへのリンクが含まれます。



The screenshot shows the 'Alarms' tab in the CA Spectrum interface for a FortiGate 5001A device. A table lists one alarm instance with a link to a CA Service Desk ticket in the 'Trouble Ticket ID' column.

重大度	日付/時刻	ネットワークアドレス	タイプ	アラーム タイトル	ランドスケープ	トラブル チケット ID
重大	2013/08/17...	10.241.250.157	FortiG...	デバイスはポーリングへの応答を停止しました	g11n833-v71...	Request/Incident 63

[トラブル チケット ID] リンクをクリックして、ブラウザで CA Service Desk Manager サーバ用の Web ログイン ページを開きます。

CA Service Desk Manager サーバにログインすると、以下のような、OneClick チケットの Service Desk リクエスト詳細ページが表示されます。

The screenshot displays the CA Service Desk Manager interface. At the top, there is a navigation bar with the title 'ServiceDesk ログアウト (L) 管理者' and a '役割の設定(O)' button. Below this is a menu bar with options: 'ファイル (F)', '表示 (V)', 'アクティビティ (A)', 'アクション (I)', '検索 (E)', 'レポート (R)', 'ウィンドウ (W)', 'ヘルプ (H)'. The main content area is titled '63 リクエストの詳細' and contains several sections:

- Summary Table:**

依頼者	影響を受けるエンド ユーザ	リクエスト領域	ステータス	優先度
	spectrum, spectrum		オープン	なし
- Details Section:**

レポート作成者	担当者	グループ	番成アイテム
ServiceDesk	spectrum, spectrum		Sim5682:C1S3-5001A
重大度	緊急度	影響度	アクティブ
		なし	はい
チャージバック ID	コールバック日/時間	解決方法コード	解決方法
変更	変更要求に起因	外部システム チケット	
- 概要情報 (Summary Information):**

概要	アクティビティ時間の合計
デバイスはボーリングへの応答を停止しまし...	00:00:00
- 説明 (Description):**

デバイスはボーリングへの応答を停止しました

このチケットは、アラーム生成の結果として OneClick によって作成されました。
 Alarm ID: 520eb59a-7591-1002-00b5-000c29edf563
 Alarm Creation Date: Sat Aug 17 08:28:26 JST 2013
 Landscape: g11n833-v71 (0x3200000)
 Model Name: Sim5682:C1S3-5001A
 Model IP Address: 10.241.250.157
 Severity: Critical
- 発信元イベント (Origin Event):**

タイプ FortinetFortiOS のデバイス Sim5682:C1S3-5001A は、ボーリングまたは外部要求へのレスポンスを停止しました。アラームが生成されます。
- 想定される原因 (Suspected Causes):**

デバイスはボーリングへの応答を停止しました

SYMPTOMS:
 デバイスはボーリングへの応答を停止しました。

PROBABLE CAUSES:
 1) デバイスのハードウェア障害。
 2) このデバイスとアップストリーム デバイス間のケーブルが故障しています。
 3) 電源の障害。

例: CA Service Desk 通知にカスタム キーワードを使用

チケットアクションの通知において CA Service Desk Manager が使用するキーワードをカスタマイズできます。カスタム キーワードは、CA Service Desk Manager および CA Spectrum で設定する必要があります。以下の例では、チケットクローズアクションに対するカスタム キーワードとして「Fixed」を使用するように CA Service Desk Manager および CA Spectrum の両方を設定する方法について説明します。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Desk Manager サーバ ホーム ページの [管理] タブを選択します。
2. [通知] フォルダを展開し、[アクティビティ通知] を選択します。
[アクティビティ通知リスト] が表示されます。
3. クローズアクティビティを選択します。
クローズアクティビティ通知の詳細ダイアログ ボックスが表示されます。
4. [編集] をクリックします。
5. 以下のアクションを実行します。
 - a. [通知ルール] タブをクリックし、転送アクティビティによって使用されている通知ルールの名前をクリックします。
 - b. 転送アクティビティによって使用されるメッセージテンプレートをクリックし、[編集] をクリックします。
6. [通知メッセージ] タイトル フィールドで、以下の割り当て情報を変更します。

```
Request @{call_req_id.ref_num} Closed
```

変更後

```
Request @{call_req_id.ref_num} Fixed
```

Fixed

チケット クローズアクションに使用するキーワードです。

注: 「Description: @{call_req_id.description}」フィールドの情報は削除しないでください。CA Spectrum は、この情報を使用して CA Service Desk チケットに CA Spectrum 内のアラームを関連付けます。この情報がないと、CA Service Desk チケットが閉じられたとき、CA Spectrum でアラームがクリアされません。

7. クローズ アクティビティ通知の更新ウィンドウの [保存] をクリックします。
8. クローズ アクティビティ通知の詳細ウィンドウを閉じます。
9. CA Service Desk Manager サーバホスト コンピュータにログインし、`<Service_Desk_Installation_directory>/bin` ディレクトリに移動します。
10. 以下のいずれかのメソッドを使用して、CA Spectrum の Close キーワードを変更します。
 - `<Service_Desk_Installation_directory>/bin/OneClickIntegrationSetup (.exe)` 設定プログラムを実行し、Close キーワードプロンプトで「Fixed」と入力します。
 - `<CAService_Desk_Installation_directory>/bin/oc-integration.cfg` 設定ファイル内の Close キーワードの値を手動で編集して、クローズアクションに Fixed キーワードを反映します。

重要: クローズおよび転送、またはそのいずれかのアクションのために CA Spectrum 統合で設定されたキーワードが、それらのアクションの CA Service Desk 通知メッセージタイトルで設定されたキーワードに一致しない場合、CA Spectrum アラームと関連付けられた CA Service Desk チケットのクローズまたは転送を行うと、アラームはクリアされないか、または CA Spectrum 内のトラブルシュータにそれぞれ割り当てられません。

第 3 章: CA Service Desk Manager での NCM の使用

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[NCM 設定変更のサポートの有効化 \(P. 55\)](#)

[SPECTRUM POLICY Web サービス ポリシーへの NCM 承認ワークフロー エラータイプの追加 \(P. 57\)](#)

NCM 設定変更のサポートの有効化

NCM によって行われた設定変更を承認するように CA Service Desk Manager に指示します。

注: CA Service Desk Manager を介して設定変更リクエストを送信するように NCM を設定します。**注:** 詳細については、「Network Configuration Manager ユーザ ガイド」を参照してください。

次の手順に従ってください:

1. CA Service Desk Manager サーバ ホーム ページの [管理] タブをクリックします。
2. [通知] フォルダを展開し、[アクティビティ通知] をクリックします。
[アクティビティ通知リスト] が表示されます。
3. 設定するアクティビティ通知を検索してクリックします。

注: [アクティビティ通知リスト] 内のアクティビティ通知列の説明を見れば、アクティビティ通知が CA Spectrum に送信するステータスを確認できます。

多くのインスタンスで、選択したステータスに対してより具体的なアクティビティ通知が用意されていない場合は、[ステータスの更新] アクティビティ通知を設定する必要があります。

選択した通知タイプの [アクティビティ通知の詳細] ダイアログ ボックスが表示されます。

4. [オブジェクトタイプ] が適切な値に設定されていることを確認します。デフォルトでは、このフィールドは、リクエスト/インシデント/問題に設定されます。
5. [編集] をクリックします。
6. [通知ルール] タブをクリックし、アクティビティ通知で使用されている通知ルールの名前をクリックします。
7. アクティビティ通知で使用されているメッセージテンプレートをクリックし、[編集] をクリックします。
8. [自動通知] を選択します。
9. 以下のように通知メッセージ本文を編集します。

チケット ステータス: @{change_id.status.sym}

注: 「change_id」部分は使用しているチケットのタイプに依存します。必ず適切な変数を使用してください。たとえば、リクエストでは「change_id」ではなく「call_req_id」を使用します。

10. [連絡先] タブをクリックし、[連絡先の更新] をクリックします。
[連絡先の検索] ウィンドウが表示されます。
11. [検索] をクリックします。
通知の受信者の更新ダイアログ ボックスが表示されます。
12. 連絡先リストから通知受信者リストに *spectrum* を追加し、[OK] をクリックします。
[アクティビティ通知] ダイアログ ボックスが表示されます。
13. [保存] をクリックし、[アクティビティ通知] ダイアログ ボックスを閉じます。

アクティビティ通知が有効になります。

SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーへの NCM 承認ワークフロー エラー タイプの追加

CA Spectrum は、チケットを作成するために CA Service Desk Manager を呼び出します。CA Service Desk Manager は、作成するチケットのタイプと、チケットに使用するデフォルト設定を確定します。ただし、SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーに関連付ける問題タイプ（エラータイプ）を作成する必要があります。任意の問題タイプ（エラータイプ）を SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーに追加できます。

NCM 承認ワークフロー問題タイプ（エラータイプ）を SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーに追加します。CA Spectrum では、承認ワークフローリクエストの作成時に、この問題タイプ（エラータイプ）を使用することができます。

注: CA Spectrum の設定の詳細については、「Network Configuration Manager ユーザ ガイド」を参照してください。

次の手順に従ってください:

1. [SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーを作成します \(P. 21\)](#)。
2. CA Service Desk Manager サーバ ホーム ページの [管理] タブをクリックします。
3. [Web サービス ポリシー] フォルダを展開し、[ポリシー] をクリックします。
[Web サービス アクセス ポリシー] リストが表示されます。
4. SPECTRUM_POLICY を検索し、選択します。
[Web サービスのアクセス ポリシー詳細] ダイアログ ボックスが表示されます。
5. [問題タイプの追加] をクリックし、[エラータイプの追加] をクリックします。
[Web サービスのエラータイプの新規作成] ダイアログ ボックスが表示されます。
6. 以下の手順を実行します。
 - [シンボル] フィールドに「NCM Approval WF」を入力します。
 - [コード] フィールドに「NCM_APP_WF」を入力します。

- [デフォルト] チェック ボックスをオンにします。
 - [チケット テンプレート タイプ] ドロップダウンから [変更順序] を選択します。
 - [チケット テンプレート名] フィールドに「NCM_ChangeOrder_Template」を入力します。
7. [保存] をクリックし、ウィンドウを閉じます。

NCM_APP_WF エラー タイプが SPECTRUM_POLICY Web サービス ポリシーに追加されます。

第 4 章: CA Service Desk Manager でのアセットの割り当て

このセクションでは、CA Service Desk Manager でのアセットの割り当てについて説明します。CA Service Desk Manager を ITIL モードで実行されるように設定した場合、このガイドでは全体を通して、「アセット」という単語を「構成アイテム」または「CI」に置き換えます。

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[アセットの割り当てについて \(P. 59\)](#)

[CA Service Desk チケットへのアセットの追加方法 \(P. 60\)](#)

[CA Service Desk Manager でのアセット詳細の作成方法 \(P. 62\)](#)

[アセットレポートのカスタマイズ \(P. 64\)](#)

アセットの割り当てについて

OneClick からサブミットされたチケットにアセットを割り当てるように、CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合を設定できます。サービスチケットへのアセットの自動割り当てにより、CA Service Desk Manager ユーザの作業効率が向上します。CA Service Desk Manager で一度クリックするだけで、これらのユーザは、デバイス属性や同じデバイスに対してサブミットされた他のチケットのリストなど、チケットがサブミットされた原因であるデバイスの詳細を表示できます。同じデバイスに対して複数のトラブルチケットが開いていることを CA Service Desk Manager ユーザが確認できるように、チケットにアセットを割り当てます。

このオプションが有効な場合は、CA Spectrum デバイス モデルタイプ (0x1004b) または CA Spectrum デバイス モデルタイプのポートのみが、トラブルチケットにアセットを割り当てます。CA Spectrum デバイス モデルタイプまたはそのポートの 1 つがトラブルチケットをサブミットした場合に限り、アセットが CA Spectrum デバイス モデルタイプに割り当てられます。CA Spectrum は、トラブルチケットをサブミットする前に、CA Spectrum デバイス モデルのアセットの検索または作成を試行しません。

注: 他の CA Spectrum モデル タイプについては引き続きトラブル チケットをサブミットできますが、それらにアセットを割り当てることはできません。

OneClick が割り当てられたアセットに関するトラブル チケットをサブミットした場合、CA Service Desk Manager ユーザは、下図に示すように、トラブル チケットに関する情報内にリンクが設定された [アセット] フィールドを確認できます。

3860 リクエストの詳細				
依頼者	影響を受けるエンド ユーザ	リクエスト領域	ステータス	優先度
	spectrum, spectrum		オープン	なし
▲ 詳細				
レポート作成者	担当者	グループ	権威アイテム	
ServiceDesk	spectrum, spectrum			
重大度	緊急度	影響度	アクティブ	
		なし	はい	
チャージ バック ID	コールバック日/時間	解決方法コード	解決方法	
変更	変更要求に起因	外部システム チケット		
▲ 概要情報				
概要			アクティビティ時間の合計	
LIVE HEALTH: 時間超過しきい値 このチケットは、...			00:00:00	
説明				

[アセット] フィールドでリンクされたデバイスをクリックすると、アセットに関する詳細が表示されます。

CA Service Desk チケットへのアセットの追加方法

CA Spectrum でサブミットされるトラブルチケットにアセットを割り当てます。アセット割り当てが有効になると、CA Spectrum によってサブミットされる CA Service Desk トラブル チケットからデバイスの詳細にアクセスできるようになります。トラブル チケットを作成した後に提供される詳細は、CA Spectrum で使用できる情報に応じて変わります。CA Service Desk チケットに期待することを理解するために、トラブル チケットにアセットがどのように追加されるかを判断します。必要な場合は、CA Service Desk Manager と CA Spectrum との間の通信に関する問題をトラブルシューティングします。

アセットは以下のワークフローに従って CA Service Desk チケットに追加されます。

1. デバイス モデルによって生成されるアラームは、CA Service Desk Manager にトラブル チケットをサブミットします。
2. CA Spectrum デバイス モデルの ServiceDesk_Asset_ID 属性が読み取られます。
3. CA Spectrum デバイス モデルに対して ServiceDesk_Asset_ID 属性が設定されていない場合は、デバイス モデルに一致するアセットを検索するために CA Service Desk への Web サービス コールが実行されます。
 - アセットが見つかり、その識別子は CA Spectrum に返されるとともに、デバイス モデルの ServiceDesk_Asset_ID 属性に書き込まれます。
 - CA Service Desk Manager で一致するものが見つからない場合、CA Spectrum デバイス モデルを表すアセットが CA Service Desk Manager で作成されます。アセットの識別子は CA Spectrum に返され、デバイス モデルの ServiceDesk_Asset_ID 属性に書き込まれます。この結果、モデルにおけるこの後のアラームについては、追加の Web サービス コールを実行してアセットを見つける必要はありません。
4. トラブル チケットはアセット識別子を使用して、CA Service Desk Manager で作成されます。この識別子は、今後、同じデバイスのトラブル チケットを作成する場合に使用されます。

CA Service Desk チケットでのアセットの割り当て

OneClick で作成される CA Service Desk チケットでアセットを割り当てます。アセット割り当てが有効になると、CA Spectrum によってサブミットされた CA Service Desk トラブルチケットからデバイスの詳細にアクセスできます。サービスチケットへのアセットの自動割り当てにより、CA Service Desk Manager ユーザはトラブルシューティングを効率的に実行できるようになります。

次の手順に従ってください:

1. OneClick 管理ページに移動します。

`http://OneClick Web server/spectrum/admin/index.jsp`

2. [管理] ページの左側のパネルで [Service Desk 設定] リンクをクリックします。

[Service Desk 設定] 管理ページが表示されます。

3. [アセット/構成アイテムの割り当て] フィールドの [有効] オプションを選択します。

4. [保存] をクリックします。

以下のメッセージが表示されます。

設定が `service-desk-config.xml` ファイルに正常に保存されました。

CA Spectrum からサブミットされる CA Service Desk チケットがアセットに割り当てられます。

CA Service Desk Manager でのアセット詳細の作成方法

アセット割り当てが有効になると、CA Spectrum によってサブミットされた CA Service Desk トラブルチケットからデバイスの詳細にアクセスできます。トラブルチケットの作成時に提供される詳細については、CA Spectrum で使用できる情報に応じて変わります。それらをトラブルチケットに追加する前にアセット情報がどのように収集されるか知ることは、CA Service Desk チケットで期待することを理解するのに役立ちます。

CA Service Desk Manager でアセット詳細を作成するプロセスはカスタマイズできます。ただし、以下プロセスでは、CA Service Desk Manager でアセット詳細を特定および作成するためのデフォルト方法について説明します。

1. デバイス詳細を見つける場合、CA Spectrum はデバイス モデルの Model_Name、MAC_Address、および sysName の各属性を検索します。このような属性が CA Service Desk アセットの名前、mac_address、および system_name 属性の名前とそれぞれ照合されます。

注: 検索で定義されたデバイス モデル属性に値がない場合、それはアセット クエリから除外されます。

2. CA Spectrum デバイス モデルについて、CA Service Desk Manager でアセットを作成する場合、CA Spectrum および CA Service Desk Manager は以下の手順に従います。
 - CA Spectrum は、デバイス モデルの Model_Name、Network_Address、MAC_Address、Serial_Number、および sysName の各属性を、CA Service Desk アセットの名前、alarm_id、mac_address、serial_number、および system_name のフィールドにそれぞれ書き込みます。
 - CA Service Desk Manager は、アセット クラスには「Discovered Hardware」を使用し、アセットの説明には「Device asset」を使用します。

注: マッピングで定義されたモデル属性に値がない場合、対応するアセット フィールドには空の (ブランク) 値が割り当てられます。

すべての CA Spectrum モデルからのアセット ID のクリア

デバイス モデルごとに ServiceDesk_Asset_ID 属性 (0x12db9) をクリアします。次に、CA Service Desk Manager でアセットの検索および再作成を行います。たとえば、CA Service Desk Manager データベースを切り替える場合は、CA Spectrum との統合を有効にするために、これらの値を再入力する必要があります。この属性をクリアするには、CA Spectrum で [属性エディタ] を使用するか、または CA Spectrum のコマンドライン インターフェイス (CLI) を使用します。CLI を使用すると、この手順を自動化するスクリプトを作成できます。

次の手順に従ってください:

1. CLI に接続します。

- 属性が設定された各デバイス モデルで以下のコマンドを実行します。

```
update mh=<<device model handle> attr=0x12db9,val=  
ServiceDesk_Asset_ID 属性がクリアされます。
```

注: CLI の詳細については、「コマンドライン インターフェース ユーザ ガイド」を参照してください。

詳細情報:

[サーバ切り替え後に CA Service Desk チケットが作成されない \(P. 87\)](#)

アセットレポートのカスタマイズ

CA Service Desk Manager と CA Spectrum を統合する場合は、CA Service Desk Manager アセットの検索動作および作成動作を変更できます。この動作は、OneClick からトラブルチケットを作成するときに変更できます。このカスタマイズは、CA Spectrum モデルと CA Service Desk Manager アセットとの間の属性マッピングを変更することにより実行されます。

アセットレポートをカスタマイズすることにより、デバイスを識別する場合に使用される情報に優先順位を付けることができます。CA Service Desk Manager 内で記録する情報を決定することができます。カスタマイズにより、個々の CA Service Desk Manager ユーザの効率およびレポート能力が強化されます。

詳細情報:

[CA Service Desk Manager でのアセット詳細の作成方法 \(P. 62\)](#)

アセット割り当てをカスタマイズする方法

アセットマッピングファイルを編集すれば、OneClick からの CA Service Desk Manager アセットを検索および作成する方法をカスタマイズできます。カスタマイズにより、CA Service Desk Manager ユーザは、問題を効率よくトラブルシューティングすることができます。

CA Spectrum モデルと CA Service Desk Manager アセットとの間の属性マッピングを変更するには、以下のタスクを実行します。

1. service-desk-asset-mapping.xml ファイルと service-desk-asset-mapping.xsd ファイルを、
\$SPECROOT/tomcat/webapps/spectrum/WEB-INF/svdsk/config から
\$SPECROOT/custom/svdsk/WEB-INF/svdsk/config にコピーします。
2. \$SPECROOT/custom/svdsk/WEB-INF/svdsk/config に置かれている [service-desk-asset-mapping.xml ファイルのコピーを変更](#) (P. 65) します。

XML ファイルには <asset> エレメントが含まれます。 <asset> エレメントでは、エレメントの mtype_h attribute 属性に定義されている CA Spectrum モデルタイプ用のアセットマッピングを定義します。各 <asset> エレメントは、Default 子エレメントと、複数の <constant> 子および <mapping> 子を持っています。
3. [マッピングの変更の適用](#) (P. 72)

アセット マッピング XML ファイルの編集

CA Spectrum モデルと CA Service Desk Manager アセットとの間の属性マッピングを変更するには、service-desk-asset-mapping.xml ファイルを編集します。ファイルの編集では、アセット情報をどのように見つけるか、および各アセットに関するどの情報を CA Service Desk Manager に提供するかを変更します。

次の手順に従ってください:

1. テキストエディタで service-desk-asset-mapping.xml ファイルを開きます。
2. 変更するアセット情報として mtype_h 属性を見つけます。

注: CA Spectrum デバイス モデルタイプのみがアセットをトラブルチケットに割り当てます。デバイス モデルタイプの mtype_h 属性は「0x1004b」です。

3. Default パラメータを変更してアセット クエリを作成します。

4. アセットを作成するためにアセット マッピングを定義します。選択したアセットの <constant> 属性と <mapping> 属性を変更します。

注: アセットを作成する場合、名前とクラスの属性は常に必要です。さらに、CA Service Desk Manager の「nr Object」に格納されている他のアセット属性を指定します。「nr Object」に定義されている属性の完全なリストについては、「CA Service Desk Manager Technical リファレンスガイド」を参照してください。

CA Service Desk トラブル チケットに記録される情報が定義されます。

5. ファイルを保存します。

アセット マッピング ファイルの編集は完了です。

注: 変更内容はすぐには有効になりません。変更操作の完了後、CA Spectrum で変更を適用します。

アセットの検索および割り当てのカスタマイズ

CA Spectrum モデルと CA Service Desk アセットとの間でのアセット属性のマッピング方法をカスタマイズする場合は、service-desk-asset-mapping.xml ファイルを使用します。問題のトラブルシューティングを行うには、このカスタマイズが役に立ちます。

XML ファイルは、OneClick サーバ上の

`$(SPECROOT)/tomcat/webapps/spectrum/WEB-INF/svdsdk/config` フォルダにあります。このファイルには <asset_> エレメントが含まれます。各 <asset_> エレメントは、<search> 子エレメントと複数の <constant> および <mapping> 子を持っています。以下のセクションでは、アセットの検索および割り当てをカスタマイズするのに必要な XML 構文、エレメント、および注意事項について説明します。

XML 構文

XML ファイルでは、以下の基本的な構文が使用されます。

```
- <asset mtype_h="asset_ID">
- <search>
- <and>
- <equals>
  <sd-attribute>SD_name</sd-attribute>
  <model-attribute>SPEC_name_attribute</model-attribute>
</equals>
```

```

- <equals>
  <sd-attribute>SD_name2</sd-attribute>
  <model-attribute>SPEC_name_attribute2</model-attribute>
</equals>
</and>
</search>
- <constant>
  <sd-attribute>constant</sd-attribute>
  <value>constant_value</value>
</constant>
- <mapping>
  <sd-attribute>mapping_name</sd-attribute>
  <model-attribute>mapping_name_attribute</model-attribute>
</mapping>
</asset>

```

エレメント

XML ファイル構文には、以下のエレメントが含まれます。

`<asset mtype_h="asset_ID">`

エレメントの `mtype_h` 属性 (`asset_ID`) に定義されている CA Spectrum モデルタイプのアセットマッピングを定義します。デバイスモデルタイプ (「0x1004b」) について、サポートされているエレメントは `<asset>` エレメントのみです。このエレメントには以下の子エレメントが含まれます。

- `<search>`
- `<constant>`
- `<mapping>`

例： `<asset mtype_h="0x1004b">`

<search>

CA Spectrum モデルの CA Service Desk でアセットを検索するためのクエリを定義します。このエレメント内では、<and>、<or>、および <equals> の子エレメントを埋め込むことにより、AND、OR、および = の各論理をアセットクエリに対して定義することができます。Default エレメントには、複数の子エレメントを含めることができます。操作の順序は階層によって決定されるので、必要に応じて論理エレメントをかつこで囲みます。

<and>

CA Service Desk Manager と CA Spectrum との間のアセットの一致を検索する場合に、この属性が必須であることを示します。<and> エレメントは Default エレメントの子エレメント間に表示されます。

<or>

CA Service Desk Manager と CA Spectrum との間のアセットの一致を検索する場合に、この属性がオプションであることを示します。<or> エレメントは Default エレメントの子エレメント間に表示されます。

<equals>

検索のために CA Service Desk Manager と CA Spectrum の属性マッピングを定義します。定義する各 <equals> 関係には、以下の子エレメントを含める必要があります。

- <sd-attribute>SD_name</sd-attribute>—クエリで検索するアセット属性 (SD_name) を定義します。CA Service Desk Manager の「nr Object」にアセットクエリのために定義されている任意のアセット属性を使用することもできます。
- <model-attribute>SPEC_name_attribute</model-attribute>—検索時に照合するモデル属性 (SPEC_name_attribute) テキストを定義します。

注: モデル属性が設定されていない場合、パラメータはクエリで使用されません。使用可能な nr Object 属性の全リストを確認できます。詳細については、「CA Service Desk Manager Technical Reference Guide」を参照してください。

<constant>

アセットを作成する場合は、モデルの属性値に関係なく、指定された値 (*constant_value*) をアセット属性 (*constant*) に割り当てます。アセット作成用の複数の <constant> ルールを定義できます。定義する各 <constant> エレメントには、以下の子エレメントを含める必要があります。

- <sd-attribute>*constant*</sd-attribute>
- <value>*constant_value*</value>

<mapping>

アセットを作成する場合は、モデルで指定されたアセット属性 (*mapping_name_attribute*) の値を、指定されたアセット属性 (*mapping_name*) に割り当てます。アセットを作成する場合に複数の <mapping> ルールを定義できますが、それらのルールは、すべての <constant> ルールの後に表示される必要があります。各 <mapping> エレメントには、以下の子エレメントが含まれます。

- <sd-attribute>*mapping_name*</sd-attribute>
- <model-attribute>*mapping_name_attribute*</model-attribute>

注

アセットを作成する場合は、名前属性とクラス属性が常に必要です。さらに、CA Service Desk Manager の「nr Object」に格納されている他のアセット属性も指定できます。たとえば、<sd-attribute> エレメントに以下の CA Service Desk 属性を含めることができます。

class

(必須) CA Service Desk Manager 内のアセットクラスを確定します。アセットを作成する場合は、事前にアセットクラスが存在する必要があります。

名前

(必須) アセット名を定義します。

説明

「注」セクションテキストを設定します。

alarm_id

アセットの IP アドレスを定義します。

mac_address

アセットの MAC アドレスを定義します。

serial_number

アセットのシリアル番号を定義します。

system_name

アセットのホスト名を定義します。

OneClick は、nr Object 以外に CA Service Desk テーブル内のオブジェクトを作成しません。このため、他のオブジェクト（ベンダーなど）への参照である特定のアセット属性については、CA Service Desk Manager で手動で作成する必要があります。次に、オブジェクト識別子を使用して、各属性にアセットマッピングを割り当てます。nr Object 属性の完全なリストについては、「CA Service Desk Manager Technical Reference Guide」を参照してください。

注: CA Spectrum 検索条件を使用して、既存アセットを識別することができます。指定した検索条件を持つアセットが検索で見つからなかった場合は、「一致が見つかりません」というメッセージが生成されます。新しいアセット ID は指定したパラメータに基づいて作成されます。ただし、ホスト名、シリアル番号、MAC アドレス、DNS 名、またはアセットラベルなどのプロパティを変更すると、CA Spectrum で新しいアセット ID を作成されません。詳細については、「[Asset Matching Logic](#)」および「[アセットの割り当てについて \(P. 59\)](#)」を参照してください。

例: カスタムアセットクエリの作成

この例では、モデル名に一致する名前属性を持つか、またはモデルのネットワークアドレス (IP アドレス) に一致する alarm_id 属性とモデルの MAC アドレスに一致する mac_address 属性とを持つアセットを CA Service Desk で見つける方法を示します。ここで示す論理は、以下の論理ステートメントで表すことができます。

```
(name='<MODEL_NAME>') OR  
(  
  (alarm_id='<NETWORK_ADDRESS>') AND  
  (mac_address='<MAC_ADDRESS>')  
)
```

<MODEL_NAME>、<NETWORK_ADDRESS>、および<MAC_ADDRESS>のモデル属性が、それぞれ0x1006e、0x1027f、および0x110dfである場合は、アセットの<searchCA>エレメントを以下のように変更します。

```
<search>
  <or>
    <equals>
      <sd-attribute>name</sd-attribute>
      <model-attribute>0x1006e</model-attribute>
    </equals>
    <and>
      <equals>
        <sd-attribute>alarm_id</sd-attribute>
        <model-attribute>0x1027f</model-attribute>
      </equals>
      <equals>
        <sd-attribute>mac_address</sd-attribute>
        <model-attribute>0x110df</model-attribute>
      </equals>
    </and>
  </or>
</search>
```

例: アセット作成におけるカスタム属性マッピングの作成

この例では、CA Spectrum 内のすべてのデバイス モデルタイプによって、モデル属性 MODEL_NAME と MAC_ADDRESS をそれぞれアセット属性名と mac_address に割り当てます。また、各アセット記述を、「SPECTRUM OneClick」と表示されるように割り当てます。クラスは「SPECTRUM Device」（CA Service Desk Manager で以前に手動で作成され、cr:9 として定義された）となるようにします。

以下のコードでは、デバイス モデルアセット マッピングに対して2つの<constantCA>エレメントと2つの<mapping>エレメントを定義することによってこれらのパラメータを設定する方法を示します。MODEL_NAME および MAC_ADDRESS のモデル属性はそれぞれ、0x1006e および 0x110df であると仮定します。

```
<asset mtype_h="0x1004b">
  ...
  <constant>
    <sd-attribute>description</sd-attribute>
    <value>Device modeled by SPECTRUM OneClick</value>
  </constant>
```

```
<constant>
  <sd-attribute>class</sd-attribute>
  <value>cr:9</value>
</constant>
<mapping>
  <sd-attribute>name</sd-attribute>
  <model-attribute>0x1006e</model-attribute>
</mapping>
<mapping>
  <sd-attribute>mac_address</sd-attribute>
  <model-attribute>0x110df</model-attribute>
</mapping>
</asset>
```

詳細情報:

[アセットマッピング XML ファイルの編集 \(P. 65\)](#)

アセットマッピングの変更の適用

アセットマッピングファイルを変更した場合、ファイルを保存しても、変更内容はすぐに有効になりません。ファイルの変更が完了した後、CA Spectrum で変化を適用します。OneClick クライアントの再起動は必要ありません。

次の手順に従ってください:

1. OneClick 管理ページに移動します。
`http://OneClick Web server/spectrum/admin/index.jsp`
2. [管理] ページの左側のパネルで [Service Desk 設定] リンクをクリックします。
[Service Desk 設定] 管理ページが表示されます。
3. [アセット/CI マッピングの再ロード] ボタンをクリックします。
4. [保存] をクリックします。

以下のメッセージが表示されます。

設定が `service-desk-config.xml` ファイルに正常に保存されました。

これでアセットマッピングの変更が適用されます。

詳細情報:

[アセット割り当てをカスタマイズする方法](#) (P. 64)

[アセットマッピング XML ファイルの編集](#) (P. 65)

第 5 章: 統合の使用

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[OneClick コンソールからの CA Service Desk チケットの手動でのサブミット \(P. 75\)](#)

[OneClick コンソールからの CA Service Desk チケットの表示 \(P. 76\)](#)

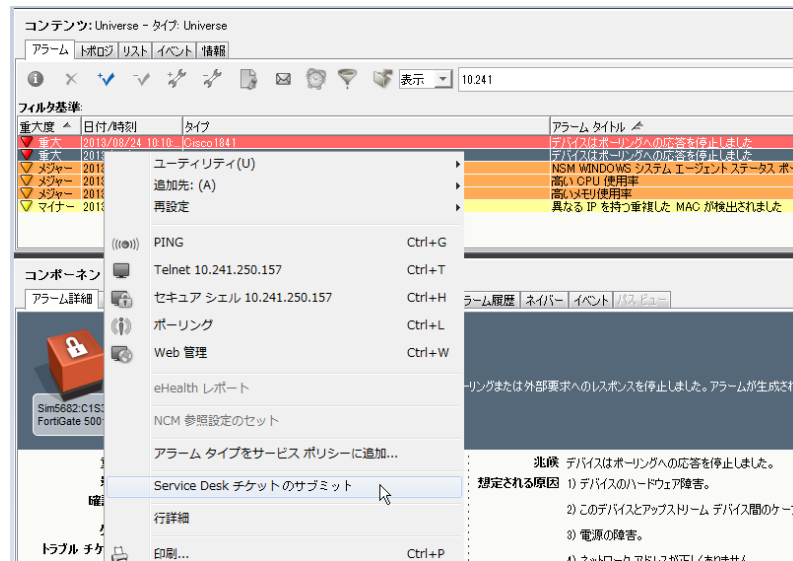
OneClick コンソールからの CA Service Desk チケットの手動でのサブミット

OneClick から CA Service Desk チケットを手動で作成できます。

次の手順に従ってください:

1. OneClick コンソールで、CA Service Desk にサブミットするアラームを右クリックします。
2. 以下の図に示すように、[Service Desk チケットのサブミット] を選択します。チケットは CA Service Desk Manager に送信されます。

アラームは Service Desk トラブル チケット ID で更新されます。ID は、CA Spectrum アラームから CA Service Desk Manager 内のチケットに戻るためのリンクを提供します。



注: アラームが CA Service Desk Manager にサブミットされた後、アラームを右クリックします。チケットの詳細を表示するには、[Service Desk チケット情報] を選択します。

OneClick コンソールからの CA Service Desk チケットの表示

CA Spectrum アラームに対して CA Service Desk チケットが作成された後、OneClick の内部から CA Service Desk Manager でチケットを開くことができます。CA Service Desk Manager トラブルチケットに関連付けられたアラームには、トラブルチケット ID リンクが含まれます。アラームが CA Service Desk Manager にサブミットされたら、OneClick でチケットに関する詳細情報を表示できます。

次の手順に従ってください:

1. OneClick コンソールで、関連付けられた CA Service Desk チケットを持つアラームを右クリックします。
2. [Service Desk チケット情報] を選択します。そのチケット ID に対して Service Desk の [リクエストの詳細] ウィンドウが表示されます。

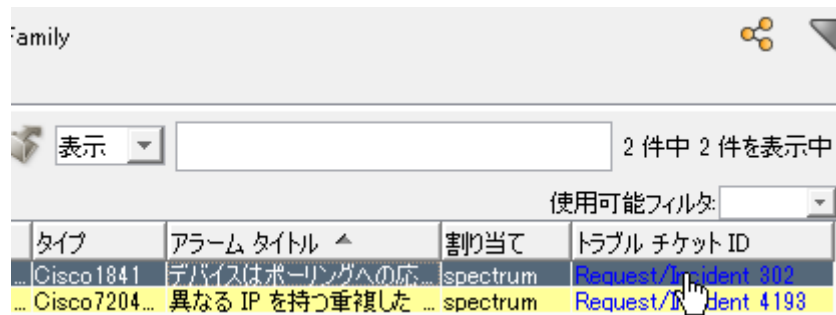
また、[トラブルチケット ID] 列を OneClick の [アラーム] タブビューに追加することにより、CA Service Desk チケットを表示できます。

次の手順に従ってください:

1. OneClick コンソールで、既存の CA Service Desk チケットを持つアラームを見つけます。
2. [アラーム] タブビューに [トラブルチケット ID] 列を表示するために、以下のように OneClick クライアントを設定します。
 - a. [アラーム] タブ内の任意の列のトップを右クリックして、[テーブル基本設定] ダイアログボックスを起動します。
 - b. ダイアログボックスの [列] タブで、[トラブルチケット ID] を選択します。
 - c. [OK] をクリックします。

注: 列のカスタマイズの詳細については、「オペレータ ガイド」を参照してください。

- 興味のあるアラームの [トラブル チケット ID] をクリックします。



The screenshot shows a web interface for monitoring alarms. At the top, there is a header with the word "family" and a share icon. Below the header, there is a search bar with a "表示" (Display) button and a dropdown arrow. To the right of the search bar, it says "2 件中 2 件を表示中" (Showing 2 of 2 items). Below the search bar, there is a "使用可能フィルタ:" (Available filters) dropdown menu. The main content is a table with the following columns: "タイプ" (Type), "アラーム タイトル" (Alarm Title), "割り当て" (Assignment), and "トラブル チケット ID" (Incident ID). The table contains two rows of data. The first row has a type of "Cisco1841", a title "デバイスはポーリングへの応...", an assignment of "spectrum", and an incident ID of "Request/Incident 302". The second row has a type of "Cisco7204...", a title "異なる IP を持つ重複した...", an assignment of "spectrum", and an incident ID of "Request/Incident 4193". A mouse cursor is pointing at the incident ID "Request/Incident 4193".

タイプ	アラーム タイトル ▲	割り当て	トラブル チケット ID
... Cisco1841	デバイスはポーリングへの応...	spectrum	Request/Incident 302
... Cisco7204...	異なる IP を持つ重複した ...	spectrum	Request/Incident 4193

そのチケット ID に対して、Service Desk の [リクエストの詳細] ウィンドウが表示されます。

第 6 章: CA Service Desk Manager での SANM の使用

このセクションは、CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合で CA Spectrum Alarm Notification Manager (SANM) を設定し使用するための手順を説明します。

注: このセクションは、AlarmNotifier および SANM 機能の使用に関する基礎知識を前提としています。SANM の詳細については、「Alarm Notification Manager ユーザ ガイド」を参照してください。

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[CA Service Desk Manager および SANM の概要 \(P. 79\)](#)

[OneClick または SANM による自動的なトラブルチケット作成のベストプラクティス \(P. 80\)](#)

[CA Service Desk Manager の AlarmNotifier 統合コンポーネントの設定 \(P. 81\)](#)

CA Service Desk Manager および SANM の概要

CA Spectrum Alarm Notification Manager (SANM) は、CA Spectrum アラーム処理アプリケーションの機能を強化する CA Spectrum コンポーネントです。SANM アラーム フィルタリング機能を利用することで、CA Service Desk Manager トラブルチケットを作成するアラームを設定できます。この機能を有効にするには、CA Service Desk Manager チケットを作成、クリア、および更新する特別な Alarm Notifier スクリプトを展開します。以下のスクリプトによりアラームパラメータをカスタマイズできます。

- ServiceDeskSetScript
- ServiceDeskClearScript
- ServiceDeskUpdateScript

OneClick または SANM による自動的なトラブル チケット作成のベスト プラクティス

CA Service Desk Manager 統合を展開する場合、重要なベスト プラクティスは以下のいずれかの方法を使用してアラーム作成を設定することです。

- OneClick の [選択したアラーム タイプ] フィルタを使用します。
[Service Desk 設定] 管理ページ上で [選択したアラーム タイプ] フィルタを設定してアラームを作成するには、以下の手順に従います。
 - a. CA Service Desk Manager の Alarm Notifier 統合コンポーネント (SDNotifier) が有効になっていないことを確認します。
 - b. [アラームを作成するアラーム タイプを選択する手順 \(P. 35\)](#)に従います。
- アラームを生成するために CA Service Desk Manager 統合の Alarm Notifier コンポーネントと SANM を設定します。以下の手順を実行します。
 - a. [Service Desk 設定] 管理ページの [選択したアラーム タイプ] フィルタが [なし] に設定されていることを確認します。
 - b. 以下のタスクを実行して CA Service Desk トラブルチケットを生成するために SANM CA Service Desk 統合コンポーネントを設定します。
 - a. [CA Service Desk Manager の Alarm Notifier 統合コンポーネントの設定 \(P. 81\)](#)
 - b. [CA Service Desk チケットを作成するための SANM の設定 \(P. 82\)](#)

重要: SANM を使用してトラブルチケットを生成する場合は、まず、[Service Desk 設定] 管理ページの [選択したアラーム タイプ] パラメータを [なし] に設定します。変更を必ず保存します。

これらの方法を両方とも使用してアラームを生成するように CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合を設定した場合、統合によって不要な冗長トラブルチケットが作成される場合があります。

CA Service Desk Manager の AlarmNotifier 統合コンポーネントの設定

CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合には、SANM 機能を設定するのに必要な CA Spectrum Alarm Notification Manager サポートファイルが含まれます。これらのファイルは、<\$SPECROOT>/Notifier/ ディレクトリと <\$SPECROOT>/Notifier/sd_notifier/ ディレクトリに保存されています。

次の手順に従ってください:

1. <\$SPECROOT>/Notifier/AlarmNotifier.exe ファイルを <\$SPECROOT>/Notifier/sd_notifier/ ディレクトリにコピーし、ファイルの名前を <ServiceDeskIntegrationSetup\$SPECROOT>/Notifier/sd_notifier/SDNotifier.exe に変更します。
注: この手順で参照される実行可能ファイル (たとえば、SDNotifier) は、Linux システムにおける拡張子を持っていません。
2. <\$SPECROOT>/Notifier/.alarmrc ファイルを <\$SPECROOT>/Notifier/sd_notifier/ ディレクトリに .alarmrc としてコピーします。
3. <\$SPECROOT>/Notifier/sd_notifier/.alarmrc ファイル内で Set スクリプト、Clear スクリプト、および Update スクリプトのエントリを変更して、<\$SPECROOT>/Notifier/sd_notifier にある CA Service Desk 固有のスクリプトを指すようにします。- 実際のスクリプトに付けられている名前は ServiceDeskSetScript、ServiceDeskClearScript、および ServiceDeskUpdateScript です。
注: 注意を払いながら、これらのスクリプトへの相対的なパス名を探します。パス名が正しいディレクトリを指していることを確認します。
4. <\$SPECROOT>/Notifier/sd_notifier/.alarmrc ファイルで、アプリケーション名エントリを「SDNotifier」に変更します。
5. <\$SPECROOT>/Notifier/sd_notifier/ServiceDeskIntegrationSetup.exe を実行します。

6. SDNotifier.exe を実行します。
7. SANM ポリシー マネージャを起動します。
8. 優先フィルタを使用するポリシーを作成します。詳細については、「Alarm Notification Manager ユーザガイド」を参照してください。
9. 「SDNotifier」という名前のアプリケーションを作成し、アプリケーションにポリシーを適用します。

CA Service Desk チケットを作成するための SANM の設定

CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合で SANM 機能をサポートするには、追加の手順がいくつか必要です。CA Service Desk Manager でチケットを作成するために SANM を設定します。OneClick でアラーム ポリシーおよびフィルタの追加および変更を行うことができます。

次の手順に従ってください:

1. AlarmNotifier のインスタンスを開始し、ServiceDeskSetScript が使用されていることを確認します。
2. AlarmNotifier インスタンスにフィルタ ポリシーを適用します。

注: フィルタ ポリシーの適用に関する詳細は、「Alarm Notification Manager (SANM) ユーザガイド」を参照してください。

アラームがフィルタに一致する場合は常に、Service Desk チケットが作成されます。

SDNotifier 出力に CA Service Desk チケット要求番号を提供

SDNotifier 出力に CA Service Desk チケット要求番号を提供するように CA Service Desk Manager 統合を設定することができます。.alarmrc ファイルおよび ServiceDeskUpdateScript を編集して、追加の手順を含めます。

次の手順に従ってください:

1. sd_notifier ディレクトリに移動します。
2. .alarmrc ファイルを編集して、以下の新しい行を追加します。

```
EXTRA_ATTRS_AS_ENVVARS=0x12022  
UPDATE_ATTRS=0x12022
```

- 以下の行に ServiceDeskUpdateScript に追加します。

Windows の場合 :

```
ServiceDesk_Request=$SANM_0X12022
echo "ServiceDesk_Request:
echo $SANM_0X12022 | cut -f3 -d'>'
```

Solaris および Linux の場合 :

```
ServiceDesk_Request=$SANM_0x12022
echo "ServiceDesk_Request:
echo $SANM_0x12022 | cut -f3 -d'>'
```

例: SDNotifier 出力での CA Service Desk チケット要求番号

以下に、正常な出力例を示します。

Alarm Notification from SPECTRUM

Alarm UPDATED:

```
Date:          06/11/10
Time:          11:24:16
DeviceType:    6G306-06
Mtype:         6G3xx
ModelName:     1.2.4.5
AlarmID:       16600
ServiceDesk_Request:
Request 283</a01004
Severity:      MINOR
ProbableCauseID: 1030a
RepairPerson:
AlarmStatus:
SpectroSERVER: ratchet.ca.com
Landscape:    0x1e00000
ModelHandle:  0x1e0004d
ModelTypeHandle: 0x3d20001
IPAddress:    1.2.4.5
SecurityString:
AlarmState:   NEW
Acknowledged: FALSE
UserClearable: TRUE
Location:     6C107
AlarmAge:     0
```

NotificationData:

ProbableCause: No Associated Text

EventMessage: No Associated Event Message

第 7 章：統合のトラブルシューティング

このセクションには、以下のトピックが含まれています。

[チケット作成ルールのトラブルシューティング \(P. 85\)](#)

[冗長なトラブルチケット問題のトラブルシューティング \(P. 86\)](#)

[サーバ切り替え後に CA Service Desk チケットが作成されない \(P. 87\)](#)

チケット作成ルールのトラブルシューティング

CA Spectrum によって生成される CA Service Desk チケットは、問題タイプもしくは影響を受けるユーザ、またはその両方を割り当てることがあります。CA Spectrum 内のツールは、チケット作成に関する問題の識別および修正に役立ちます。

チケットルールは、CA Service Desk 統合ページによって、また Tomcat の再起動によってロードする必要があります。その後、チケットルールを管理するオブジェクトが、適切な順番でメモリでロードされた実際のルールを表示します。

次の手順に従ってください：

1. OneClick 管理デバッグ ページに移動します。
2. 左側のメニューでオプションとして [コンテキストファクトリ] を選択します。
3. [com.aprisma.sd.ServiceDeskTicketConfig] を選択します。

また、ルールの分析方法を確認するとともに、チケットが作成されると行われる CA Service Desk Manager への Web サービスの実際の呼び出しを調べることができます。CA Service Desk 統合のデバッグ レベルを [最大] に設定します。このデバッグ レベルによって、より高い優先度を持ったルールが予想に反してチケットに適用されているかどうかを確認できます。また、実際の Web サービス呼び出しが、予期せぬ問題タイプおよび影響を受けるエンドユーザ値をもたらしているかどうかも判定できます。

冗長なトラブル チケット問題のトラブルシューティング

症状:

OneClick 内のアラームごとに生成される 2 つの CA Service Desk トラブル チケットを参照しています。

解決方法:

重複したチケットは、CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合の誤設定を示します。OneClick の [選択したアラーム タイプ] フィルタおよび SANM ポリシーの両方を使用して、アラーム生成を設定した可能性があります。

OneClick および SANM の両方がアラームを生成するように設定された場合は、トラブルチケットの 1 つが、CA Spectrum の関連付けられたアラームのトラブルチケット ID 属性に一致するチケット番号を持ちます。冗長なトラブルチケットのチケット番号は、CA Spectrum のいずれのアラームのトラブルチケット ID 属性のチケット番号とも一致しません。

冗長なトラブルチケットが特定のアラームと関連付けられていないように見えても、そのチケットを閉じることで、そのチケットを作成したアラームはクリアされます。SANM および OneClick によって冗長なチケットが作成されないようにするための手順については、「[自動的なトラブル チケット作成のベストプラクティス \(P. 80\)](#)」を参照してください。

サーバ切り替え後に CA Service Desk チケットが作成されない

問題の状況:

最近、新しい CA Service Desk Manager サーバを使用するために CA Spectrum および CA Service Desk Manager 統合を切り替えました。Tomcat を再起動しましたが、CA Spectrum は CA Service Desk Manager 内にチケットを作成することができません。Tomcat ログにおけるエラーを以下に示します。

```
2007/10/15 13:24:24 (AlarmNotifier) (SDIntegration) - SDAalarmHandler - received alarm SET
2007/10/15 13:24:24 (AlarmNotifier) (SDIntegration) - SDAalarmHandler - attempting to create ticket for alarm 4713a247-0167-1000-0183-0080102af61e
2007/10/15 13:24:24 (AlarmNotifier) (SDIntegration) - SDSetAction - gathering info to create ticket for alarm 4713a247-0167-1000-0183-0080102af61e
2007/10/15 13:24:24 (AlarmNotifier) (SDIntegration) - ServiceDesk_Asset_ID attribute found in CA Spectrum: nr:2929BAB6C548A34FA64FB06A5811A414
2007/10/15 13:24:31 - Error occurred while attempting to create a ticket in Service Desk. Internal err with update_lrel with handle nr:2929BAB6C548A34FA64FB06A5811A414: NOT FOUND
```

アラームを手動でサブミットしようとしたとき、「作成は失敗しました」というメッセージが表示されます。なぜ、CA Spectrum から CA Service Desk チケットを作成できないのでしょうか。

解決方法:

OneClick で [アセットの割り当て] を有効にし、新しい CA Service Desk Manager サーバに切り替えた場合は、新しいサーバが古いサーバと同じデータベースを使用していることを確認してください。異なるデータベースを使用するサーバに切り替えた場合、CA Service Desk Manager はチケットを作成できません。なぜなら、元のデータベース内の CA Spectrum モデルは CA Service Desk Manager においてそれ用に作成されたアセットを認識しているからです。新しいデータベースにそのアセットに関する情報が含まれていないと、CA Service Desk Manager が CA Spectrum アラームからのアセットを割り当てようとしたとき、エラーが発生します。

新しい CA Service Desk Manager データベースに切り替えた後で、アセットの割り当てを続行するには、以下のいずれかのアクションを実行します。

- 元のデータベースを使用するために新しい CA Service Desk Manager サーバを設定します。
- すべての CA Spectrum モデルの ServiceDesk_Asset_ID フィールドを手動でクリアします。

用語集

AlarmNotifier

AlarmNotifier は、コア CA Spectrum コンポーネントと共にインストールされる SpectroSERVER クライアントアプリケーションです。AlarmNotifier アプリケーションは単一の SpectroSERVER に接続し、CA Spectrum アラームステータスに関する通知を提供するスクリプトを呼び出します。

OneClick Web サーバ

OneClick Web サーバは、SpectroSERVER と OneClick クライアント間のデータの移動を処理するサーバです。

OneClick コンソールクライアント

OneClick コンソールクライアントは Java JNLP (Java Network Launching Protocol) アプリケーションで、ネットワークオペレータがネットワークの詳細と健全性を確認できるようにするものです。

SANM

CA Spectrum Alarm Notification Manager (SANM) は、CA Spectrum アラーム処理アプリケーションの機能を強化する CA Spectrum コンポーネントです。

SpectroSERVER

SpectroSERVER は、ポーリング、トラップ管理、通知、データ収集、障害管理などのネットワーク管理サービスの提供を処理するサーバです。このサーバは、仮想ネットワークマシン (VNM) とも呼ばれます。

分散 SpectroSERVER (DSS) 環境

分散 SpectroSERVER (DSS) 環境は、複数の SpectroSERVER で構成されます。この環境では、大規模なインフラストラクチャを管理することができます。この環境にある SpectroSERVER は、単一の物理ロケーション内に配置することも、複数の物理ロケーション内に配置することもできます。

ランドスケープ

ランドスケープとは、単一のネットワークにおける 1 台の仮想ネットワークマシン (VNM) に固有のすべてのデータです。この用語によって、単一の SpectroSERVER が管理するネットワークドメインも識別されます。OneClick では、ランドスケープは 1 つの SpectroSERVER のネットワークビューです。