

株式会社エクストランス

X-MON3

X-MON OTRS 連携設定リファレンス

2016/07/27 版

まえがき

本書は X-MON3 系列と OTRS を連携し、より便利にご利用頂けることを目的としたマニュアルです。

そのため、基本的な LinuxOS の一般的な操作、用語などについては知識をご理解の上でお読みください。

また、本稼働中のシステムへのインストール作業などは十分に検証を行ったうえで導入するようにしてください。

いかなるシステムへの影響が発生しても、弊社は責任を負いかねますのでご了承ください。

本書以外のマニュアルについては X-MON サポートページにログインしてご確認ください。

<https://x-mon.jp/support/>

2014 年 10 月

改定履歴
2014 年 10 月 初版
2016 年 07 月 第二版

Copyright © 2004-2016 X-TRANS, Inc. All Rights Reserved.

目次

1. 用語解説	4
2. はじめに	5
2.1. X-MON で検知した障害を OTRS にチケットとして取り込む	5
2.1.1. 利点	6
2.2. 障害メールと OTRS (ITSM パッケージ) の構成管理情報 の関連付けを行う ..	7
2.2.1. 利点	7
3. 各手順の参照先	8
4. OTRS とは	9
4.1. OTRS の機能	9
5. OTRS の導入	10
5.1. 事前準備	10
5.1.1. SELinux の無効化	10
5.1.2. 必要なパッケージのインストール	11
5.2. OTRS のインストール	11
5.2.1. RPM パッケージの取得	11
5.2.2. RPM パッケージのインストール	12
5.3. 基本設定	13
5.3.1. OTRS へ接続	13
5.3.2. OTRS の自動起動設定	21
5.3.3. データベースの設定の変更	22
5.3.4. OTRS の起動	23
6. OTRS と X-MON のメール連携設定	25
6.1. OTRS の連携設定	25
6.1.1. 管理権限ユーザの作成	25
6.1.2. キューの設定	28
6.1.3. メール受信設定	31
6.1.4. 動的領域の設定	34
6.1.5. 必要なパッケージのインストール	37
6.2. X-MON の設定	43
6.2.1. 通知ユーザユーザの追加	43
6.2.2. 通知ユーザのメール文章設定	44
6.2.3. 各ホスト、サービスへのメール通知設定	49
7. OTRS と X-MON の CMDB 連携設定	53
7.1. OTRS の CMDB 機能の導入	53

7.1.1.	OTRS ITSM パッケージのインストール準備	53
7.1.2.	OTRS ITSM パッケージのインストール.....	56
7.1.3.	CMDB の管理設定	60
7.2.	X-MON と CMDB 機能の連携設定.....	62
7.2.1.	CMDB への「Config Item」の登録.....	62
7.2.2.	System Monitoring の設定を行い、連携機能を有効化する.....	65

1. 用語解説

キュー

お客様や案件ごとにチケットを分類できるディレクトリのようなものです。キューごとにメールの振り分け、メールテンプレートなどの設定を行うことができます。

チケット

1つの課題やバグを管理する単位を、一般的に「チケット」と呼びます。

問題や課題を集約し、それらがどういった対応状況にあるかを管理するために使用します。また、現在の問題に関連する過去の対応チケットを検索し、問題解決を助けます。

チケットは内容や言語、送り先別などで特定のキューへ割り振ることが可能です。

記事

OTRS の、チケットへの一回分の書き込み部分(図の緑枠部分)のこと。一度の書き込みに一つ記事が作成されます。

番号	タイプ	差出人	表題	作成日時
1	担当者 - メール-外部	OTRS System	** PROBLEM alert - X-MON/PING [...]	2014/09/22 15:08
2	担当者 - メモ-内部	管理権限アカウント システム管理者	メモ	2014/09/22 15:12

▶ #1 - ** PROBLEM alert - X-MON/PING is CRITICAL **		作成日時: 2014/09/22 15:08 by 管理権限アカウント システム管理者
▼ #2 - メモ		作成日時: 2014/09/22 15:12 by 管理権限アカウント システム管理者
分割 印刷 マーク		
差出人: 管理権限アカウント システム管理者 表題: メモ 現象を認知しました、対応を開始します。		

動的領域

OTRS のチケットや記事を分類するための項目のことです。管理画面から自由に追加し、設定することができます

今回の連携では X-MON に登録されているホスト名とサービス名をチケットに関連付ける項目と、ホスト、サービスのステータスを記事に関連付けるために動的領域を登録しています。

2. はじめに

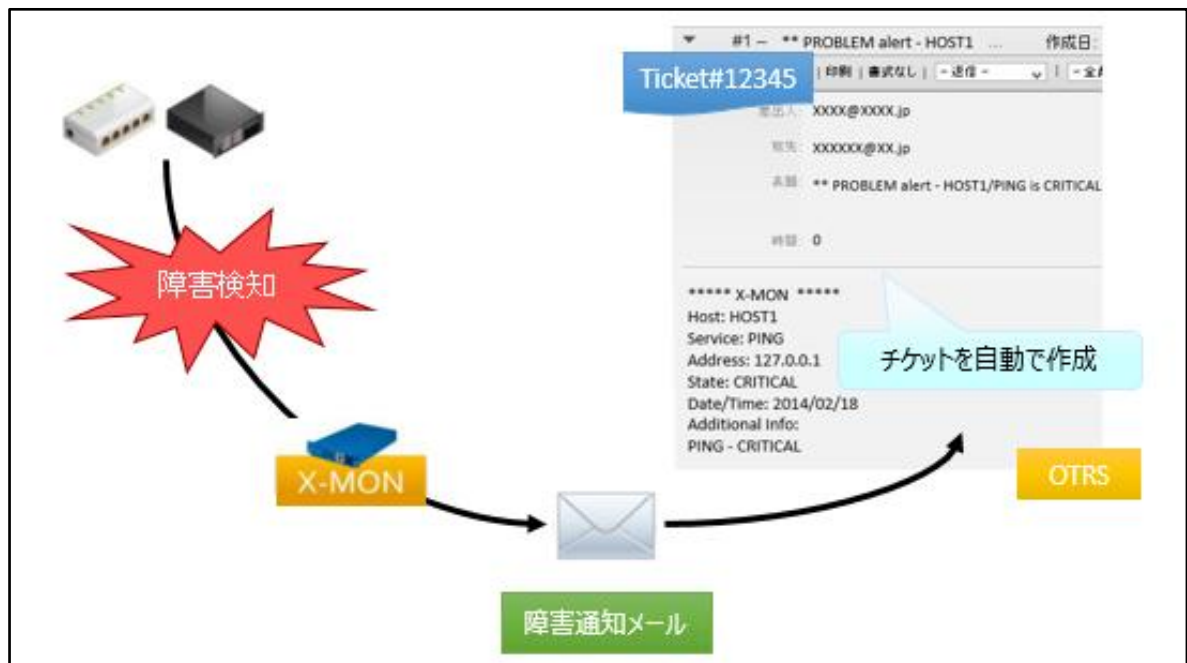
本書では X-MON と OTRS を連携することで、X-MON 単体では行えない内容を実現することを目的としています。

具体的には以下のような内容が実現可能となります。

2.1. X-MON で検知した障害を OTRS にチケットとして取り込む

X-MON で障害検知した際、検知した内容を OTRS に送信することで障害の記録をナレッジとして管理することができます。

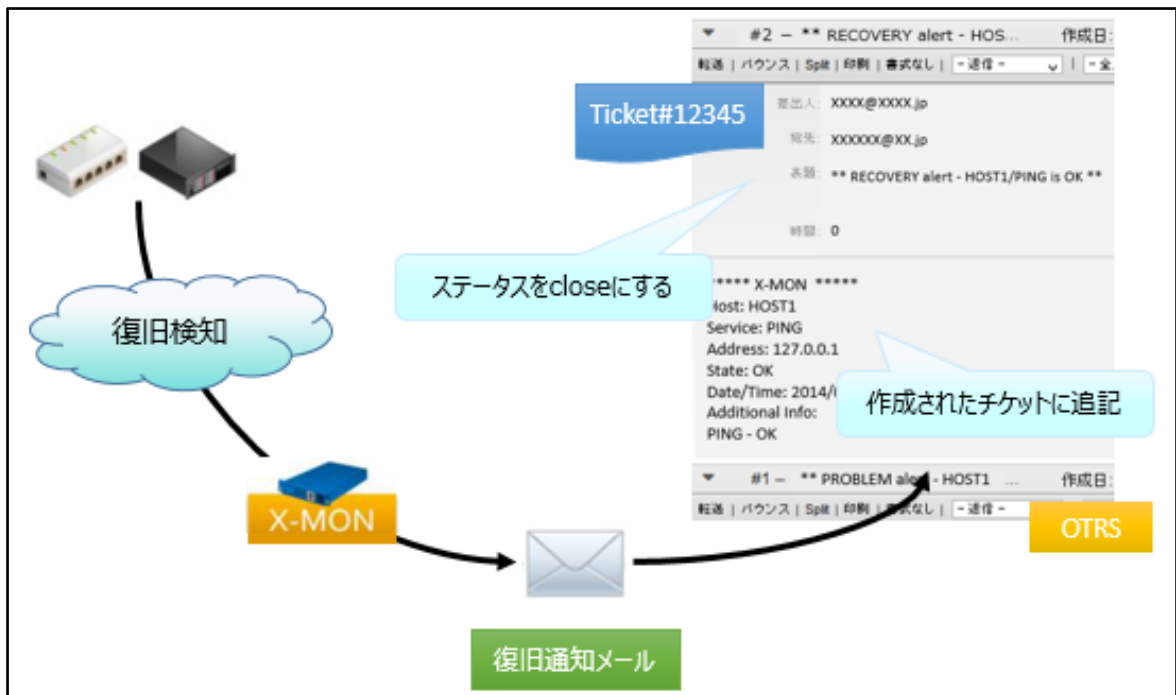
【障害検知時】



また、障害復旧時の内容を OTRS に送信することで、障害の発生から復旧までを 1 つのチケットで管理することが可能です。

ただし、OTRS でチケットが完了となっている場合は新規チケットが作成されます。

【復旧時】



※ OTRS に取り込まれたメールは受信プロトコルに関わらずメールサーバより削除されます。そのため、OTRS 用にメールアカウントをご用意いただく必要がございます。

2.1.1. 利点

以下のような効果があります。

- ◇ 復旧メールを障害時のメールに取り込むので、障害発生から復旧までを 1 つのチケットで管理でき、どのインシデントチケットが対応中になっているのかが一目で把握できる。
- ◇ オペレータによるインシデント管理ツールへの手入力の手間がなくなり、作業負荷の軽減に繋がる。

2.2. 障害メールと OTRS (ITSM パッケージ) の構成管理情報の関連付けを行う

2.1 に記載した連携に加えて、OTRS (ITSM パッケージ) の構成管理機能とも連携が可能です。

X-MON で障害検知し OTRS に送信された際に、障害が発生した X-MON のホスト名称と OTRS 構成管理情報が連携し OTRS の構成管理情報のステータスを自動で変化させます。

また、障害時に生成されたチケットと OTRS 構成管理情報にリンクを張り自動で関連付けることができます。

2.2.1. 利点

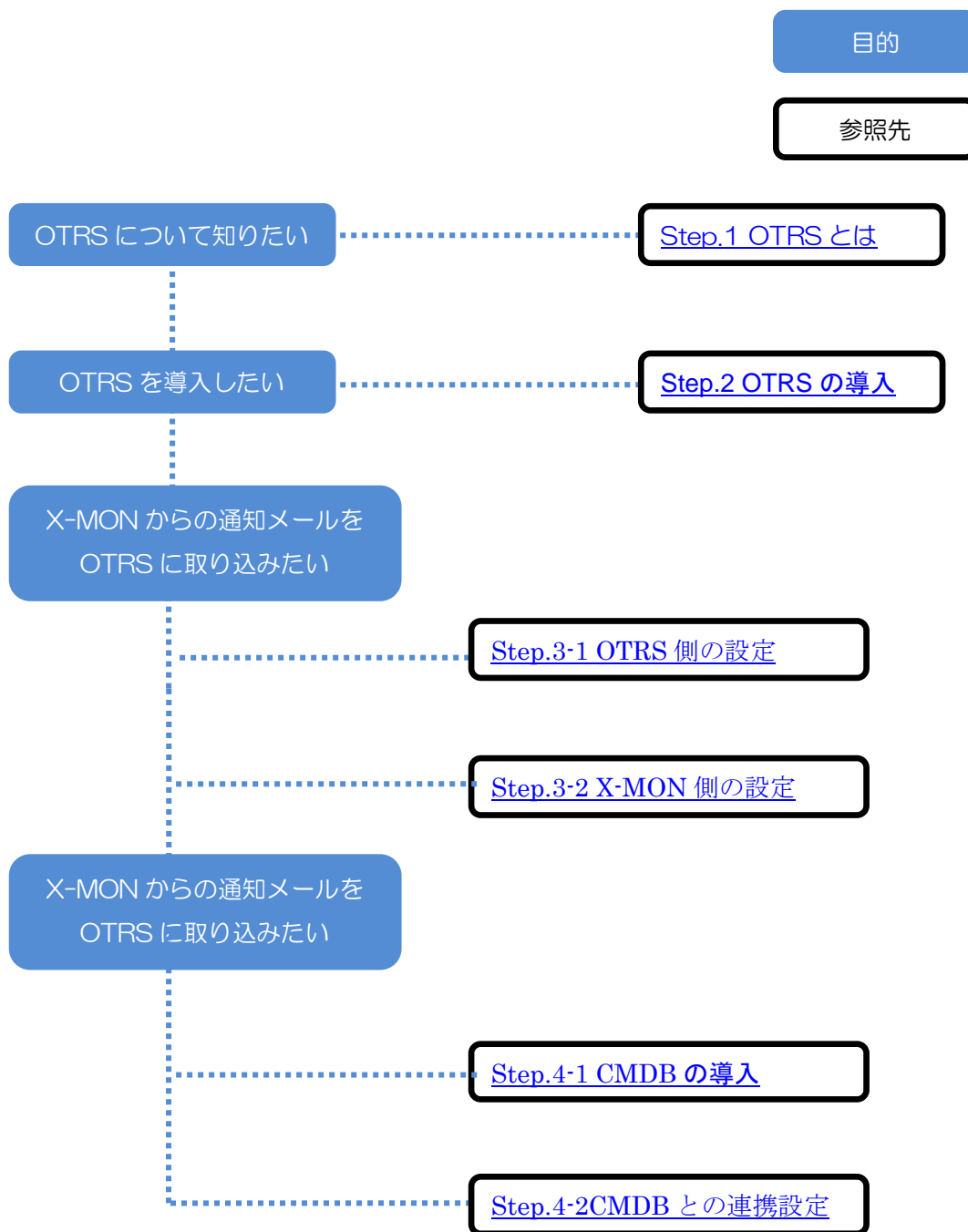
以下のような効果があります。

- ◇ 「CMDB」に登録されているホストの構成情報を最新の状態に保つことができます。
- ◇ 障害時に発行されたチケットがホストの構成情報にリンクされ、過去にホストで発生したインシデントチケットを一覧で参照することができるようになります。

※ 「CMDB」は OTRS ITSM パッケージで追加される、ハードウェアやソフトウェアの現在の構成情報を管理するための機能です。

3. 各手順の参照先

本書の各ページは以下のような用途を想定しております。
目的に合ったページよりご参照頂ければと思います。



4. OTRS とは

OTRS は Open-source Ticket Request System の略称で、ITILv3 に準拠しているオープンソースのチケット発行システムです。

特徴として以下の内容が挙げられます。

- ・ オープンソースのため安価に導入が可能。
- ・ 独自の WEB インターフェースにより利便性が高い。

4.1. OTRS の機能

OTRS は次のような機能を備えています。

- ヘルプデスク機能

顧客対応の一連の流れを管理することができます。

- 顧客からの問い合わせをメールで受信する。
- 問い合わせに返答する、顧客に連絡事項を通知する。

といった内容をチケットベースで管理することができます。

- 構成管理機能 (OTRS ITSM パッケージ)

企業が管理している、コンピュータ、ハードウェア、ロケーション、ネットワーク、ソフトウェアなどの現在の構成情報を保管・管理することができます。

具体的には、機器が稼動中かどうか、ベンダー、保守登録の内容などの情報を OTRS で一元管理することができます。

その他にも問題管理、変更管理、要求実現、ナレッジ管理といった機能が備わっています。

5. OTRS の導入

OTRS の導入方法をご紹介します。本書では以下の要件でインストールを行います。

- OS : CentOS 6.5
- DB : MySQL

5.1. 事前準備

OTRS をインストールする際の、サーバの推奨スペックです。

- CPU Xeon - 2GHz またはその互換 CPU
- RAM 2GB
- HDD 160GB

OTRS をインストールする前に以下の作業を行う必要があります。

- SELinux の無効化
- 必要なパッケージのインストール

5.1.1. SELinux の無効化

SELinux が有効かどうかにつきましては、以下のコマンドで確認することができます。

```
# getenforce
Disabled
```

Disabled と表示されれば SELinux は無効になっています。この値が「Enforcing」となっている場合は SELinux が有効になっていますので、SELinux の設定ファイルを以下のように変更します。

```
# vi /etc/sysconfig/selinux

#SELINUX=enforcing --- コメントアウト
SELINUX=disabled
```

変更した後に OS を再起動することで SELinux が無効となります。

また、OS を再起動出来ない場合につきましては、以下のコマンドを実行することで SELinux を無効にすることができます。

```
# setenforce Permissive
# getenforce
Permissive          --- Disabled ではありませんが、無効を意味します。
```

ただし、このコマンドで SELinux を無効化した場合、OS を再起動すると SELinux の設定ファイルの情報を元に selinux の有効無効を決定します。そのため、コマンドで SELinux を無効にする場合でも SELinux の設定ファイルを修正してください。

5.1.2. 必要なパッケージのインストール

OTRS をインストールするために必要なパッケージをインストールします。

```
# yum install perl-DBD-MySQL mysql-server perl perl-libwww-perl perl-Net-DNS
perl-IO-Socket-SSL perl-XML-Parser perl-TimeDate gd gd-devel vixie-cron
procmail httpd mod_perl perl-LDAP perl-Digest-SHA perl-Crypt-SSLeay perl-core
```

※ 複数行に分かれています、1 行で入力してください。

5.2. OTRS のインストール

OTRS の RPM パッケージを用いて、OTRS のインストールを行っていきます。

5.2.1. RPM パッケージの取得

OTRS の RPM パッケージは以下で手に入れることができます。

<http://www.otrs.com/try/>

ダウンロードした RPM パッケージをサーバにアップロードしてください。

5.2.2. RPM パッケージのインストール

以下のコマンドを用いることでRPMパッケージのインストールを行うことができます。

```
# rpm -ivh otrs-3.3.9-01.noarch.rpm
Preparing... #####
[100%]
Check OTRS user ... otrs added.
  1:otrs #####
[100%]

Next steps:

[httpd services]
Restart httpd 'service httpd restart'

[install the OTRS database]
Make sure your database server is running.
Use a web browser and open this link:
http://localhost/otrs/installer.pl

[OTRS services]
Start OTRS 'service otrs start' (service otrs {start|stop|status|restart}).

((enjoy))

Your OTRS Team
```

上記のように「((enjoy))」と表示されればインストールは完了です。

次に基本設定を行いますが、その前に Apache と MySQL を起動させておきます。

```
# service httpd start
# service mysqld start
```

5.3. 基本設定

インストールした OTRS を利用するための基本設定を行います。ここからはブラウザ上での操作となります。

5.3.1. OTRS へ接続

ブラウザより以下の URL を指定することで OTRS の基本設定画面へ遷移します。

<http://{OTRSをインストールしたサーバのIPアドレス}/otrs/installer.pl>

以下の画面が表示されれば、正しく接続が行えています。



この画面が表示されれば「次へ」をクリックしてください。

The screenshot shows a multi-step installation process. At the top, there are four steps: Step 1 (License), Step 2 (Database), Step 3 (Common User Home), and Step 4 (Completed). Step 1 is currently active. Below the steps, the license text for GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3 is displayed in a scrollable area. At the bottom right of the license area, there are two buttons: 'ライセンスに同意する' (I agree with the license) and 'ライセンスに同意しない' (I do not agree with the license). The footer of the page indicates 'Powered by OTRS 3.3.8' and a 'ページトップへ' (Back to top) link.

ライセンスの画面が表示されますので、ライセンスに同意する場合は「ライセンスに同意する」をクリックします。

ステップ 1
ライセンス

ステップ 2
データベース設定

ステップ 3
共通仕様とメール設定

ステップ 4
完了

データベース選択 (2/4)

タイプ: MySQL
Oracle
PostgreSQL

インストールタイプ: Create a new database for OTRS
 Use an existing database for OTRS

次へ

Powered by OTRS 3.3.8

ページトップへ

使用するデータベースの種類を選択します。今回は「MySQL」を使用しておりますので、タイプに「MySQL」、インストールタイプに「Create a new database for OTRS」を選択して「次へ」をクリックします。

ステップ 1
ライセンス

ステップ 2
データベース設定

ステップ 3
共通仕様とメール設定

ステップ 4
完了

Configure MySQL (2/4)

ユーザー: root

パスワード:

データベースのrootパスワードを設定した場合、この領域を入力しなければなりません。そうでない場合は、この領域を空のままにしてください。

ホスト: 127.0.0.1

データベース設定をチェック

戻る 次へ

Powered by OTRS 3.3.8

ページトップへ

MySQL の root ユーザの情報を設定します。MySQL をインストールしてから何も設定を変更していない場合は、そのまま「データベース設定をチェック」をクリックしてください。root ユーザのパスワードを変更している場合は、パスワード項目に変更したパスワードを入力してください。

ステップ 1
ライセンス

ステップ 2
データベース設定

ステップ 3
共通仕様とメール設定

ステップ 4
完了

Configure MySQL (2/4)

ユーザー:

パスワード:

データベースのrootパスワードを設定した場合、この領域を入力しなればなりません。そうでない場合は、この領域を空のままにしてください。

ホスト:

データベースチェックの結果

✔ データベースチェックに成功しました。

Database User (新規)

ユーザー:

このOTRSシステム用に限られた権限の新規データベースユーザーが作成されます。

パスワード:

Repeat Password:

Generated password: **PTMkpVtnB6L0MNwC**

データベース

Database name:

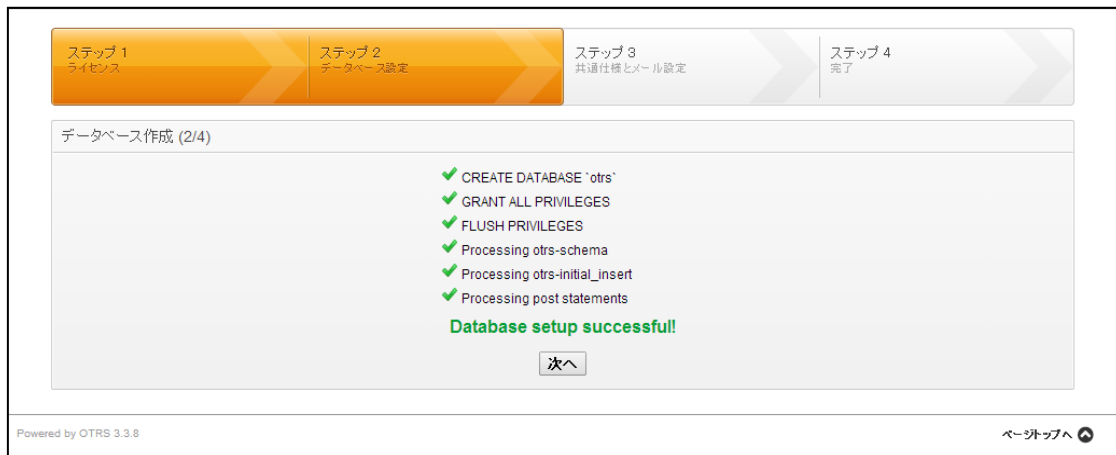
戻る 次へ

Powered by OTRS 3.3.8

ページトップへ

「データベースチェックに成功しました。」と表示されれば問題ありません。もし、失敗する場合は設定項目を見直してください。

この画面では OTRS で使用するデータベースの設定を行います。基本的にはそのまま「次へ」を選択して問題ありません。ただ、今後の設定で必要となりますので、入力されている値及びパスワードにつきましては忘れないようにしてください。なお、デフォルトのパスワードはパスワード項目の下にある緑の文字がデフォルトで入力されているパスワードです。



この画面になれば DB の作成に成功しておりますので、「次へ」をクリックしてください。

OTRS の全般的な設定を行います。各設定項目は以下の通りです。

項目名	説明
システム ID	複数 OTRS が存在する場合に、それぞれの OTRS を識別させるための値です。
システムの FQDN	OTRS サーバに接続するための FQDN を入力します。
管理者メール	管理者のメールアドレスを設定します。
組織	御社の組織名を入力します。
ログモジュール	OTRS が出力するログの出力方法を設定します。「Syslog」か「ファイル」を指定できます。
既定の言語	OTRS で使用する既定の言語を選択します。
MX レコードチェック	登録されたメールアドレスが名前解決できるかどうかをチェックします。

ステップ1
ライセンス

ステップ2
データベース設定

ステップ3
共通仕様とメール設定

ステップ4
完了

メール設定 (3/4)

送信メール設定

送信メールタイプ: SMTP
送信メールタイプを選択

送信メールポート: 25
送信メールポートを選択

SMTPホスト:
SMTPホスト名

SMTP認証:
SMTP認証の必要はありますか?

受信メール設定

受信メールタイプ: IMAP
受信メールタイプを選択

受信メールホスト:
受信メールホスト名

受信メールユーザー:
メールを受信するユーザー

受信メールパスワード:
メールを受信するパスワード

メール設定チェック この手順を飛ばす

Powered by OTRS 3.3.8

ページトップへ

ここではメールの設定を行います。

メールを使用しないまたは後で設定を行う場合につきましては「この手順を飛ばす」を選択してください。

メールの設定を行う場合は値を入力した後、「メール設定チェック」をクリックしてください。メールの設定に成功すればポップアップウィンドウで「メール設定チェックに成功しました。」と表示されます。エラーが表示される場合は、項目に入力している値を見直して下さい。

ステップ1
ライセンス

ステップ2
データベース設定

ステップ3
共通仕様とメール設定

ステップ4
完了

終了しました (4/4)

スタートページ: <http://192.168.10.125/otrs/index.pl>

ユーザー: root@localhost

パスワード: oATo7G8YMXfuxuDu

((enjoy))
Your OTRS Team

Powered by OTRS 3.3.8

ページトップへ

この画面が表示されれば基本設定は完了です。ここに表示されている情報はログインの際に使用しますので忘れないようにしてください。

5.3.2. OTRS の自動起動設定

OS 再起動後も OTRS のサービスが軌道するように HTTP、MySQL、OTRS の自動起動設定を行います。

chkconfig コマンドに otrs サービスを登録します。

```
# chkconfig --add otrs
```

chkconfig コマンドで otrs、httpd,musqld の自動起動も有効にします。

```
# chkconfig otrs on
# chkconfig httpd on
# chkconfig mysqld on

# chkconfig --list httpd
httpd          0:off  1:off  2:on   3:on   4:on   5:on   6:off
# chkconfig --list mysqld
mysqld        0:off  1:off  2:on   3:on   4:on   5:on   6:off
# chkconfig --list otrs
otrs          0:off  1:off  2:on   3:on   4:on   5:on   6:off
```

上記の結果が表示されていれば設定は完了です。

5.3.3. データベースの設定の変更

OTRS のデフォルトの状態では、サイズの大きいパッケージはインストールできません。OTRS の追加パッケージをインストールするため、MySQL の設定を変更する必要があります。

以下のコマンドで設定ファイルをバックアップします。

```
# cp -vip /etc/my.cnf /etc/my.cnf_old
`/etc/my.cnf' -> `/etc/my.cnf_old'
```

設定ファイルを編集します。

```
# vi /etc/my.cnf
```

設定ファイル内の `max_allowed_packet` 行をデフォルトの 1M から 128M に変更します。

```
max_allowed_packet = 128M
```

編集後、バックアップファイルと比較します。

`max_allowed_packet` 行以外変更されていないことを確認します。

```
# diff /etc/my.cnf /etc/my.cnf_old
< max_allowed_packet = 128M
---
> max_allowed_packet = 1M
```

以下のコマンドで `mysqld` を再起動します。

```
# service mysqld restart
```

以上で MySQL の設定変更が完了しました。

5.3.4. OTRS の起動

基本設定が完了すると以下のコマンドで OTRS を起動させることができます。

```
# service otrs start
Starting OTRS..
  Checking httpd ... done.
  Checking database connection.. Trying to connect to database
DSN: DBI:mysql:database=otrs:host=127.0.0.1
DatabaseUser: otrs

Connected.
done.
Enable /opt/otrs/bin/otrs.PostMaster.pl ... done.
Checking otrs spool dir... done.
Creating cronjobs (source /opt/otrs/var/cron/*) ...
done.

-->> http://localhost/otrs/index.pl <<--
Final start of OTRS.. done
```

これで OTRS の設定は完了です。

先ほどの設定完了画面で表示されていたスタートページにブラウザでアクセスします。

ログイン画面が表示されますので、設定完了画面で表示された「ユーザー」と「パスワード」を入力し、「ログイン」をクリックしてください。最初のログインにつきましては少々時間のかかる場合がございます。

The screenshot shows the OTRS dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'ダッシュボード' (Dashboard), '顧客' (Customers), 'チケット' (Tickets), '統計' (Statistics), and '管理' (Management). A red banner at the top contains a warning message: 'OTRSで作業するときにスーパーユーザを使用しないでください。代わりに新しい担当者を作成し、これらのアカウントで作業してください。' (Do not use the super user when working in OTRS. Instead, create a new assignee and work with these accounts.)

The main content area is titled 'ダッシュボード' and is divided into several sections:

- 保留期限切れチケット** (Expired retention tickets): Shows 'ロックチケット (0) | 担当キュー内チケット (0) | 全てのチケット (0)'. Below this is a table with columns 'TICKET#' and '経過時間', containing the value 'なし' (None).
- エスカレーションチケット** (Escalated tickets): Shows 'ロックチケット (0) | 担当キュー内チケット (0) | 全てのチケット (0)'. Below this is a table with columns 'TICKET#' and '経過時間', containing the value 'なし' (None).
- 新規チケット** (New tickets): Shows 'ロックチケット (0) | 担当キュー内チケット (0) | 全てのチケット (100)'. Below this is a table with columns 'TICKET#' and '経過時間', containing the value 'なし' (None).

On the right side, there is a '設定' (Settings) button and a '週間統計' (Weekly statistics) chart. The chart shows a line graph with the y-axis representing time (0 to 80) and the x-axis representing days of the week (金, 土, 日, 月, 火, 水, 木). The data points are zero for all days except for '木' (Thursday), which shows a value of approximately 75.

このような画面が表示されればログインに成功しています。

6. OTRS と X-MON のメール連携設定

X-MON からの通知メールを OTRS へ取り込むための設定についてご紹介します。

6.1. OTRS の連携設定

メール連携のために必要な OTRS 側での初期設定と連携設定を行います。

6.1.1. 管理権限ユーザの作成

セキュリティ上スーパーユーザである root ユーザで操作を続けることは好ましくありません。OTRS で作業を行うための管理権限ユーザを作成します。

ヘッダーメニューより「管理」を選択し、管理者メニューを開きます。



「担当者管理」メニューから「担当者」を選択します。



操作メニューより「担当者の追加」ボタンをクリックします。



担当者情報の入力画面が表示されますので、必須項目を入力します。

担当者の編集

タイトル:

* 姓:

* 名:

* ユーザー名:

パスワード:

* メール:

有効/無効:

言語:

フロントエンドの言語

項目名	説明
姓	画面表示に利用するユーザ名称を指定します。
名	画面表示に利用するユーザ名称を指定します。
ユーザ名	ログインに利用するユーザ ID を指定します。
パスワード	ユーザのログインパスワードを指定します。
メール	ユーザの通知先メールアドレスを登録します。

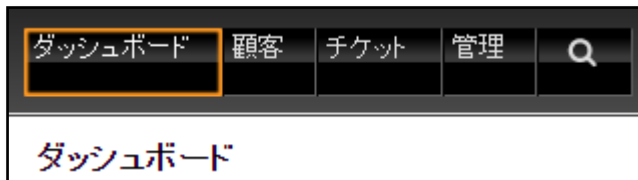
「送信」ボタンをクリックすると、ユーザへの権限付与ページが表示されます。管理権限である「admin」グループ全てにチェックをいれて「送信」ボタンをクリックしてください。

担当者に対するグループの関連性を変更 管理権限アカウント システム管理者 (admin)

グループ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	読取り	移動	作成	更新	所有者	優先度	読書き	
admin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

または

一度管理画面からログアウトし、先ほど登録した管理権限ユーザでログインします。
ダッシュボードにログインでき、赤の背景で表示されていた警告が表示されなくなっ
ていることを確認してください。



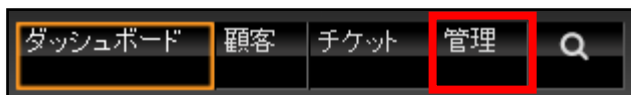
以上で管理権限ユーザの作成は完了です。
以下の作業はこの管理権限ユーザで行います。

6.1.2. キューの設定

メールを取り込むキューの作成、設定を行います。

6.1.2.1. キューを作成

ヘッダーメニューより「管理」を選択し、管理者メニューを開きます。



キュー設定メニューから「キュー」を選択します。



操作メニューから「キューを追加」を選択します。



入力フォームが表示されます。

The screenshot shows the 'キューを追加' (Add Queue) form. It includes the following fields and options:

- * 名前: [Text Input Field]
- このサブキュー: [Dropdown Menu]
- * グループ: admin [Dropdown Menu]
- ロックの解除期限 分: [Text Input Field]
- エスカレーション - 初回応答期限 (分): [Text Input Field] (通知する時間 [Dropdown Menu])
- エスカレーション - 更新期限 (分): [Text Input Field] (通知する時間 [Dropdown Menu])

0 = ロック解除しない / 24 時間 = 1440 分 - 勤務時間のみ計算されます
担当者がチケットロック後、ロック期限切れ前に完了していない場合、ロックは解除され、他の担当者がチケットを担当できるようになります。

0 = エスカレーションしない / 24 時間 = 1440 分 - 勤務時間のみ計算されます
ここで定義された時間の前に、新規チケットに顧客連絡先が追加されていないか、メール送信、電話などの連絡を取っていない場合、チケットがエスカレーションされます。

0 = エスカレーションしない / 24 時間 = 1440 分 - 勤務時間のみ計算されます
メールでの追跡やカスタマーポータルに追加された記事があれば、エスカレーション更新期限はリセットされません。ここで定義された時間内に顧客からの外部メールや電話の記録が追加されない場合、チケットがエスカレーションされます。

以下の設定項目を入力してください。

項目名	説明
名前	キューの名称を指定します。
システムアドレス	キューに届いたメールに返信する際の送信元メールアドレスを指定します。

入力後、「送信」ボタンをクリックするとキューが作成されます。

作成したキューはキューリストに登録されます。

キューの設定は作成後も変更することが可能です。

リスト					
名前	グループ	コメント	VALIDITY	変更日	作成日
Junk	users	All junk tickets.	有効	2014/02/24 13:36	2014/02/24 13:36
Misc	users	All misc tickets.	有効	2014/02/24 13:36	2014/02/24 13:36
Postmaster	users	Postmaster queue.	有効	2014/02/24 13:36	2014/02/24 13:36
Raw	users	All default incoming [...]	有効	2014/02/24 13:36	2014/02/24 13:36
X-MON_Alart	users		有効	2014/02/24 17:38	2014/02/24 15:24

6.1.3. メール受信設定

メールサーバに届いたメールを OTRS に取り込むための設定を行います。

※ OTRS に取り込まれたメールは受信プロトコルに関わらずメールサーバより削除されます。そのため、OTRS 用にメールアカウントをご用意いただく必要がございます。

6.1.3.1. メールアカウントを登録

メールを OTRS に取り込むメールサーバと、アカウントを登録します。

ヘッダーメニューより「管理」を選択し、管理者メニューを開きます。



メール設定メニューから「メールアカウント」を選択します。



操作メニューより「メールアカウントを追加」ボタンをクリックします。



入力ページが表示されます。

以下の設定項目を入力してください。

項目名	説明
タイプ	メールの受信プロトコルを選択してください。
ユーザ名	メールを受信する、メールサーバのアカウント名を指定します。
パスワード	メールを受信する、メールサーバのパスワードを指定します。
ホスト	メールを受信する、メールサーバのアドレスを指定します。
振り分け処理	メールの振り分け方法を選択します。 先ほど作成した「キュー」にメールを取り込むため 「選択したキューで振り分け」を選択してください。
キュー	メールを振り分けるキューを指定します。 一覧から、さきほど作成したキュー名を指定してください。

入力後、「送信」ボタンをクリックするとメールアカウントが作成されます。
メールアカウントの設定は作成後も変更することが可能です。

6.1.3.2. OTRS のメールの取り込み間隔

OTRS は 10 分間隔でメールの取り込みを行っております。

メールの取り込み間隔を変更する場合、サーバにログインし、設定ファイルの書き換えが必要です。

以下の例では、メールの取り込み間隔を 5 分間隔に変更しております。

設定ファイルディレクトリに遷移し、ホームディレクトリにバックアップを取得します。

```
# cd /opt/otrs/var/cron/  
# cp -vip ./postmaster_mailbox ~/postmaster_mailbox_back  
`./postmaster_mailbox' -> `/root/postmaster_mailbox_back'
```

バックアップ取得後、設定ファイルの編集を行います。

```
# vi ./postmaster_mailbox
```

cron ファイルの「*/10」となっている箇所を「*/5」と書き換えます。

```
*/5 * * * * $HOME/bin/otrs.PostMasterMailbox.pl >> /dev/null
```

差分比較し、書き変えた箇所のみが変更されていることを確認します。

```
# diff ./postmaster_mailbox ~/postmaster_mailbox_back  
3c3  
< */5 * * * * $HOME/bin/otrs.PostMasterMailbox.pl >> /dev/null  
---  
> */10 * * * * $HOME/bin/otrs.PostMasterMailbox.pl >> /dev/null
```

6.1.4. 動的領域の設定

6.1.4.1. 動的領域を登録

ヘッダーメニューより管理を選択し、管理者メニューを開きます。



チケット設定から「動的領域」を選択します。



操作メニュー「チケット」プルダウンより「本文」を選択します。

入力ページが表示されます。

以下の設定項目でそれぞれ動的領域を登録してください。

「送信」ボタンをクリックすると動的領域が作成されます。

項目名	入力値
名前	TicketFreeText1
ラベル	SystemMonitoring HostName

項目名	入力値
名前	TicketFreeText2
ラベル	SystemMonitoring ServiceName

操作メニュー「記事」プルダウンより「本文」を選択します。

操作

記事

Add new field for object: 記事

チケット

Add new field for object: チケット

入力ページが表示されます。

General

* 名前: Validity: 有効

Must be unique and only accept alphabetic and numeric characters. Field type: 本文

* Label: Object type: チケット

This is the name to be shown on the screens where the field is active.

* Field order: 8

This is the order in which this field will be shown on the screens where is active.

本文 Field Settings

規定値:

This is the default value for this field.

Show link:

Here you can specify an optional HTTP link for the field value in Overviews and Zoom screens.
例: [http://some.example.com/handle?query=SLODData\[Field1\]](http://some.example.com/handle?query=SLODData[Field1])

保存 または 取消

以下の設定項目で動的領域を登録してください。

「送信」ボタンをクリックすると動的領域が作成されます。

項目名	入力値
名前	ArticleFreeText1
ラベル	SystemMonitoring StateName

6.1.5. 必要なパッケージのインストール

6.1.5.1. System Monitoring パッケージのインストール

X-MON との連携に必要な OTRS 標準の追加機能を導入します。








ヘッダーメニューより「管理」を選択し、管理者メニューを開きます。



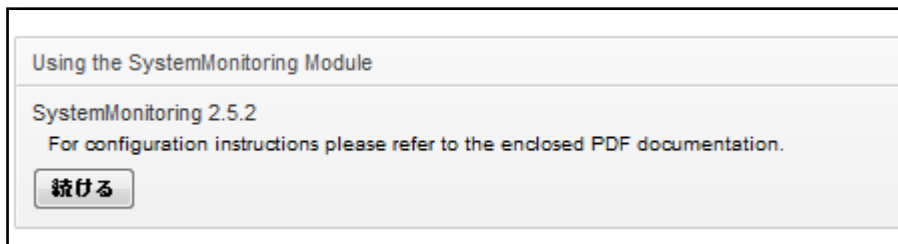
システム管理 の「パッケージ管理」を選択します。



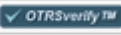

操作からメニューのリポジトリ情報の更新を行うと、
オンラインリポジトリの内容が更新されます。

オンラインリポジトリ		
名前		バージョン
FAQ		2.3.2
OTRSCodePolicy		1.0.4
OTRSMasterSlave		1.4.3
Support		1.5.4
Survey		2.3.2
SystemMonitoring		2.5.2
TimeAccounting		2.3.2
iPhoneHandle		1.3.1

パッケージの一覧から「System Monitoring」 を選択し「インストール」をクリックし
ます。



「続ける」をクリックするとインストールが始まります。

ローカルリポジトリ		
名前		バージョン
SystemMonitoring	 	2.5.2

インストールが完了するとローカルリポジトリに「System Monitoring」パッケージが
追加されます。

6.1.5.2. System Monitoring の設定

X-MON のシステムメールアドレスから送信されたメールを自動的に指定したキューに取り込む際の設定を行います。

6.1.5.2.1. Core::PostMaster の設定

管理者メニューを開き、システム管理 の「パッケージ管理」を選択します。



操作メニューから「System Monitoring」を選択し、「Core::PostMaster」をクリックします。



Core::Postmaster の設定画面が表示されます。

チェックボックスにチェックを入れ、フィルタの設定を有効にします。

システムコンフィグ

設定を編集 in SystemMonitoring -> Core::PostMaster

操作

PostMaster::PreFilterModule###1-SystemMonitoring

Monitoring Suites. Use this block if the filter should run AFTER PostMasterFilter.

項目	内容
ArticleType	note-report
CloseActionState	closed successful
ClosePendingTime	172800
CloseTicketRegExp	OK UP
DefaultService	Host
FreeTextHost	1
FreeTextService	2
FreeTextState	1
FromAddressRegExp	nagios@example.com
HostRegExp	%*Host:%*(.*)%
Module	Kernel::System::PostMaster::Filter::SystemM
NewTicketRegExp	CRITICAL DOWN
SenderType	system
ServiceRegExp	%*Service:%*(.*)%
StateRegExp	%*State:%*(S+)

有効にすると、ホストサービスの障害通知メールを取り込んだ際に、ホスト名、サービス名、ステータスを保持しておき、同じホスト、サービスからの通知メールを1つのチケットにまとめるようになります。

以下、各項目についての説明と推奨の入力値です。

設定完了後、画面最下にある「更新」ボタンを押して設定を反映させてください。

「鍵」項目名	「内容」項目の入力内容 推奨入力値
ArticleType	書き込まれる記事の種別を指定します。記事の種別については以下をご確認ください。 email-internal
CloseActionState	X-MON からの復旧メールを受信した際の、チケットのステータスを指定します。 closed successful
ClosePendingTime	復旧メール受信からチケットをクローズするまでの保留期間を指定します。(単位：秒) 172800
CloseTicketRegExp	復旧と判断するステータスタ입を指定します。正規表現が利用できます。複数指定する場合は「 」を入力してください。 OK UP
DefaultService	サービス情報がない場合に、FreeTextService フィールドに入る値を指定することができます。おもに Host の障害通知の際に使用されます。 Host
FreeTextHost	ホスト情報を格納するチケットフィールド番号を指定します。6.3.1 章で登録した動的領域「TicketFreeText1」の番号を利用します。 1
FreeTextService	サービス情報を格納するチケットフィールド番号を指定します。6.3.1 章で登録した動的領域「TicketFreeText2」の番号を利用します。 2
FreeTextState	ステータス情報を格納する記事フィールド番号を指定します。6.3.1 章で登録した動的領域「ArticleFreeText1」の番号を利用します。 1

FromAddressRegExp	振り分けを行う送信元アドレスです。正規表現が利用できます。 X-MON に登録された送信元メールアドレスを指定して下さい。
HostRegExp	通知メール本文のホスト情報を記載している行を指定します。 正規表現が利用できます。 ¥s*XMONHost:¥s*(¥S+)¥s*
Module	メールの取り込みを行うプログラムモジュールを指定します。 デフォルトの設定で構いません。 (デフォルト)
NewTicketRegExp	障害通知メールと判断するステータスタイプを指定します。 CRITICAL DOWN WARNING UNKNOWN UNREACHABLE
SenderType	チケットに記載される送信者のタイプを指定します。 System
ServiceRegExp	通知メール本文のサービス情報を記載している行を指定します。 正規表現が利用できます。 ¥s*XMONService:¥s*(¥S+)¥s*
StateRegExp	通知メール本文のステータス情報を記載している行を指定します。 正規表現が利用できます。 ¥s*XMONState:¥s*(¥S+)¥s*

CloseActionState の設定値を「closed successful」とした場合、復旧メールを受けとったチケットはすぐさまクローズされてしまいます。

一時的に保留しておく場合、CloseActionState にステータス名を指定することで指定したスケジュールに変更することができます。

6.2. X-MON の設定

X-MON から OTRS へのメール送信設定に必要な設定を記載します。

6.2.1. 通知ユーザユーザの追加

OTRS へ通知メールを連携するための、通知ユーザを作成します。

管理者メニュー「ユーザ管理」よりユーザー一覧画面を表示します。



ユーザー一覧

ユーザ管理 | ユーザグループ管理 | LDAPサーバ管理

+ 新規作成 **x** 削除 **+** 削除と承認

ID	名称	認証方式	権限	最終ログイン	操作
admin	管理者	X-MONローカル認証	システム管理者	2016年07月26日 13時25分23秒	→ 詳細表示
Leader	チームリーダー	ログインを許可しない	通知ユーザ	-	→ 詳細表示

「新規作成」ボタンをクリックするとユーザ登録画面が表示されます。



ユーザID(英数字)

OTRS

ユーザ名称

OTRS連携用通知ユーザー

ユーザ権限

通知ユーザ ▼ パスワード:

閲覧対象ホストグループ

全て

以下より選択

↑(選択) ↓(外す)

選択して下さい ▼

連絡先電話番号 (Twilio API連携)

E-MAILアドレス

mail_user@mail.example.com

「ユーザ ID」項目を入力し、E-MAIL アドレス項目に 6.2.1 章 OTRS のメールアカウント登録 で指定したメールアカウントのメールアドレスを入力します。

「作成と承認」ボタンをクリックするとユーザが追加されます。



6.2.2. 通知ユーザのメール文章設定

X-MONから送信される通知メールの文面に含まれる文字列から OTRS 側がステータス (障害検知、監視復旧など)やホスト名、サービス名などの情報を判別するため、OTRS 側の設定に合わせて、X-MON 側でメール文面を追加する必要があります。

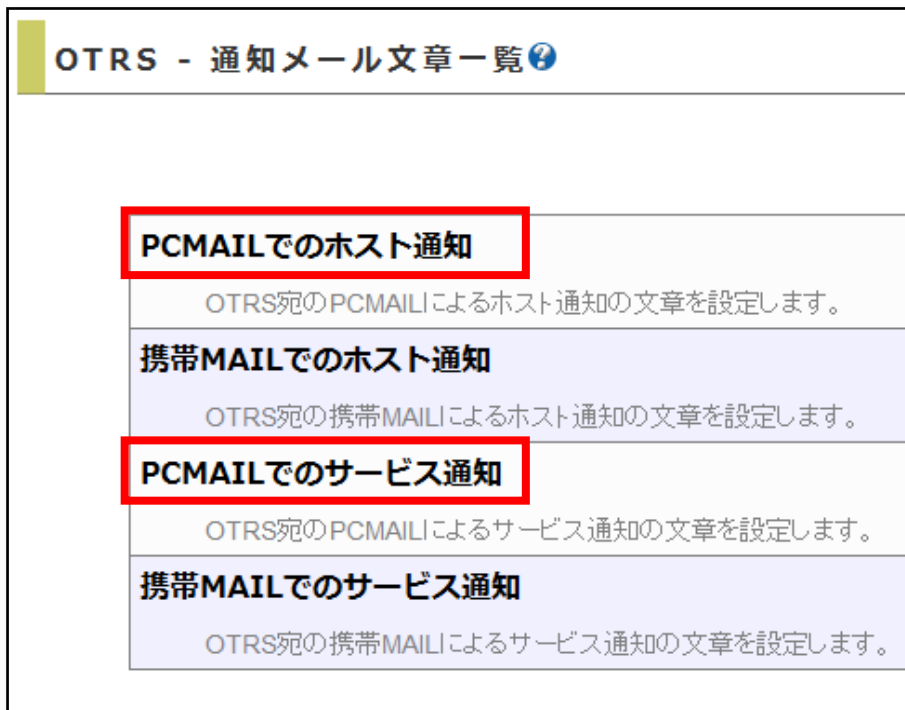
管理者メニューの「通知・エスカレーション関連設定」グループ内「通知メール文章設定」よりメール通知ユーザー一覧画面を表示します。

先ほど作成したユーザの「編集」ボタンをクリックします。



ID	名称	操作
x-mon-default	標準のメール通知	 編集
admin	管理者	 編集
OTRS	OTRS	 編集

先ほど作成した通知ユーザの通知メール設定画面に遷移します。



「PCMAIL でのホスト通知」と「PCMAIL でのサービス通知」をそれぞれ設定します。

6.2.2.1. PCMAIL でのホスト通知

通知設定を以下のように変更します。

- 送信するメールの種類
「独自のフォーマットを使用する」を選択します。
- テンプレートの読みこみ
「デフォルトのテンプレート」を選択し、「読み込み」ボタンをクリックします。
- 本文

通知メール文章内に以下の内容を追記します。

```
XMONHost: $HOSTNAME$  
XMONState: $HOSTSTATELABEL_E$
```

「作成と承認」ボタンをクリックすると設定が保存されます。

連絡先コード(英数字) OTRS
メールの種類 PCMAILでのホスト通知
送信するメールの種類 <input type="radio"/> 標準のフォーマットを使用する <input checked="" type="radio"/> 独自のフォーマットを使用する
送信するメール文章
テンプレートの読み込み デフォルトのテンプレート ▼ <input type="button" value="読み込み"/>
件名 Host \$HOSTSTATELABEL_E\$ alert for \$HOSTNAME\$! 通知種別 ▼ <input type="button" value="挿入"/>
本文 ***** X-MON ***** Notification Type: \$NOTIFICATIONTYPE\$ Host: \$HOSTNAME\$ State: \$HOSTSTATELABEL_E\$ Address: \$HOSTADDRESS\$ Info: \$HOSTOUTPUT\$ Date/Time: \$LASTHOSTCHECK\$ XMONHost: \$HOSTNAME\$ XMONState: \$HOSTSTATELABEL_E\$

6.2.2.2. PCMAIL でのサービス通知

通知設定を以下のように変更します。

- 送信するメールの種類
「独自のフォーマットを使用する」を選択します。
- テンプレートの読みこみ
「デフォルトのテンプレート」を選択し、「読み込み」ボタンをクリックします。
- 本文

通知メール文章内に以下の内容を追記します。

```
XMONHost: $HOSTNAME$  
XMONService: $SERVICEDESC$  
XMONState: $SERVICESTATELABEL_E$
```


連絡先コード(英数字) OTRS
メールの種類 PCMAILでのサービス通知
送信するメールの種類 <input type="radio"/> 標準のフォーマットを使用する <input checked="" type="radio"/> 独自のフォーマットを使用する
送信するメール文章
テンプレートの読み込み デフォルトのテンプレート ▼ <input type="button" value="読み込み"/>
件名 ** \$NOTIFICATIONTYPE\$ alert - \$HOSTALIAS\$/\$SERVICEDESC\$ is \$SERVICESTATELA 通知種別 ▼ <input type="button" value="挿入"/>
本文 ***** X-MON ***** Notification Type: \$NOTIFICATIONTYPE\$ Service: \$SERVICESTATELABEL_E\$ Host: \$HOSTNAME\$ Address: \$HOSTADDRESS\$ State: \$HOSTSTATELABEL_E\$ Date/Time: \$LASTSERVICECHECK\$ Additional Info: \$SERVICEOUTPUT\$ XMONHost: \$HOSTNAME\$ XMONService: \$SERVICEDESC\$ XMONState: \$SERVICESTATELABEL_E\$ 通知種別 ▼ <input type="button" value="挿入"/>

6.2.3. 各ホスト、サービスへのメール通知設定

それぞれのホストとサービスの通知メールの送信先に、先ほど登録した通知ユーザを設定することで、通知メールを連携することができます。

X-MON の管理画面での、通知メールの送信先の設定方法には2通りの方法があります。

- ホストとサービスの通知先グループ設定を変更する。
- ホストとサービスのエスカレーション設定を変更する。

本手順書では「ホストとサービスの通知先グループ設定を変更する」手順を記載いたします。

また、ユーザグループを新規追加し、ホストに設定する手順になっております。

すでにホストやサービスに通知グループが設定されている場合、通知グループに作成した通知ユーザを追加していただくことも可能です。

※ ホストやサービスの通知メール設定については、サポートサイトで公開しております。「X-MON 入門リファレンス」により詳しい設定方法が記載されております。通知メールの送信設定につきまして、ご不明な点がございましたらそちらをご確認ください。

6.2.3.1. 作成した通知ユーザをユーザグループに登録する

通知ユーザをユーザグループに追加します。

管理者メニューの「ユーザ管理」グループ内の「ユーザグループ管理」を選択し、ユーザグループ一覧画面に遷移します。

ユーザグループ一覧

ユーザ管理 | ユーザグループ管理 | LDAPサーバ管理

新規作成 削除 削除と承認

ID	名称	操作
osaka_group	大阪ユーザグループ	詳細表示

新規作成 削除 削除と承認

「新規作成」ボタンをクリックするとユーザグループ登録画面が表示されます。

ユーザグループの作成

ユーザグループID(英数字)

ユーザグループ名称

グループに含めるユーザ

OTRS

↑(選択) ↓(外す)

--- 0 ---

キャンセル 作成 作成と承認

「ユーザグループ ID」項目を設定し、「グループに含めるユーザ」項目で作成した通知ユーザを選択します。

「作成と承認」ボタンをクリックするとユーザグループが追加されます。

6.2.3.2. ホストの通知先にユーザグループに登録する。

管理者メニューの「ホスト・サービス管理」を選択し、OTRS へ障害通知を行いたいホストまたはサービスの監視設定編集画面を開きます。

ホストまたはサービスの監視設定編集画面を開き、「基本設定」タブの「通知先グループ」項目で先ほど作成したユーザグループを選択します。



「編集と承認」ボタンをクリックすると、ホストの設定が変更されます。
全ての設定変更が完了したのち、X-MON の再起動を行うと設定が反映されます。

以上で X-MON と OTRS のメール連携設定は完了です。

連携により、X-MON で発生した障害メールが OTRS に取り込まれるようになり、障害の発生から復旧までを 1 つのチケットに纏められるようになります。

7. OTRS と X-MON の CMDB 連携設定

X-MON からの通知メールを OTRS の CMDB と連携するための設定についてご紹介します。

連携設定には X-MON と OTRS のメール連携設定が完了している必要があります。

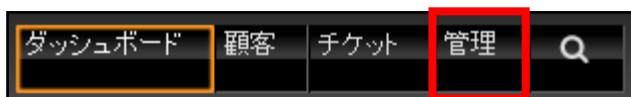
7.1. OTRS の CMDB 機能の導入

OTRS の構成管理機能である CMDB を利用するためには OTRS の拡張機能 OTRS ITSM パッケージを追加インストールする必要があります。

7.1.1. OTRS ITSM パッケージのインストール準備

追加パッケージをインストールする準備として、パッケージリポジトリを OTRS に追加します。

ヘッダーメニューより「管理」を選択し、管理者メニューを開きます



システム管理 の「システムコンフィグ」を選択します。

The screenshot shows a 'システム管理' (System Management) menu with various options. The 'システムコンフィグ' (System Configuration) option is highlighted with a red box. The options include:

- 管理用ジョブ (Management Jobs): Manage tasks triggered by event or time based execution.
- 管理者通知 (Administrator Notification): ユーザーに通知を送信 (Send notification to user).
- セッション管理 (Session Management): 既存セッション管理 (Manage existing sessions).
- システムログ (System Log): システムログメッセージを見る。 (View system log messages).
- Process Management: Configure Processes.
- Web Services: Create and manage web services.
- Support Assessment: Admin-Support Overview.
- System Registration: Manage system registration.
- 重要度 <-> 影響度 <-> 優先度 (Priority <-> Impact <-> Priority): 優先度の関連性を管理 (Manage priority relationships).
- パフォーマンスログ (Performance Log): パフォーマンスベンチマーク結果を見る。 (View performance benchmark results).
- SQLボックス (SQL Box): SQL文の実行 (Execute SQL statements).
- システムコンフィグ (System Configuration): システム設定の編集 (Edit system settings).
- パッケージ管理 (Package Management): このシステムのソフトウェアパッケージの更新と拡張 (Update and extend software packages of this system).

操作メニューから「Framework」を選択し、「Core::Package」をクリックします。

The screenshot shows a search interface with two main sections: '操作' (Action) and '結果' (Results).

操作 (Action):

- 検索 (Search) button.
- 検索した 1411 の設定へ移動 (Move to 1411 settings found).
- Framework (446) (Selected and highlighted with a red box).
- 選択した設定グループへ移動 (Move to selected settings group).
- 設定のエクスポート (Export settings) button.
- 設定のインポート (Import settings) button.

結果 (Results):

- サブグループ (Subgroup):
- Core
- Core::Cache
- Core::CustomerCompany
- Core::CustomerUser
- Core::LinkObject
- Core::Log
- Core::MIME-Viewer
- Core::MirrorDB
- Core::PDF
- Core::Package (Highlighted with a red box)
- Core::PerformanceLog

Core::Package の設定画面が表示されます。

チェックボックスにチェックを入れ、リポジトリの設定を有効にします。

Defines the list of online repositories. Another installations can be used as repository, for example: Key="http://example.com/otrs/public.pl? Action=PublicRepository;File=" and Content="Some Name".

鍵	内容
http://ftp.otrs.org/pub/otrs/itsm/packages33/	[-OTRS::ITSM 3.0 Master-] http://ftp.otrs.org/

更新

以下の設定項目を入力してください。

項目名	入力値
鍵	http://ftp.otrs.org/pub/otrs/itsm/packages33/
内容	[-OTRS::ITSM 3.3 Master--] http://ftp.otrs.org/

「更新」ボタンをクリックすると、設定が有効になります。

7.1.2. OTRS ITSM パッケージのインストール

ヘッダーメニューより「管理」を選択し、管理者メニューを開き、システム管理 の「パッケージ管理」を選択します。

The screenshot shows the 'システム管理' (System Management) menu. It contains several options arranged in two columns. The option 'パッケージ管理' (Package Management) is highlighted with a red rectangular box. The text for 'パッケージ管理' reads: 'このシステムのソフトウェアパッケージの更新と拡張' (Update and expansion of software packages for this system).

管理用ジョブ Manage tasks triggered by event or time based execution.	System Registration Manage system registration.
管理者通知 ユーザーに通知を送信	重要度 <-> 影響度 <-> 優先度 優先度の関連性を管理
セッション管理 既存セッション管理	パフォーマンスログ パフォーマンスベンチマーク結果を見る。
システムログ システムログメッセージを見る。	SQLボックス SQL文の実行
Process Management Configure Processes.	システムコンフィグ システム設定の編集
Web Services Create and manage web services.	パッケージ管理 このシステムのソフトウェアパッケージの更新と拡張
Support Assessment Admin-Support Overview.	

操作メニューから先ほど登録したリポジトリを選択し、「リポジトリ情報を更新」をクリックします。

The screenshot shows the '操作' (Operation) menu. It contains several buttons: 'ファイルを選択' (Select file), 'パッケージをインストール' (Install package), 'リポジトリ情報を更新' (Update repository information), and a dropdown menu. The dropdown menu is highlighted with a red rectangular box and shows the selected repository: '[-OTRS::ITSM 3.3 Master-] http://ftp.'.

オンラインリポジトリの内容が更新されますので、パッケージの一覧から「GeneralCatalog」を指定し、「インストール」ボタンをクリックします。

オンラインリポジトリ	
名前	バージョン
GeneralCatalog	3.3.9
ITSMChangeManagement	3.3.9
ITSMConfigurationManagement	3.3.9
ITSMCore	3.3.9
ITSMIncidentProblemManagement	3.3.9
ITSMServiceLevelManagement	3.3.9
ImportExport	3.3.9

ローカルリポジトリに「GeneralCatalog」が追加されたことを確認してください。

ローカルリポジトリ	
名前	バージョン
GeneralCatalog 	3.3.9
SystemMonitoring 	 2.5.2

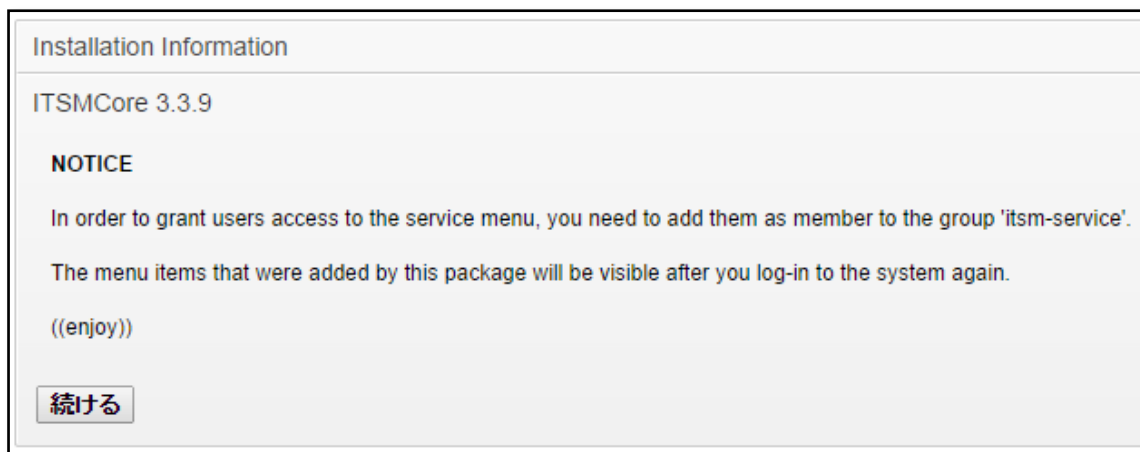
同様に

「ITSMCore」

「ITSMConfigurationManagement」

の順にパッケージをインストールします。

以下のようなインストールに関する通知が表示されますが「続ける」をクリックしてください。



ローカルリポジトリに

「GeneralCatalog」

「ITSMCore」

「ITSMConfigurationManagement」

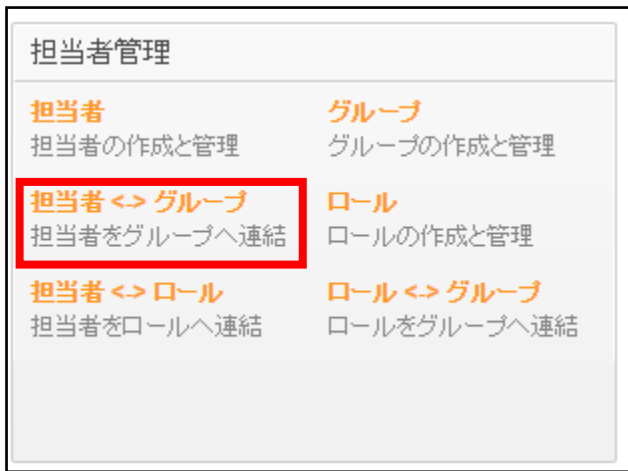
が追加されればインストールは完了です。

ローカルリポジトリ		
名前		バージョン
GeneralCatalog		3.3.9
ITSMConfigurationManagement		3.3.9
ITSMCore		3.3.9
SystemMonitoring	 	2.5.2

7.1.3. CMDB の管理設定

CMDB を表示、操作するために CMDB の管理権限を付与します。

ヘッダーメニューより「管理」を選択し、管理者メニューを開き、システム管理 の「担当者<->グループ」を選択します。



担当者の一覧が表示されますので、権限を付与するユーザを選択します。



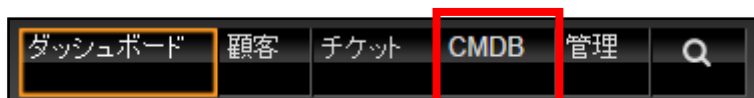
グループに対する権限の一覧が表示されますので、「itsm-configitem」の権限を追加します。

担当者に対するグループの関連性を変更 **管理権限アカウント システム管理者 (admin)**

グループ	<input type="checkbox"/> 読取り	<input type="checkbox"/> 移動	<input type="checkbox"/> 作成	<input type="checkbox"/> メモ	<input type="checkbox"/> 所有者	<input type="checkbox"/> 優先度	<input type="checkbox"/> 読書き
admin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
itsm-configitem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
itsm-service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

送信 または **取消**

一度、管理画面よりログアウトし、再度ログインすると、メニューバーに「CMDB」が追加されることを確認してください。



以上で CMDB 機能の導入は完了です。

7.2. X-MON と CMDB 機能の連携設定

X-MON と CMDB 機能の連携のため OTRS の設定を行います。

7.2.1. CMDB への「Config Item」の登録

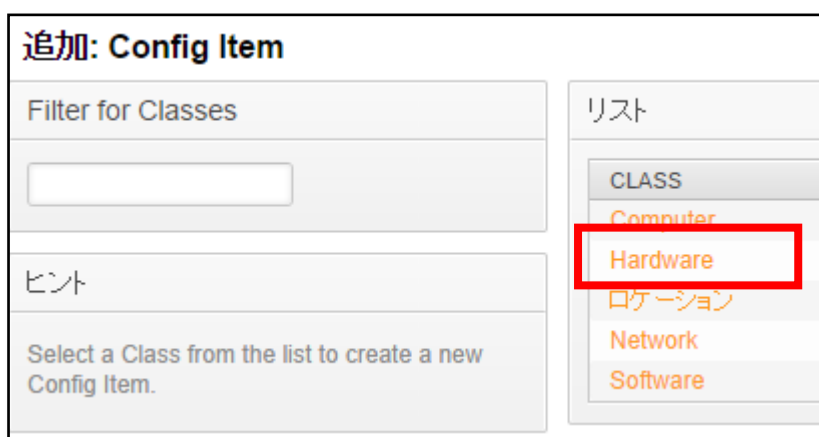
連携を行うためには、CMDB に登録されている「Config Item」名称と、X-MON に登録されている「Host ID」を同じものが登録されている必要があります。

※ 以下の手順では、X-MON に標準で登録されている Host 「X-MON」を例に CMDB の登録を行います。

ヘッダーメニューより「CMDB」を選択し、プルダウンの中から「新規」を選択します。



「Config Item」の種別一覧が表示されますので、条件に合う「CLASS」を選択します。今回の例では Hardware を選択しています。



「CLASS」を選択すると、「Config Item」の登録画面に遷移します。
必須項目に更新します。

編集: Config Item: NEW - Class: Computer

* 名前:

* Deployment State:

* インシデントの状態:

ベンダー:

Model:

説明:

タイプ:

● 必須項目

項目名	説明
名前	機器の名称を登録します。名前欄に入力する値は、X-MONに登録されている「ホスト ID」と同じものに合わせる必要があります。
Deployment State	リストから機器の状態を選択します。
インシデントの状態	機器が運用中かインシデント状態か選択します。
Network Adapter	ネットワークアダプター名を指定します。
DHCP 有効	DHCP が有効になっているかどうかを指定します。

- 任意項目

以下の項目は任意で入力する項目です。構成を管理するうえで必要な項目に情報を記載します。

項目名	説明
ベンダー	機器の製造元情報を記載します。
Model	機器の型番を記載します。
説明	機器に関する説明を記載します。
タイプ	機器の種別を選択します。
所有者	機器の所有者を指定します。
Serial Number	シリアルナンバーを記載します。
Operating System	OS 情報を記載します。
CPU	CPU 情報を記載します。
RAM	MEMORY 情報を記載します。
Hard Disk	HDD 情報を記載します。
Capacity	HDD の容量を記載します。
FQDN	ドメイン情報を記載します。
グラフィックアダプタ	グラフィックアダプタの情報を記載します。
その他の機器	機器に付属する機器情報がある場合記載します。
Warranty Expiration Date	保証期間満了日を入力します。
Install Date	インストール日を入力します。

7.2.2. System Monitoring の設定を行い、連携機能を有効化する X-MON と CMDB の連携機能を有効にします。

7.2.2.1. System Monitoring の Core::ConfigItem 設定を変更する

ヘッダーメニューより「管理」を選択し、管理者メニューを開き、システム管理 の「システムコンフィグ」を選択します。



操作メニューから「System Monitoring」を選択し、「Core::ConfigItem」をクリックします。



「Core::ConfigItem」の設定画面が表示されます。

それぞれ、チェックボックスにチェックを入れプルダウンで「はい」を選択すると設定が有効になります。

項目名	説明
SystemMonitoring::SetIncidentState	有効にすると、障害メールを受信した際に Host 名と同じ Config Item があった場合 Config Item のステータスをインシデントに変更します。
SystemMonitoring::LinkTicketWithCI	有効に選択すると、障害メールを受信しチケットを作成後、同じサービスまたはホストから 2 通目の通知メールを受け取った場合、Config Item にそのチケットをリンクします。

以上で、X-MON と OTRS の CMDB との連携設定は完了です。

連携により、メール連携で X-MON からのメールを取り込んだ際に、同名の Config Item があると Config Item のステータスを「運用」から「インシデント」に変更されるようになります。二通目のメールを取り込むと、Config Item にチケットがリンクされます。