

BOM for Windows Ver.8.0

ServiceNow 連携ガイドライン

免責事項

本書に記載された情報は、予告無しに変更される場合があります。セイ・テクノロジーズ株式会社は、本書に関していかなる種類の保証（商用性および特定の目的への適合性の黙示の保証を含みますが、これに限定されません）もいたしません。

セイ・テクノロジーズ株式会社は、本書に含まれた誤謬に関しての責任や、本書の提供、履行および使用に関して偶発的または間接的に起こる損害に対して、責任を負わないものとします。

著作権

本書のいかなる部分も、セイ・テクノロジーズ株式会社からの文書による事前の許可なしには、形態または手段を問わず決して複製・配布してはなりません。

商標

本ユーザーズマニュアルに記載されている「BOM」はセイ・テクノロジーズ株式会社の登録商標です。また、本文中の社名、製品名、サービス名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

なお、本文および図表中では、「TM」（Trademark）、「(R)」（Registered Trademark）は明記しておりません。

目次

本書について
    製品表記
    使用方法
    環境説明
第1章 はじめに
第2章 動作要件
第3章 サンプルスクリプトを使用したServiceNowのメール受信設定
第4章 監視設定サンプルファイルを使用した設定ガイド
第5章 動作確認

本書について

本書について

製品表記

本書では、以下の製品について略称を使用しています。

正式名称	本マニュアルでの呼称（略称）
BOM for Windows Ver.8.0 SR1	BOM 8.0

使用方法

本書には、BOM 8.0とServiceNow, Incが提供するクラウドサービス「ServiceNow」とを連携させるための設定方法や、監視設定サンプルの使用方法を記載しています。

- 本書を使用するには、BOM 8.0の基本的な知識や、ServiceNowおよびMicrosoft Windowsオペレーティングシステムについての実際的な知識が必要です。
- BOM 8.0のインストールに関しては'BOM for Windows Ver.8.0 インストールマニュアル'を参照してください。本書はインストールが正常終了した後の操作方法について記述しています。
- 本書に更新・訂正などが生じた際は、弊社ウェブサイト上で情報を公開しますので、あわせて参照してください。

環境説明

- コンピューター操作画面の採取には、主にWindows Server 2019の環境を使用しています。
- ServiceNowの操作画面採取には、リリースバージョン"San Diego"を使用しています。

お使いの環境により表示内容などが若干異なる場合がありますが、適宜読み替えてください。

第1章 はじめに

ServiceNow連携の設定を行うことにより、BOM 8.0からメール通知アクションで送信される監視結果をServiceNowにインシデントとして登録するという、一連の流れを実現できます。

これによってBOM 8.0からの通知を、ServiceNow上で管理することができるようになります。

BOM 8.0のインストールパッケージには、このServiceNow連携に必要な設定を手軽に導入するための監視設定サンプルファイルが以下の場所に同梱されています。

> [BOM インストールパッケージ]¥TOOLS¥ServiceNow連携

- ServiceNowのコンソールアプリケーションなど、ServiceNow側の操作方法についてはサポート対象外です。
  また、ServiceNowの仕様についてはServiceNow社に確認してください。

第2章 動作要件

ServiceNow連携の動作要件は以下のとおりです。

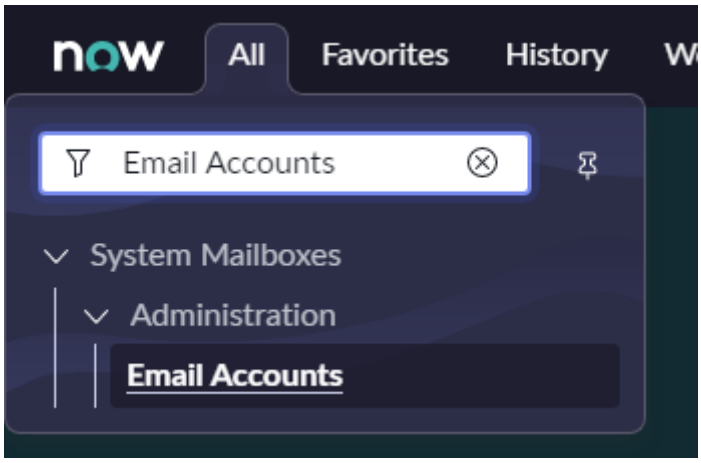
監視対象および 通知元の動作環境	BOM 8.0の動作要件に準じます。 詳細は'BOM for Windows Ver.8.0インストールマニュアル'を参照してください。
動作確認済みの ServiceNow環境 (リリースバージョン)	San Diego、Orlando

- 動作確認済み以外のServiceNow環境については、動作に問題がないことを事前に確認してください。

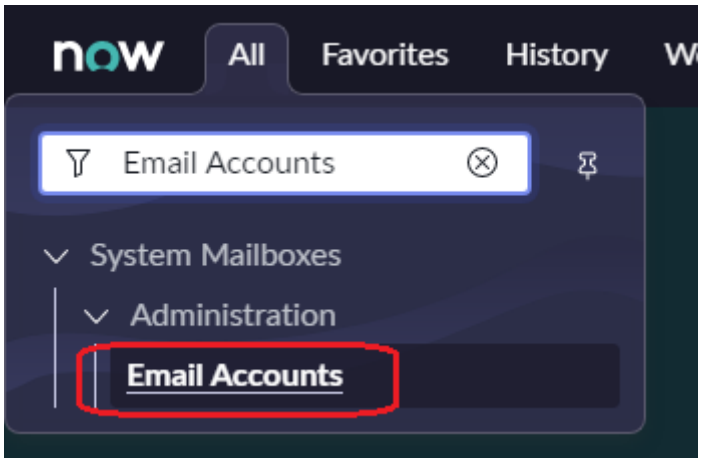
第3章 サンプルスクリプトを使用したServiceNowのメール受信設定

BOM 8.0でServiceNowへインシデントを連携するためには、BOMから送信されるメールを解析する設定をServiceNowへ適用する必要があります。この設定内容を理解することにより、さまざまな情報をServiceNowのインシデントへ登録することが可能となります。

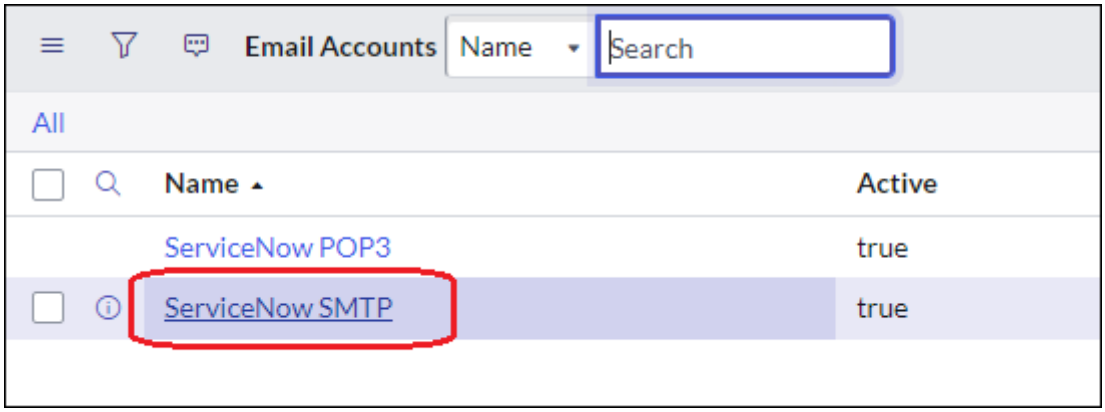
1. ServiceNowのインスタンスへログインし、メニューの"All"からFilterへ"Email Accounts"と入力します。



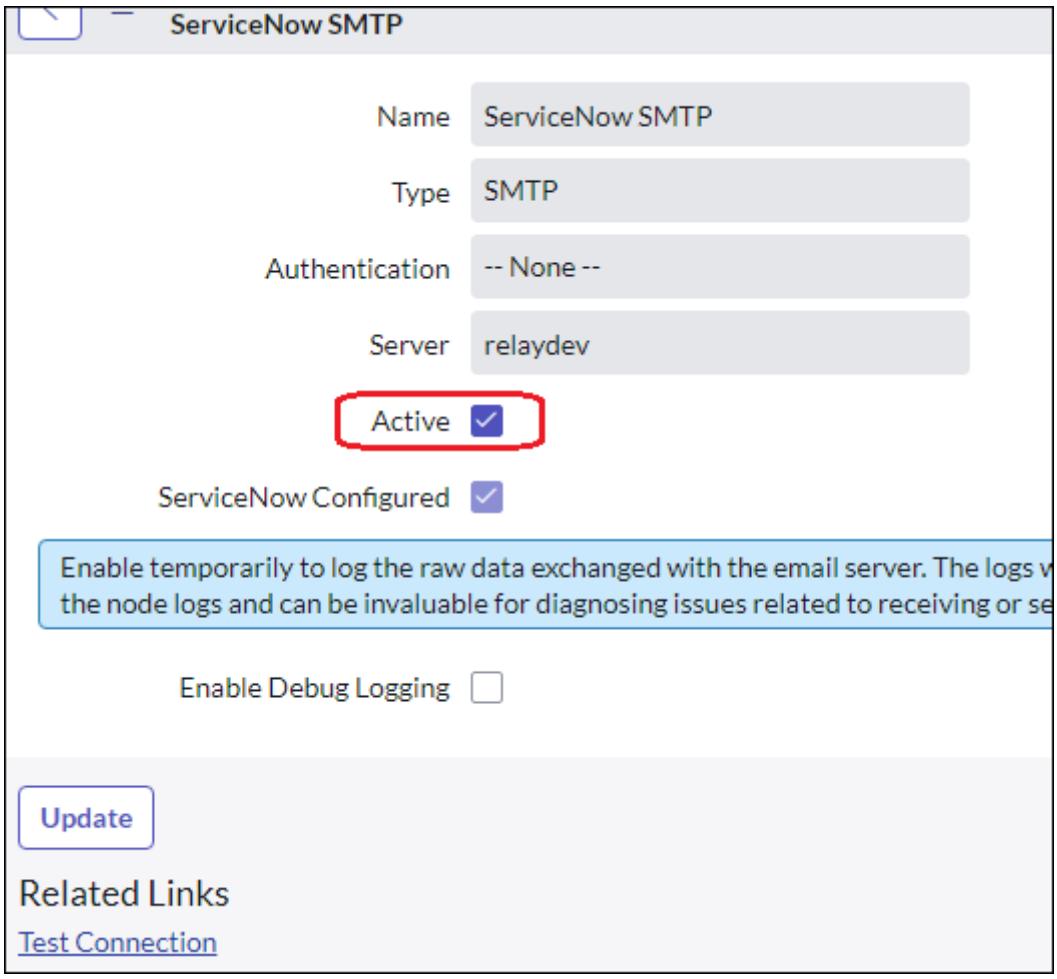
2. 下部に表示された[Email Accounts]をクリックします。



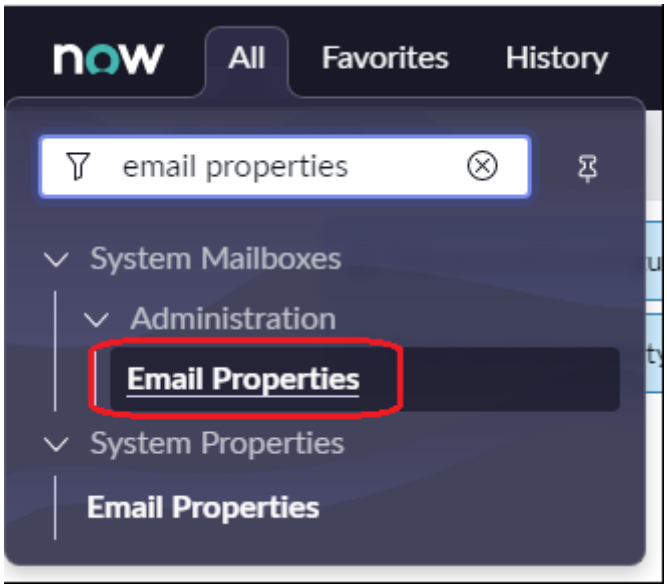
3. 右ペインに表示された「ServiceNow SMTP」をクリックしてください。



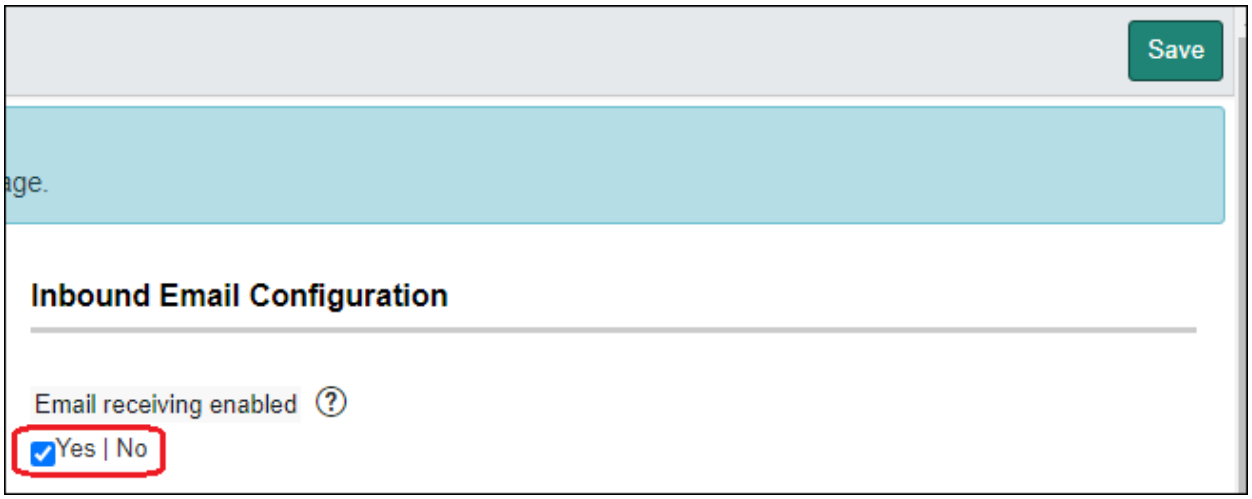
4. 右ペインに表示された「Active」にチェックが入っていることを確認してください。
    - 「Active」にチェックが入っていない場合はチェックを入れて、[Update]をクリックしてください。



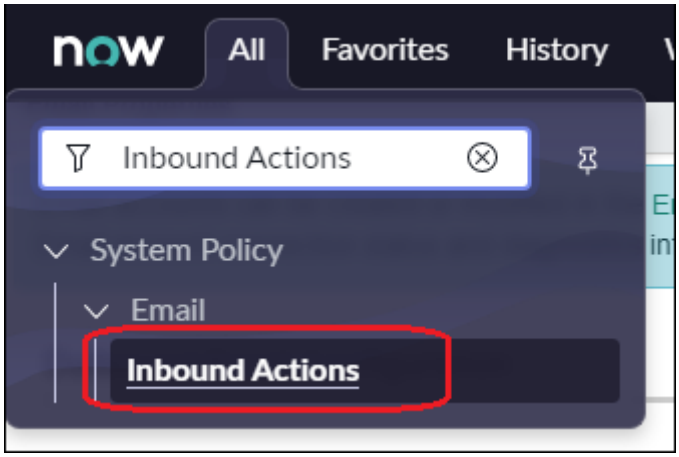
5. メニューの"All"からFilterへ"Email Properties"と入力し、表示された[Email Properties]をクリックします。



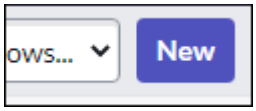
6. 右ペインに表示された「Inbound Email Configuration」-「Email receiving enabled」にチェックが入っていることを確認してください。
    - 「Email receivingenabled」にチェックが入っていない場合はチェックを入れて、[Save]をクリックしてください。



7. メニューの"All"からFilterへ"Inbound Actions"と入力し、表示された[Inbound Actions]をクリックします。

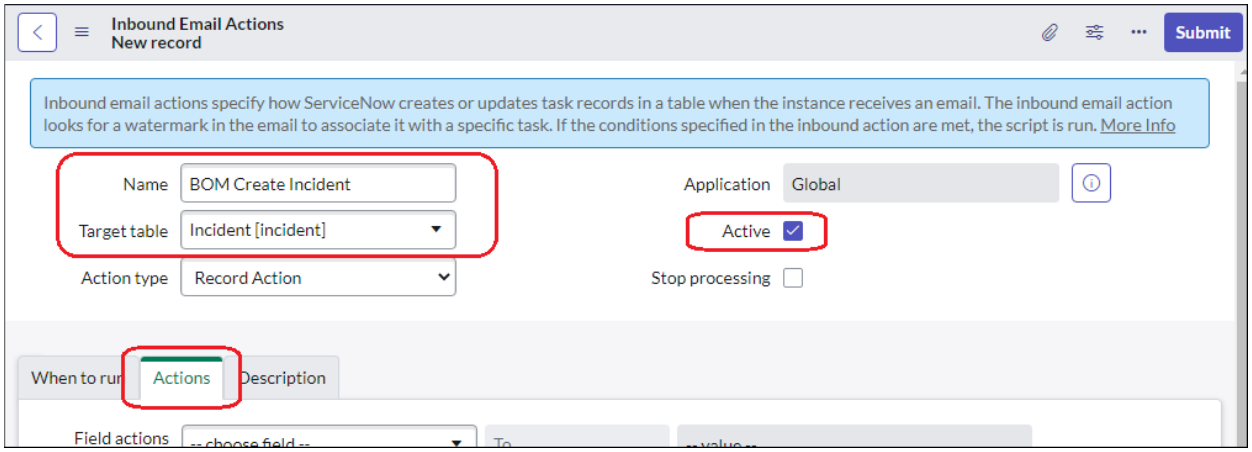


8. 右ペインに表示された[New]をクリックしてください。



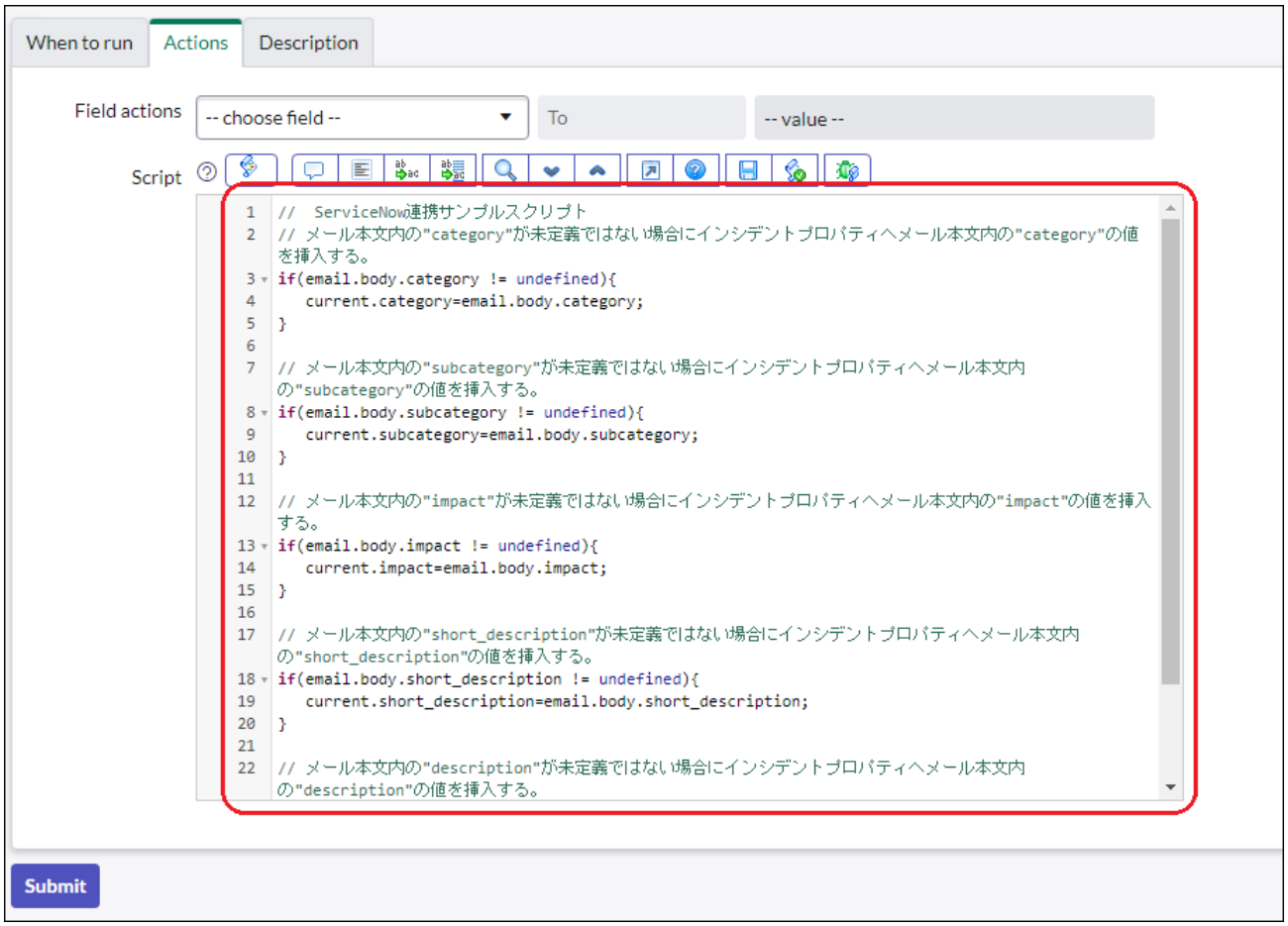
9. Inbound Email Actions の New record画面では以下のように設定し、「Action」タブをクリックします。
    - Name : 任意
    - Target table : Incident [incident]

- Active：チェックをつける



10. 「Script」のテキストボックスに、以下へ格納されているテキストファイルの内容をコピー&ペーストし、[Submit]をクリックします。

> [BOM インストールパッケージ]¥TOOLS¥ServiceNow連携¥ServiceNow連携サンプルスクリプト.txt



- 当該メール解析スクリプトは任意に内容を変更できます。詳細はServiceNowのサポートページを参照してください。

第4章 監視設定サンプルファイルを使用した設定ガイド

BOM 8.0で、ServiceNowへ送信する通知を設定します。

設定の説明には以下のフォルダーに保存された監視設定サンプルファイルを用いますが、この設定内容を理解することにより、さまざまな監視設定に対してServiceNow連携のためのメール通知を設定することも可能になります。

> [BOM インストールパッケージ]¥TOOLS¥ServiceNow連携¥ServiceNow連携_サービス監視.CAB

- 同フォルダー内には、メール通知に監視結果等を添付できる監視設定サンプルファイルである、「ServiceNow連携_イベントログ監視.CAB」も用意しています。設定方法は本手順を踏まえた上で、'BOM for Windows Ver.8.0 ユーザーズ マニュアル'の'イベントログ監視'および、'アクション項目の詳細'の'「添付/埋め込みファイル」タブ'を参照してください。

この監視設定サンプルファイルを使用した以下の手順では、任意のサービスを監視するサービス監視にメール通知アクションを設定し、その通知メールに対してServiceNowとの連携に必要な情報を登録するという流れで、ServiceNow連携の設定を説明します。

監視設定サンプルファイルの監視、通知内容

- 任意のサービスの状態を3分間隔で監視
- 任意のサービスが停止状態であれば「注意」、注意が3回連続した時点で「危険」
- 監視結果が危険に変化した場合、または失敗となった時点で通知メールを送信

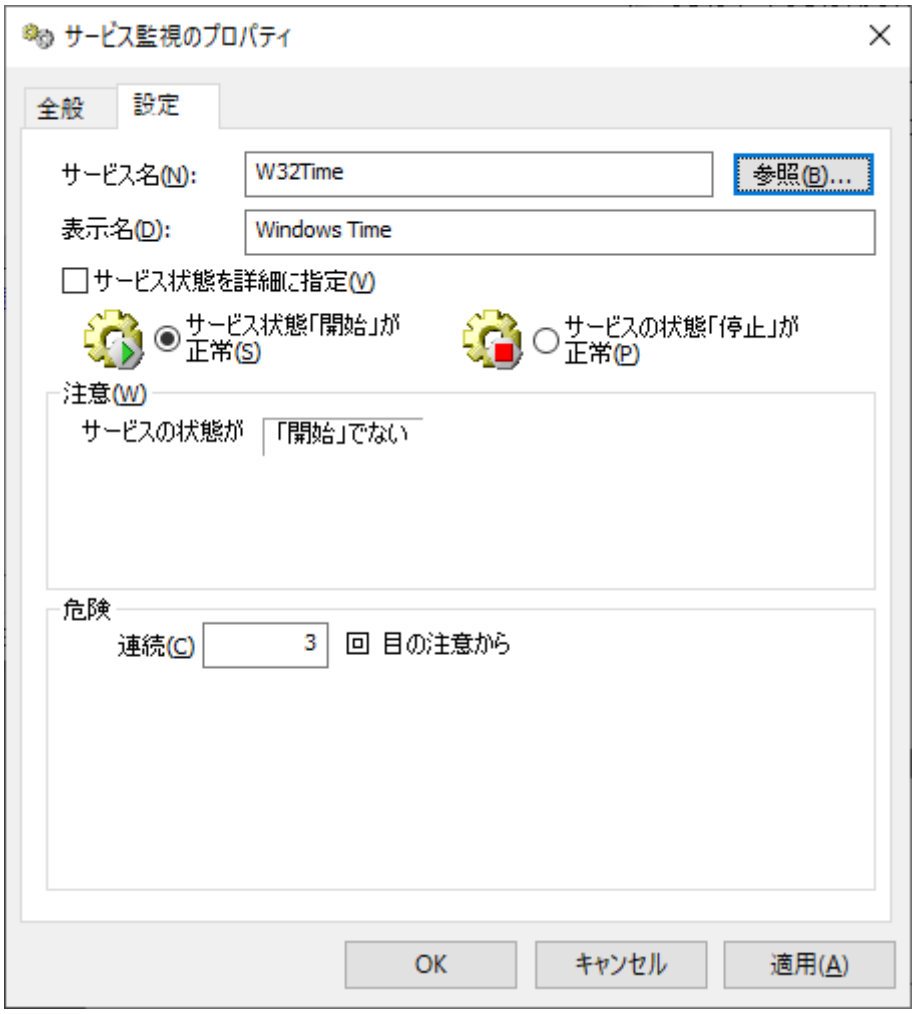
1. BOM マネージャーを起動し、メール通知の際に使用するSMTPサーバーの設定を実施します。

   監視が実行されている場合は、監視サービスを停止してください。
   - SMTPサーバーの設定方法については、'BOM for Windows Ver.8.0 ユーザーズ マニュアル'の'SMTP 情報の設定'を参照してください。

2. ServiceNow連携を使用するインスタンスに、監視設定サンプルファイル「ServiceNow連携_サービス監視.CAB」をインポートします。
   - CABファイルのインポート方法については、'BOM for Windows Ver.8.0 ユーザーズ マニュアル'の'監視設定のエクスポートとインポート'を参照してください。

3. 手順2で「ServiceNow連携サービス監視.CAB」をインポートしたインスタンスについて、スコープペインから「監視」ノード ー 監視項目「ServiceNow連携サンプルサービス監視」を順に展開してクリックします。
4. リザルトペインに表示された「サービス監視」を右クリックし、コンテキストメニューから「プロパティ」を選択します。

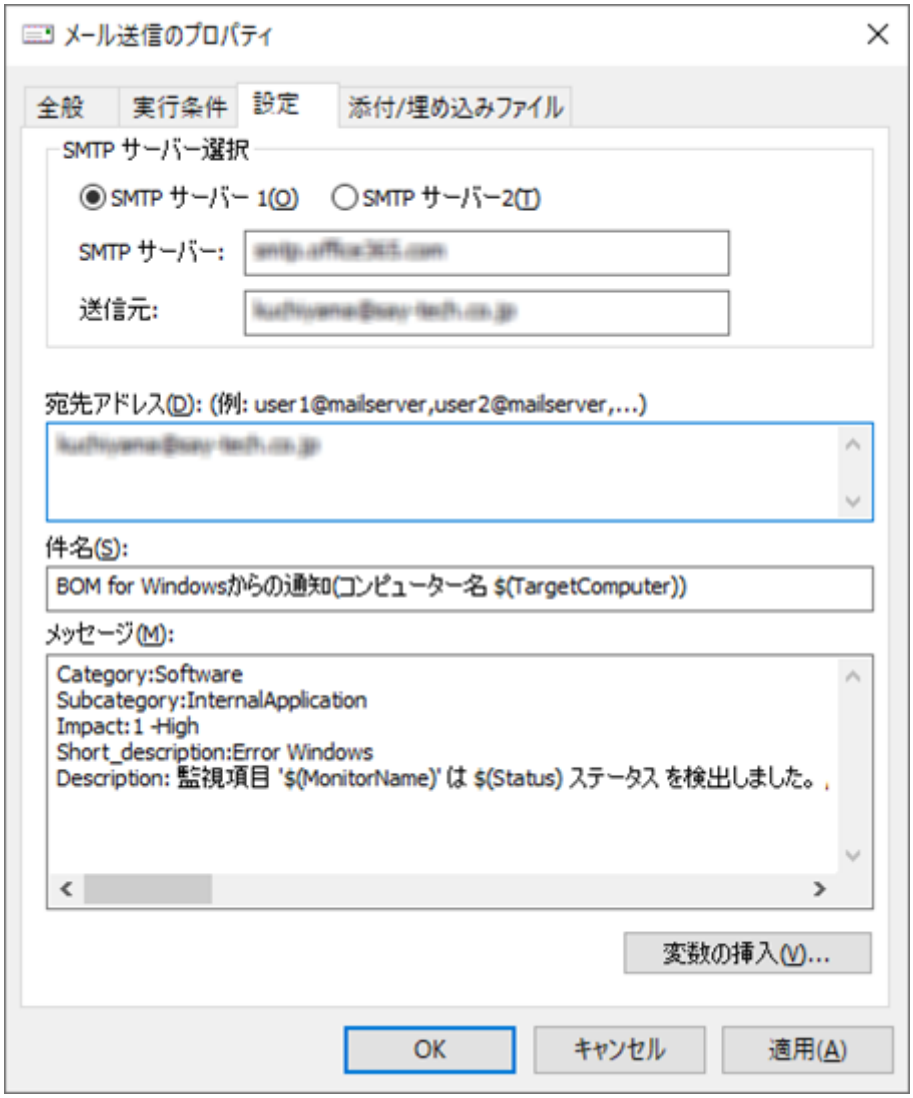
5. サービス監視のプロパティ画面で「設定」タブを開き、以下のとおり設定します。
    - 以下の監視対象のサービスには「WindowsTime」サービスを設定しています。



    - 「サービス名」 ： 監視対象としたい任意のサービスを選択します。
    - 上記プロパティ画面の詳細については、'BOM for Windows Ver.8.0 ユーザーズ マニュアル'の'サービス監視'を参照してください。

6. [OK]ボタンを押して同画面を閉じます。
7. 続いてスコープペインから「監視」ノード - 監視項目「ServiceNow連携サンプル_サービス監視」-「サービス監視」を順に展開してクリックします。
8. リザルトペインに表示された「メール送信」を右クリックし、コンテキストメニューから「プロパティ」を選択します。

9. メール送信のプロパティ画面で「設定」タブを開き、以下のとおり設定します。



- 「SMTPサーバー選択」 ： 手順1で設定したSMTPサーバーを選択します。
- 「宛先アドレス」 ： 通知メールの送信先となるServiceNowのメールアドレスを設定します。
- 「件名」 ： ServiceNow上でインシデントの件名とする内容を入力してください。

  「件名」フィールドではBOM 8.0であらかじめ用意された変数が使用できます。詳細については'BOM for Windows Ver.8.0 ユーザーズ マニュアル'の' 予約済み変数'を参照してください。

10. 同画面の「メッセージ」フィールドに、ServiceNowのインシデントとして登録する内容を入力します。
    - 「メッセージ」フィールドではBOM 8.0であらかじめ用意された変数が使用できます。詳細については'BOM for Windows Ver.8.0 ユーザーズ マニュアル'の'予約済み変数'を参照してください。
    - 本監視設定サンプルファイルでは、以下の内容があらかじめ登録されています。

      ---[ここから]----------
      Category : Software
      Sub Category : InternalApplication
      Impact : 1 - High
      Short Description : BOM for Windowsからの通知(コンピューター名 $(TargetComputer))
      Description : 監視項目 '$(MonitorName)' は $(Status) ステータスを検出しました。 / 監視コンピューター($(TargetComputer)) / 監視インスタンス($(InstanceID): $(InstanceName)) / 監視グループ($(GroupID): $(GroupName)) / 監視項目($(MonitorID): $(MonitorName)) / 実行時刻($(RunTime)) / 実行時間[秒]($(Duration)) / 結果コード($(ResultCode)) / 監視値($(Value)) / Powered by BOM. / <$(ActionID).BOM@¥$(FullComputerName)> / On $(CurrentTime)
      ---[ここまで]----------

11. [OK]ボタンを押して同画面を閉じます。

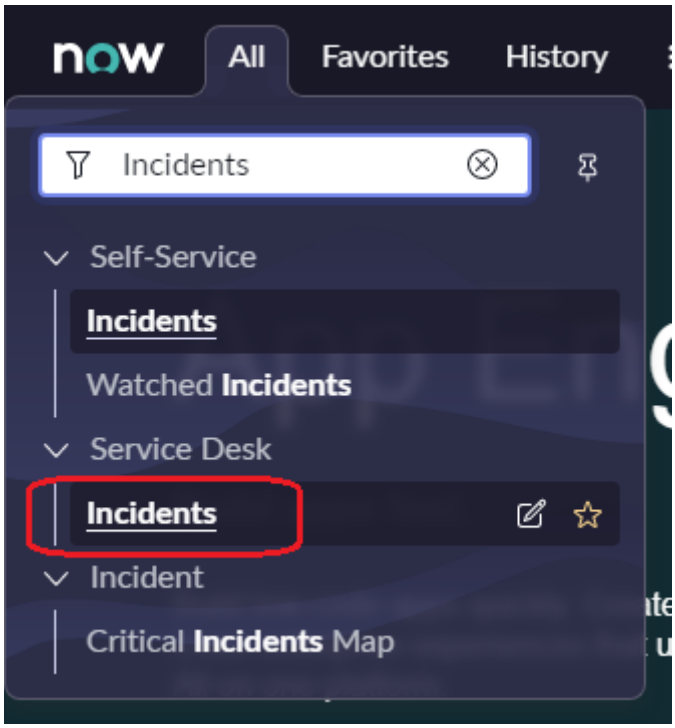
以上で、監視設定サンプルファイルを使用したServiceNow連携について、BOM側の設定は完了です。

以降の操作で実際にServiceNow連携が実行されることを確認してください。

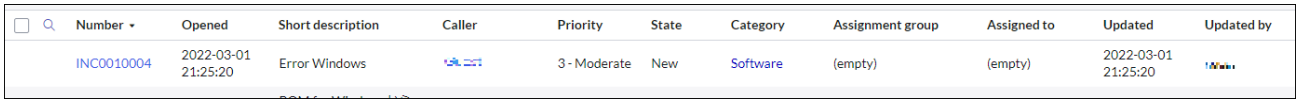
第5章 動作確認

第4章の設定内容で、実際にServiceNow連携が実行されることを確認します。

1. 第4章の手順1で停止した監視サービスを開始します。
2. Windowsの「サービス」を起動し、第4章の手順5で設定したサービスを手動で停止させます。
3. 第4章の手順5で設定したサービスでの停止が3回検知された時点で、通知メールが送信されます。
4. ServiceNowへログインして、メニューの"All"からFilterへ"Incidents"と入力し、Service Deskの[Incidents]をクリックします。



5. 送信されたメールがインシデントとして登録されていることを確認します。



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to	Updated	Updated by
INC0010004	2022-03-01 21:25:20	Error Windows		3 - Moderate	New	Software	(empty)	(empty)	2022-03-01 21:25:20	

BOM for Windows Ver.8.0 ServiceNow 連携ガイドライン

2022年5月9日 初版
2023年12月25日 改訂版

著者・発行者・発行
セイ・テクノロジーズ株式会社

バージョン Ver.8.0.10.0

(C) 2022 SAY Technologies, Inc.