



サービスデスク製品と 特権 ID 管理製品の連携

【連携製品】

- ManageEngine ServiceDesk Plus
(オンプレミス版/クラウド版)
- ManageEngine Password Manager Pro

ゾーホージャパン株式会社

ManageEngine

2017年6月1日 発行

■ 著作権について

本ガイドの著作権は、ゾーホージャパン株式会社が所有しています。

■ 注意事項

このガイドの内容は、改良のため、予告なく変更することがあります。

ゾーホージャパン株式会社はこのガイドに関しての一切の責任を負いかねます。

当社はこのガイドを使用することにより引き起こされた偶発的もしくは間接的な損害についても責任を負いかねます。

■ 商標一覧

記載の会社名、ロゴ、製品名の固有名称は各社の商号、商標または登録商標です。
なお、本ガイドでは、(R)、TM 表記を省略しています。

目次

1. 概要.....	3
2. ServiceDesk Plus 側の設定.....	4
2.1 ServiceDesk Plus ユーザーの設定	4
2.2 サービスカタログの設定.....	7
2.3 通知の設定	9
3. Password Manager Pro 側の設定.....	10
3.1 チケットシステム連携の設定	10
3.2 リソースへの接続を許可する詳細設定.....	12
4. 製品のご購入検討に際して	14
4.1 訪問/製品デモの依頼.....	14

1. 概要

本ドキュメントでは、ManageEngine 「ServiceDesk Plus」と「Password Manager Pro」の連携手順についてご説明します。連携のイメージは以下となります。

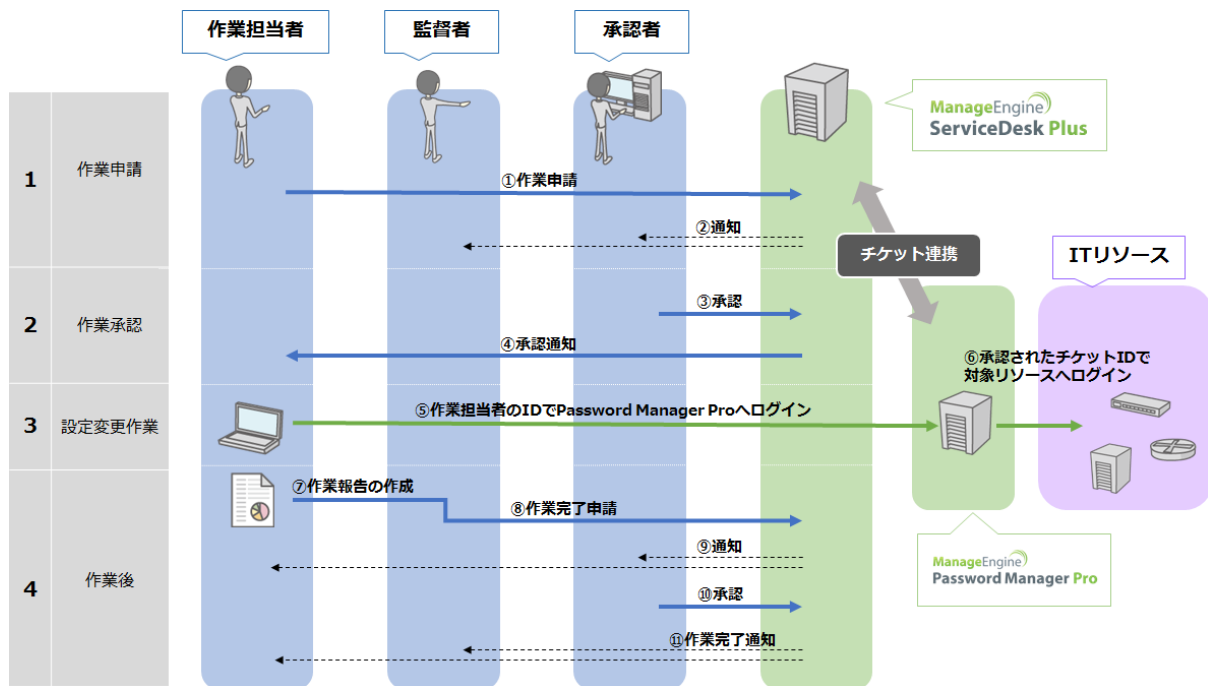


図 1-1 連携図

ServiceDesk Plus と Password Manager Pro の連携は、お客様の運用に合わせてカスタマイズ可能ですが、本資料では上記の連携図に基づいて設定方法をご案内します。

2. ServiceDesk Plus 側の設定

本章では、図 1-1 の連携図に従って、特権 ID の払い出しワークフローを実施する際に必要となる ServiceDesk Plus 側で設定をご案内します。必要な設定項目は以下 3 項目となります。

- ServiceDesk Plus ユーザーの設定 (連携使用に必要なユーザー)
- サービスカタログの設定
- 通知の設定

ServiceDesk Plus のインストール方法やスタートアップガイドについては、下記の資料を参照ください。

- ・ [ServiceDesk Plus インストール方法](#)
- ・ [ServiceDesk Plus スタートアップガイド](#)

2.1 ServiceDesk Plus ユーザーの設定

特権 ID の払い出しワークフローを実施するためには、各ユーザーの役割に沿った権限を付与する必要があります。本連携を使用する場合は、ServiceDesk Plus に下記 3 種類の役割を作成し、ユーザーごとに割り当てる必要があります。

役割種類	作業担当者	監督者	承認者
設定内容	<ul style="list-style-type: none">• CIタイプ: Requester (依頼者)	<ul style="list-style-type: none">• CIタイプ: Technician (技術担当者)• 操作制限 (リクエストのクローズ/再オープン)	<ul style="list-style-type: none">• CIタイプ: Technician (技術担当者)• サービス要求承認者

図 2-1 役割の種類

<各役割の設定手順>

■ 作業担当者

(1) 作業担当者の情報を登録

[管理]->[依頼者]->[新規依頼者の追加]から作業担当者の情報を入力します。

(2) [保存]をクリック

■ 監督者

(1) 役割の作成

[管理]->[役割]->[新規役割の追加]から、必要な操作のみ使用できるように役割を作成します。

以下 3 項目は使用できないようチェックを外します。

- ・ リクエストのクローズ
- ・ リクエストの再オープン
- ・ クローズしたリクエストの編集

アクセス権限	アクセスレベル	フルコントロール	表示	追加	編集	削除
リクエスト		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
問題		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
変更		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
調査		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
複製注文書		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
複製リクエスト		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
契約		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ソリューション		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
レポート		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

詳細設定			
リクエスト			
<input checked="" type="checkbox"/> 追加	<input checked="" type="checkbox"/> リクエストタスクの追加/編集	<input checked="" type="checkbox"/> 依頼者の追加	
<input type="checkbox"/> 編集	<input checked="" type="checkbox"/> リクエストの解決	<input type="checkbox"/> タイマーの停止	<input checked="" type="checkbox"/> リクエストのマージ
	<input type="checkbox"/> リクエストのクローズ	<input checked="" type="checkbox"/> 回答期日の修正	<input checked="" type="checkbox"/> 回答の修正
	<input type="checkbox"/> リクエストの再オープン	<input checked="" type="checkbox"/> 技術担当者の割り当て	<input checked="" type="checkbox"/> 依頼者の編集
	<input type="checkbox"/> クローズしたリクエストの編集		
<input checked="" type="checkbox"/> 削除	<input checked="" type="checkbox"/> 自分以外のユーザーが追加したメモの編集/削除	<input checked="" type="checkbox"/> 他の作業ログの削除	<input checked="" type="checkbox"/> リクエストタスクの削除
	<input checked="" type="checkbox"/> 自分のメモの編集/削除		

図 2-2 監督者の役割設定

(2)監督者の情報を登録

[管理]->[技術担当者]->[新規技術担当者の追加]から監督者の情報を入力します。[技術担当者のログオンを有効にする]にチェックを入れてログイン情報を入力し、(1)で作成した役割を割り当てます。

(3)[保存]をクリック

■承認者

(1)役割の作成

[管理]->[役割]->[新規役割の追加]から新しく役割を作成します。

(2)監督者の情報を登録

[管理]->[技術担当者]->[新規技術担当者の追加]から監督者の情報を入力します。[技術担当者のログオンを有効にする]にチェックを入れてログイン情報を入力し、サービス要求承認者のチェックを入れます。

(3)[保存]をクリック

2.2 サービスカタログの設定

サービスカタログ機能を使用することで、特権 ID の使用申請専用の Web フォーラムを作成することが可能です。サービスカタログの詳細情報については、こちらをご参照ください(技術担当者側のドキュメント URL を確認)

<サービスカタログの設定手順>

(1)[管理]->[サービスカタログ]->[サービスの追加]をクリック

(2)サービスの名称に「特権 ID の使用申請」と設定し、説明欄は任意で入力

(3)フォームデザイナーを設定

任意でフォームデザイナーをカスタマイズします。ステータス・資産は必要なフィールドとなります。

The screenshot shows the 'サービスプレビュー' (Service Preview) window. The '件名' (Subject) field is set to '特権IDの使用申請'. The '説明' (Description) field contains a bulleted list: '■使用する特権ID', '■作業内容', and '■使用する時間帯'. The interface includes a left sidebar for field configuration and a main preview area with various dropdown menus and a rich text editor.

図 2-3 サービスカタログ(フォームデザイナー設定)

(4)ワークフローを設定

リエストの承認者を[承認者の選択]より設定します。承認者が 1 人の場合にはユーザー名で選択しますが、サイトを設定している場合は、承認者に[\$DEPT_HEADS]を選択することで、リクエストを出した作業担当者に応じて承認者を自動的に割り振ることが可能です。サイトの設定の詳細については、こちらをご参照ください。(SDP 側のドキュメント URL を確認)

図 2-4 サービスカタログ(ワークフロー設定)

(5)タスクを設定

「特権 ID の使用申請」のサービスカタログを使用して作成したリクエストに対して、作業後に作業内容の報告を義務付ける運用にするためには、[ワークフロー]->[タスクの追加]から設定します。[オーナー]には、タスクの確認を行うユーザー(承認者)を設定します。

図 2-5 サービスカタログ(タスク設定)

2.3 通知の設定

リクエストやタスクのステータスが変更された際に、リアルタイムで作業担当者/監督者/承認者へ伝える場合、通知ルール機能を利用することで、電子メールで通知することが可能です。通知の設定の詳細について、こちらをご参照ください。(SDP 側のドキュメント URL を確認)

<通知ルールの設定手順>

(1)[管理]->[通知ルール]をクリック

(2)以下の項目にチェック

※任意の設定となりますので、運用に応じて設定してください。

[リクエスト]

- 新規リクエストを受け付けたとき依頼者にメールで通知
- 返信メールを受け付けたとき依頼者にメールで通知
- リクエストがクローズとなったとき依頼者にメールで通知
- リクエストが割り当てられたとき技術担当者にメールで通知
- 依頼者から応答があったとき技術担当者にメールで通知

[タスク]

- タスクが割り当てられたときタスクのオーナーにメールで通知
- タスクに作業ログが追加されたとき、そのタスクオーナーにメールで通知
- タスクが完了したとき、関連モジュール内のオーナーにメールで通知

3. Password Manager Pro 側の設定

本章では、図 1-1 の連携図に従って、特権 ID の払い出しワークフローを実施する際に必要となる Password Manager Pro 側で設定をご案内します。必要な設定項目は以下項目となります。

- チケットシステム連携の設定
- リソースへの接続を許可する詳細設定

Password Manager Pro のインストール方法やスタートアップガイドについては、下記の資料を参照ください。

- ・ [Password Manager Pro インストール方法](#)
- ・ [Password Manager Pro スタートアップガイド](#)

3.1 チケットシステム連携の設定

<設定手順>

- (1) Password Manager Pro に管理者アカウントでログイン
- (2) [管理]->[チケットシステム連携]->[ServiceDesk Plus]をクリック
- (3) 技術者キーに、ServiceDesk Plus 側の技術者アカウントの API キーを入力
- (4) チケットシステムの URL に、ServiceDesk Plus への URL を入力



図 3-1 チケットシステム連携設定

連携設定の完了後、Password Manager Pro がチケットシステムと適切に接続を確立できるか確認するテストを実行することが可能です。テストを実行するには、[詳細]->[テスト設定]をクリックして、ServiceDesk Plus に存在する任意のチケット ID(=リクエスト ID)を入力後、[テスト]をクリックしてください。

また、このテストの一部として、Password Manager Pro の詳細設定でフィルターとして利用できる[カスタム項目の取得]カスタム項目を取得することが可能です。

ServiceDesk Plus の設定

テスト設定を通して、チケットシステムからチケットIDなどのチケット詳細を取得できます。またユーザーは、チケットシステムからPassword Manager Proに追加カラムを取得できます。

チケットID : 305

出力 : {"SUBJECT": "Active Directoryアカウントの作成依頼", "ASSET": "", "FCR": "false", "ISVIPUSER": "No", "REQUESTTEMPLATE": "Active Directoryアカウント作成依頼", "YETTOREPLYCOUNT": "", "TECHNICIAN": "PMP API", "STATUS": "Open", "IS_CATALOG_TEMPLATE": "true", "RESPONDEDTIME": "0", "SLA": "アプリケーションロ...

テスト カスタム項目の取得

図 3-2 チケットシステム連携のテスト

3.2 リソースへの接続を許可する詳細設定

チケット番号、チケット状態など、ServiceDesk Plus 上の状態に応じて、Password Manager Pro からリソースへ接続できるか否か設定することが可能です。例えば、パスワードアクセスのリクエストを申請している Password Manager Pro のユーザーが、チケットシステムの「申請者と一致しているかどうか確認するために使用可能です。下記にて連携設定の一例をご紹介します。

ServiceDesk Plusの詳細設定

(チケット番号、チケット状態に加え) 他の条件も検証したい場合は、詳細設定を使用してください。例えば、パスワードアクセスのリクエストを申請しているPassword Manager Proのユーザーが、チケットシステムの「申請者」カラムと一致しているかどうか確認するために選択できます。同様に、チケットに関連した特定条件 - 例えばチケットの「優先度」が「高い」を確認できます。Password Manager Proは、追加項目を含むチケットシステムのパラメータを確認できます。詳細設定は、簡単に利用可能な設定、もしくはカスタムクラスの実装で実行できます。

詳細設定 クラス実装

Password Manager Proのマップエントリ対チケットシステム

列の名前	条件	チケットシステム	マッチ		
C1	FQDN	is	ASSET	AND	+ -
C2	Password Manager Proのユーザー名	is	REQUESTER	AND	+ -

C1 and C2 [編集](#) | [プレビュー](#) [例 : C1 and (C2 and C3)]

チケットシステムの確認されるべき条件

チケットシステム	条件	値	マッチ		
C1	STATUS	is	Open	AND	+ -
C2	APPROVAL_STATUS	is	Approved	AND	+ -

C1 and C2 [編集](#) | [プレビュー](#) [例 : C1 and (C2 and C3)]

[アクティブ](#) [保存](#) [キャンセル](#)

ヘルプ: Password Manager Proの特定カラムがチケットシステムで特定したものと一致するかどうかを検証するには、「PMPのマップエントリ対チケットシステム」オプションを選択してください。チケットに関連した特定の条件が満たされているかどうかを検証するには、「チケットシステムで確認すべき条件」オプションを選択してください。

図 3-3 リソースへの接続を許可する詳細設定

[Password Manager Pro のマップエントリ対チケットシステム]

- Password Manager Pro のユーザー名と ServiceDesk Plus 上に依頼者 (Requester) が一致すること
- Password Manager Pro 上に登録されているリソース FQDN と ServiceDesk Plus 上に登録されている ASSET(資産)が一致すること

[チケットシステムの確認されるべき条件]

- ・ STATUS が Open になっていること
- ・ APPROVAL_STATUS が Approved になっていること

Password Manager Pro 側の連携設定について、ナレッジ [「チケット連携システムの設定」](#) にも記載していますのでご参照ください。

Password Manager Pro と ServiceDesk Plus の連携設定後の利用イメージは[こちら](#)からご紹介しておりますので、ご参照ください。

4. 製品のご購入検討に際して

4.1 訪問/製品デモの依頼

ご購入前の設定/評価中に、個別のご相談や提案のご依頼がございましたら次の窓口をご利用ください。首都圏外でも、オンラインで対応が可能です。

■特権 ID 管理 課題相談 お申込みページ

https://www.manageengine.jp/products/Password_Manager_Pro/consultation.html?security_wp

■チケット管理管理ツール 課題相談 お申込みページ

https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/consultation.html

製品に関するお問い合わせ

ゾーホージャパン株式会社 ManageEngine&WebNMS 事業部

〒222-0012 神奈川県横浜市西区みなとみらい三丁目 6 番 1 号

みなとみらいセンタービル 13 階

ホームページ : <https://www.manageengine.jp/>

製品ページ : https://www.manageengine.jp/products/Password_Manager_Pro/
https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/