

# Concetti alla base dell'integrazione di Catalyst Center e ITSM

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Componenti interessati](#)

[Cisco Catalyst Center \(in precedenza DNAC\)](#)

[Applicazione Cisco DNA \(installata su SNOW\)](#)

[Server MID ServiceNow \(gestione, strumentazione e individuazione\)](#)

[ServiceNow: tabella set di importazione](#)

[ServiceNow: indicatore flusso di lavoro](#)

[ServiceNow: tabella mappa di trasformazione](#)

[Prerequisiti di integrazione Catalyst Center-ITSM \(ServiceNOW\)](#)

[Configurazioni lato ServiceNOW](#)

[Aggiunta utente amministratore istanza ServiceNow](#)

[Verifica server MID dell'istanza SNOW](#)

[Aggiunta di Catalyst Center all'istanza SNOW](#)

[Dipendenze plug-in istanza SNOW](#)

[Configurazioni di Catalyst Center](#)

[Aggiunta dell'istanza ITSM al Catalyst Center](#)

[Architettura: integrazione Catalyst Center-ITSM](#)

[Senza Cisco DNA App](#)

[Con Cisco DNA App](#)

---

## Introduzione

Questo documento descrive che l'obiettivo dell'integrazione è principalmente monitorare la rete del cliente per rilevare eventuali problemi di garanzia e manutenzione.

## Premesse

Questo documento controlla anche gli eventi che richiedono aggiornamenti dell'immagine software per conformità, sicurezza o altri trigger operativi.

I dettagli relativi a questi problemi vengono quindi pubblicati in un sistema ITSM (ServiceNow) o in qualsiasi endpoint REST.

Questo obiettivo viene raggiunto tramite i bundle di Catalyst Center che sono soluzioni preconfigurate che consentono l'integrazione tra le funzionalità di Cisco Catalyst Center e domini IT specifici. È possibile configurare e utilizzare i seguenti bundle:

- Sincronizzazione CMDB ITSM (ServiceNow) di base
- API REST Cisco DNA Center
- Recupero attributi endpoint con ITSM (ServiceNow)
- Monitoraggio dei problemi di rete e arricchimento per ITSM (ServiceNow)
- Rogue e aWIPS
- Eventi di automazione Cisco DNA Center per ITSM (ServiceNow)

Il documento fornisce tutti i dettagli relativi all'integrazione a partire dai componenti interessati, dai prerequisiti, dalle configurazioni dei pacchetti e dagli scenari di risoluzione dei problemi.

---

 Nota: questo documento è stato redatto in conformità alla release 2.3.5.6 di Catalyst Center e alla release di ServiceNow di Washington.

---

## Componenti interessati

### Cisco Catalyst Center (in precedenza DNAC)

Cisco Catalyst Center Platform (DNACP) è il livello di integrazione (o esposizione o consumo) di Cisco Catalyst Center. Cisco Catalyst Center offre diverse funzionalità, ad esempio la gestione, il monitoraggio e l'analisi della rete di un cliente. Per consentire ai clienti di utilizzare queste funzionalità di Cisco Catalyst Center con le proprie applicazioni e sistemi (ad esempio un'istanza ITSM), DNACP offre funzionalità di integrazione.

Grazie all'integrazione con i sistemi ITSM come ServiceNow, Cisco Catalyst Center estende il proprio approccio intuitivo alle reti fino alla gestione dei servizi IT (ITSM), parte della catena del valore IT.

Servizi Catalyst Center Coinvolti:

- servizio di pianificazione
- dna-event-runtime
- runtime dnacap

### Applicazione Cisco DNA (installata su SNOW)

L'applicazione sfrutta le informazioni sulla topologia di rete fisica del Cisco Catalyst Center tramite un job pianificato o un trigger avviato dall'utente e quindi mappa le informazioni rilevanti nelle tabelle CMDB di ServiceNow per creare una vista granulare dei componenti di rete del CMDB.

Inoltre, l'applicazione si basa sulle informazioni dettagliate di Cisco Catalyst Center Assurance. I problemi di rete monitorati e pubblicati come eventi ITSM dalle API di intento e dai flussi di integrazione di Cisco Catalyst Center vengono quindi sfruttati dall'applicazione personalizzata per attivare automaticamente i flussi di lavoro relativi a problemi, incidenti o modifiche.

Gli eventi SWIM (Software Image Management) monitorati e pubblicati da Cisco Catalyst Center Automation possono essere utilizzati dall'applicazione per attivare automaticamente un flusso di

lavoro delle modifiche per l'aggiornamento dell'immagine software. In questo modo è possibile eseguire il monitoraggio e l'aggiornamento del loop chiuso associando i flussi di lavoro di Cisco Catalyst Center Automation alle approvazioni e modificando le informazioni della finestra da ServiceNow. Infine, i ticket ITSM creati in ServiceNow vengono automaticamente arricchiti con informazioni aggiuntive, se necessario.

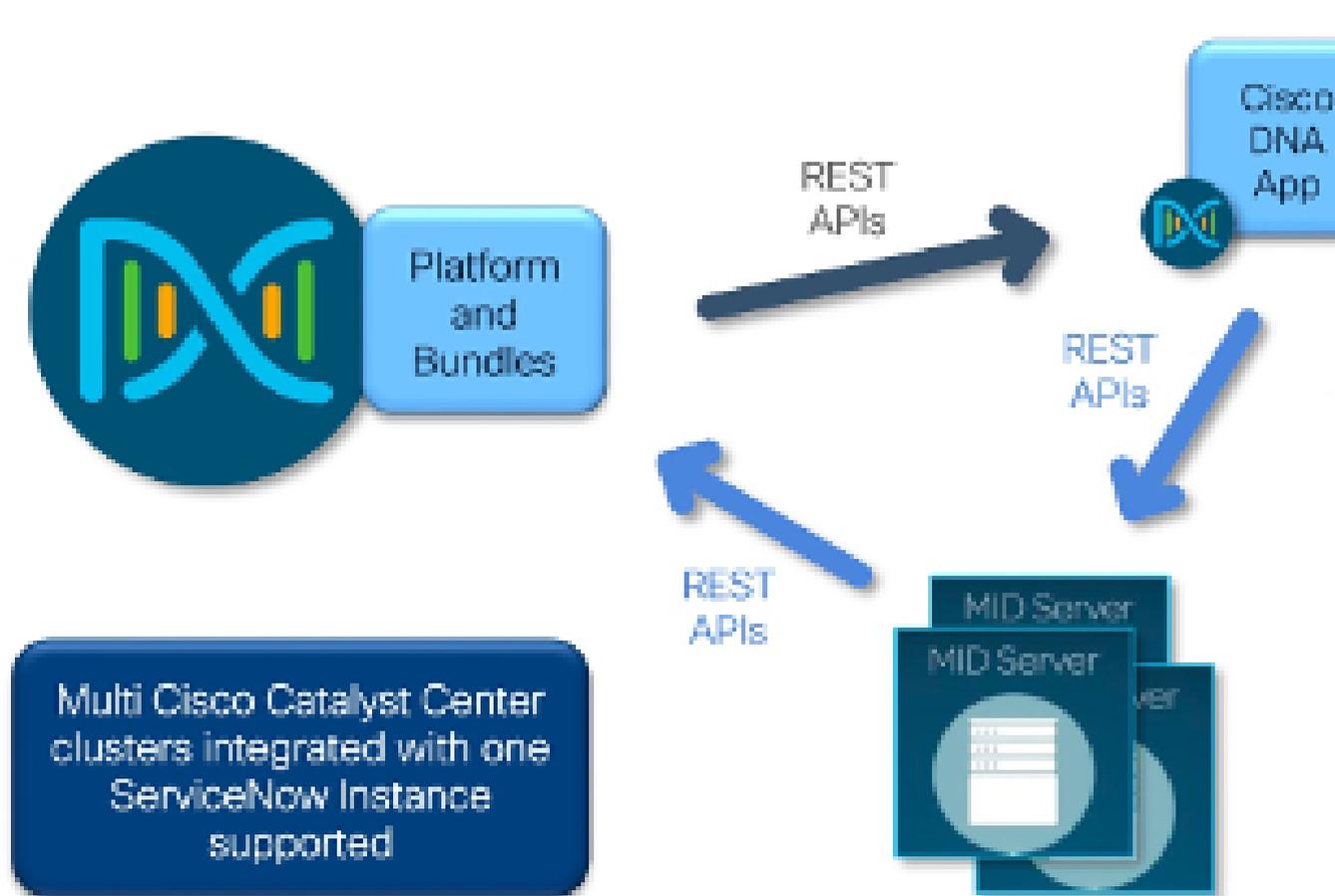
## Server MID ServiceNow (gestione, strumentazione e individuazione)

MID Server è un'applicazione in esecuzione su Windows e Linux gestita dall'istanza SNOW che facilita la comunicazione e lo spostamento dei dati tra la piattaforma ServiceNow e qualsiasi applicazione esterna, origine dati e servizi (nel caso specifico DNACP).

Il server MID deve essere configurato per tutti i messaggi in arrivo a DNACP da ServiceNow.

I messaggi in uscita da DNACP a ServiceNow non vengono instradati al server MID.

Fare riferimento a questo collegamento per la configurazione di SNOW e Mid-Server. [Archivio ServiceNOW](#)



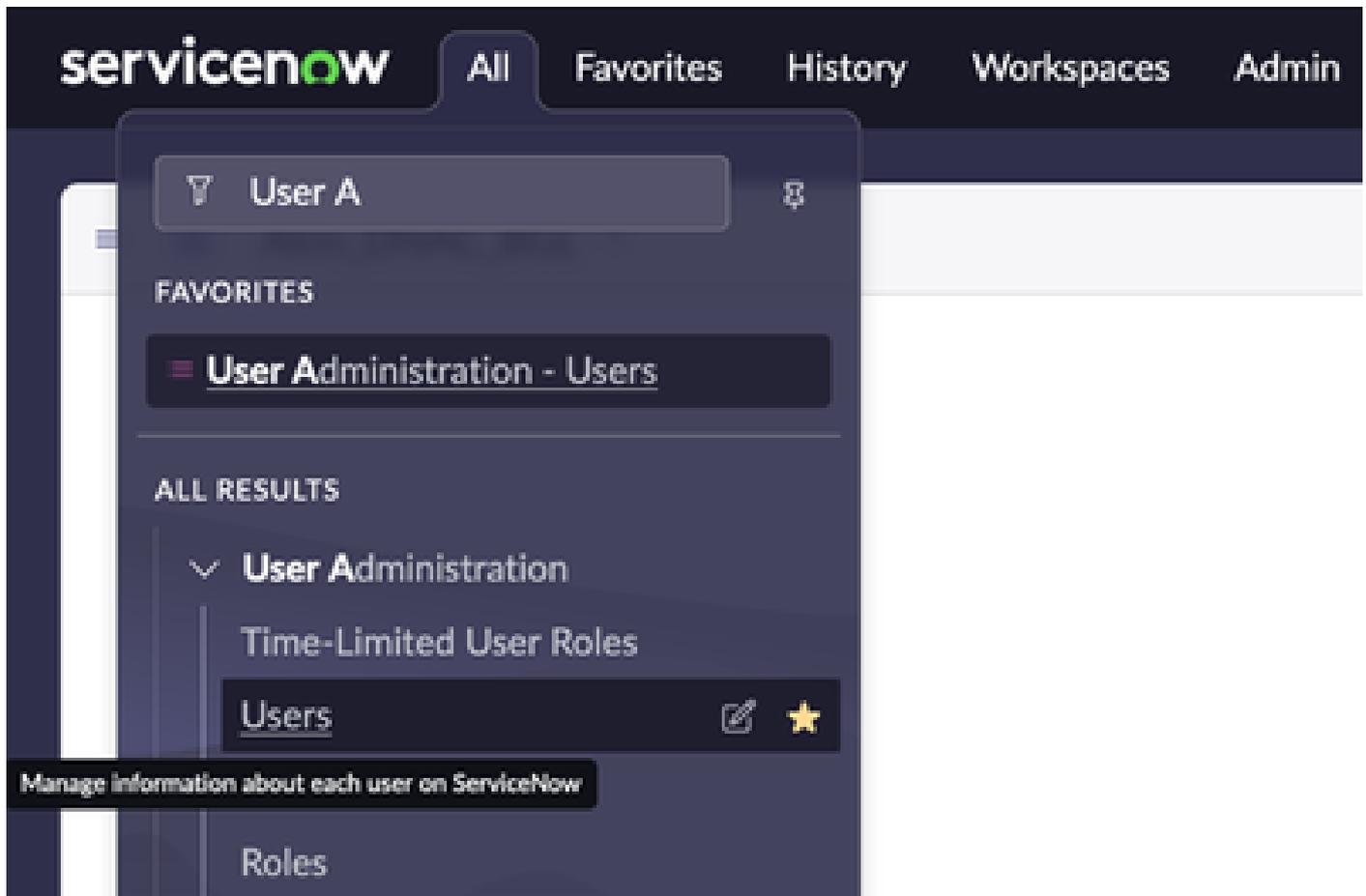
## ServiceNow: tabella set di importazione

Gli eventi di rete che si verificano nella rete e vengono notificati vengono selezionati da Cisco DNA Center e inviati a ServiceNow utilizzando le API ServiceNow Import Set, le API REST controllate da script o gli endpoint API REST generici in ServiceNow. Queste sono le tabelle di set



## Aggiunta utente amministratore istanza ServiceNow

### 1. Amministrazione utenti > Utenti



### 2. Selezionare Nuovo e specificare i dettagli dell'utente.

The screenshot shows the ServiceNow 'Users' list table. The table has columns for 'User ID', 'Name', 'Email', 'Active', 'Created', and 'Updated'. A search bar is located above the table. The table contains one row of data for a user named 'Akinchan Mishra'.

User ID	Name	Email	Active	Created	Updated
akinmsh	Akinchan Mishra		true	2024-06-05 11:27:24	2024-07-27 18:50:51

servicenow All Favorites History Workspaces Admin User - Akinchan Mishra Search Update Set Password

User Akinchan Mishra

User ID

First name

Last name

Title

Department

Password needs reset

Locked out

Active

Web service access only

Internal Integration User

Email

Language

Calendar integration

Time zone

Date format

Business phone

Mobile phone

Photo [Click to add...](#)

Update Set Password

Related Links

- [Assign Roles](#)
- [Create Human Resources Profile](#)
- [Manage your client certificates](#)
- [Register client certificate](#)
- [View linked accounts](#)
- [View Subscriptions](#)
- [Multi-factor Authentication](#)
- [Reset a password](#)
- [Change password](#)
- [View Identity Center](#)

Verifica server MID dell'istanza SNOW

Orchestrazione > Configurazione server intermedio > Server MID

mid server



FAVORITES

Mid Server Configuration - MID ...

ALL RESULTS

Orchestration

Activity Dependencies

MID Server Script Files

Mid Server Configuration

MID Servers 

MID Server Properties

Discovery

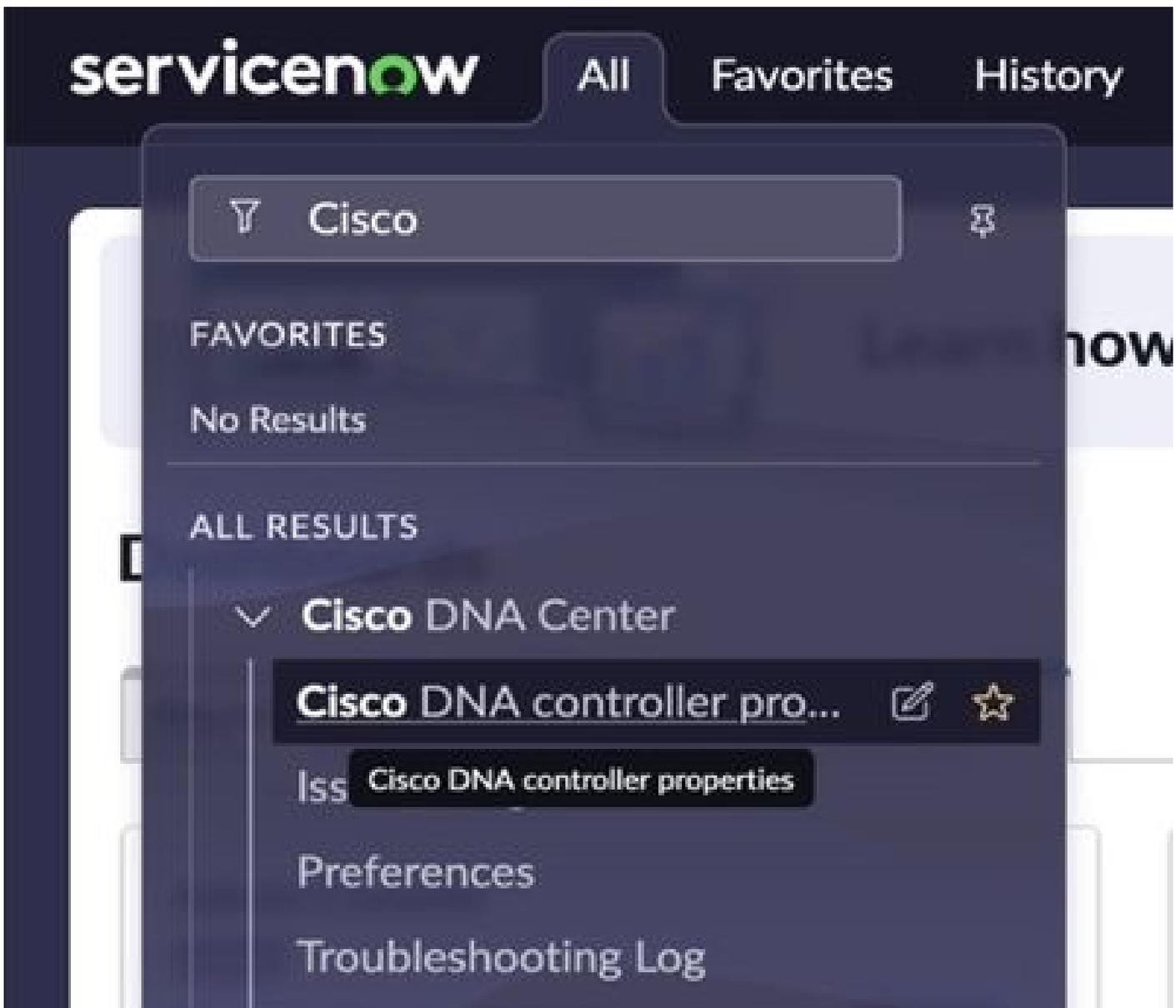
MID Servers



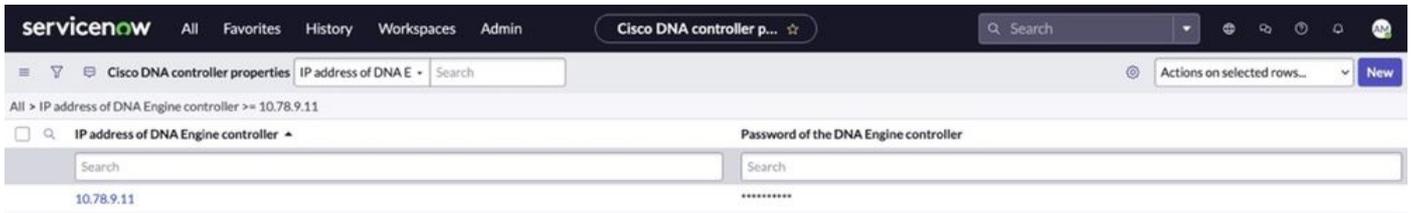
Name	Host name	Status	Validated	Version	Last refreshed	Started	Stopped	Router	Logged in user
csslab.dnac.pod3.01.Mid	phphasuk-u01	Up	Yes	washingtondc-12-20-2023_patch4-hotfix1...	2024-07-26 04:24:02	2024-07-05 21:50:14	2024-07-05 21:48:05	10.122.51.1	csslab.dnac.pod3.01.Mid
Midserver-asazhin	ubuntu-backup	Up	Yes	washingtondc-12-20-2023_patch4-hotfix1...	2024-07-26 04:24:02	2024-07-17 02:38:01	2024-07-17 02:36:00	192.168.199.1	Midserver-asazhin

## Aggiunta di Catalyst Center all'istanza SNOW

1. Cisco DNA Center > Proprietà Cisco DNA Controller



2. Selezionare New (Nuovo) e specificare i dettagli di Catalyst Center. Selezionare il server intermedio corretto.



## Dipendenze plug-in istanza SNOW

### System Plugin Dependencies

Cisco DNA has dependency on the following system plugin(s) that need to be installed separately.

Plugin ID	Name
com.snc.change_request	Change Request
com.snc.cmdb	Configuration Management (CMDB)
com.snc.cmdb.scoped	Configuration Management For Scoped Apps (CMDB)
com.glide.data_lookup	Data Lookup and Record Matching Support
com.snc.incident	Incident
com.snc.problem	Problem Management
com.glide.system_import_set	System Import Sets

### Esempio: plug-in CMDB

**servicenow** All Favorites History Workspaces Admin Application Manager

Configuration Management For Scoped Apps (CMDB)

**Summary**  
Enables scoped apps access to Identification Engine APIs.

**Get started**  
Your application is installed and ready for you to use on your instance.

**Quick Actions**  
Repair

Version Details Activation details Update Details

**Version Details**

1.0.0 Installed

**Dependencies** All included in license

Installing Configuration Management For Scoped Apps (CMDB) activates/installs the following:

- Configuration Management (CMDB Enterprise Edition)  
com.snc.cmbd.enterprise

## Configurazioni di Catalyst Center

### Aggiunta dell'istanza ITSM al Catalyst Center

1. Sistema > Impostazioni > Destinazioni > ITSM

System / Settings

Settings / External Services

### Destinations

Configure various types of destinations to deliver event notifications from Cisco DNA Center Platform

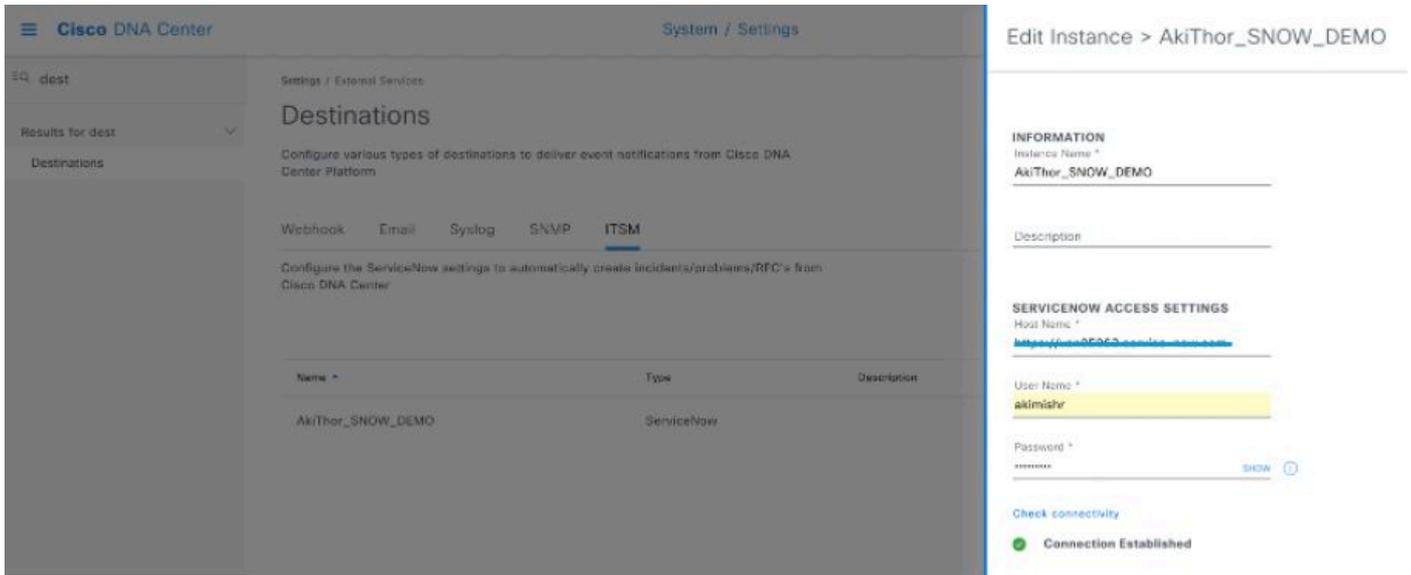
Webhook Email Syslog SNMP ITSM

Configure the ServiceNow settings to automatically create incidents/problems/RFC's from Cisco DNA Center

[Add](#)

Name	Type	Description	Usage	Actions
AkiThor_SNOW_DEMO	ServiceNow		0 Bundles	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>
AkiThor_SNOW_DEMO1	ServiceNow		2 Bundles	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>

2. Fare clic su Add (Aggiungi) e fornire i dettagli ITSM. Verificare la connettività.



## Architettura: integrazione Catalyst Center-ITSM

### Senza Cisco DNA App

In questo scenario, DNA App non è installato sull'istanza SNOW e si utilizzano le tabelle Staging ed Event; assicurarsi di scegliere Post device inventory details to a staging table come tipo di destinazione durante la configurazione del bundle ITSM.

Inoltre, i dettagli dell'inventario del dispositivo di post vengono inviati a un tipo di destinazione della tabella di gestione temporanea che invia i dati solo all'endpoint dell'API REST. È necessario creare uno script per eseguire ulteriori azioni sui dati.



### Con Cisco DNA App

Cisco Catalyst Center supporta un'applicazione (Cisco DNA) che facilita l'integrazione con ServiceNow. Questa applicazione o app è progettata per funzionare con ServiceNow senza il

plug-in per la gestione degli eventi.

Verificare che l'app Cisco DNA sia installata nell'istanza di ServiceNow ed esegua le attività seguenti:

- Pianifica la sincronizzazione di base unidirezionale dei dispositivi rilevati da Cisco Catalyst Center nel database CMDB (ServiceNow Configuration Management Database) utilizzando l'inventario di Cisco Catalyst Center come fonte della verità. L'app Cisco DNA supporta la sincronizzazione CMDB da Cisco Catalyst Center a ServiceNow.
- Attiva automaticamente i flussi di lavoro relativi a problemi, incidenti e modifiche per gli eventi di rete pubblicati da Cisco Catalyst Center.
- Arricchisce i ticket ITSM con i dettagli della rete dal Cisco Catalyst Center. L'app Cisco DNA esegue chiamate all'API REST nel Cisco Catalyst Center per recuperare informazioni di arricchimento di vari tipi, ad esempio dispositivo, problema, utente e client per un ticket creato dall'utente.
- Supporta l'integrazione della piattaforma Cisco Catalyst Center con ServiceNow per un modo automatizzato di creare ticket CR (Change Request) in ServiceNow per eventi di rete.



## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).