

Catalyst CenterとITSMの統合のスキームの基本コンセプト

内容

[はじめに](#)

[背景説明](#)

[関連するコンポーネント](#)

[Cisco Catalyst Center \(旧称DNAC\)](#)

[Cisco DNAアプリケーション \(SNOWにインストール\)](#)

[ServiceNow MIDサーバ \(管理、計測、および検出\)](#)

[ServiceNow : セットテーブルのインポート](#)

[ServiceNow : ワークフローインジケータ](#)

[ServiceNow : マップテーブルの変換](#)

[Catalyst Center-ITSM\(ServiceNOW\)統合の前提条件](#)

[ServiceNOW側の設定](#)

[ServiceNowインスタンス管理者ユーザの追加](#)

[SNOWインスタンスのMIDサーバ検証](#)

[SNOWインスタンスへのCatalyst Centerの追加](#)

[SNOWインスタンスプラグインの依存関係](#)

[Catalyst Centerの設定](#)

[Catalyst CenterへのITSMインスタンスの追加](#)

[アーキテクチャ : Catalyst CenterとITSMの統合](#)

[Cisco DNAアプリケーションなし](#)

[Cisco DNAアプリケーションを使用](#)

はじめに

このドキュメントでは、統合の範囲は主にお客様のネットワークを監視して、保証とメンテナンスの問題を確認することについて説明します。

背景説明


また、このドキュメントでは、コンプライアンス、セキュリティ、またはその他の動作トリガーのためにソフトウェアイメージの更新を必要とするイベントも監視します。

これらの問題の詳細は、ITSM(ServiceNow)システムまたは任意のRESTエンドポイントに公開されます。

これは、Cisco Catalyst Centerの機能と特定のITドメイン間の統合を可能にする、構築済みのソリューションであるCatalyst Centerのバンドルによって実現されます。これらのバンドルは、次のように設定して使用できます。

- 基本的なITSM(ServiceNow)CMDB同期
- Cisco DNA Center REST API
- ITSM(ServiceNow)によるエンドポイント属性の取得
- ITSM(ServiceNow)向けネットワーク問題モニタおよびエンリッチメント
- 不正およびaWIPS
- Cisco DNA Center Automation Events for ITSM(ServiceNow)

このドキュメントでは、関連するコンポーネント、前提条件、バンドル構成、およびトラブルシューティングシナリオを始めとして、統合に関するすべての詳細を取り上げます。

 注：このドキュメントは、Catalyst Centerリリース2.3.5.6およびWashingtonリリースのServiceNowに従って作成されています。

関連するコンポーネント

Cisco Catalyst Center (旧称DNAC)

Cisco Catalyst Center Platform(DNACP)は、Cisco Catalyst Centerの統合(または露出や消費)レイヤです。Cisco Catalyst Centerは、お客様のネットワークの管理、監視、分析などのさまざまな機能を提供します。お客様がCisco Catalyst Centerのこれらの機能を独自のアプリケーションおよびシステム(ITSMインスタンスなど)で使用できるように、DNACPは統合機能を提供します。

Cisco Catalyst Centerは、ServiceNowなどのITSMシステムと統合することで、ネットワークングに対する直感的なアプローチをITバリューチェーンのITサービスマネジメント(ITSM)部分にまで拡張します。

関連するCatalystセンターサービス：

- スケジューラサービス
- DNAイベントランタイム
- dnacaapランタイム

Cisco DNAアプリケーション(SNOWにインストール)

このアプリケーションは、ユーザが開始したスケジュール済みのジョブまたはトリガーを通じてCisco Catalyst Centerの物理ネットワークポロジ情報を活用し、関連情報をServiceNow CMDBテーブルにマッピングして、CMDBのネットワークコンポーネントの詳細なビューを作成します。

さらに、このアプリケーションはCisco Catalyst Center Assuranceの洞察に依存しています。Cisco Catalyst Center Intent APIと統合フローによってITSMイベントとして監視および公開されたネットワークの問題は、カスタムアプリケーションによって活用され、問題、インシデント、または変更のワークフローを自動的にトリガーします。

Cisco Catalyst Center Automationによって監視および公開されたソフトウェアイメージ管理

(SWIM)イベントをアプリケーションで利用して、ソフトウェアイメージの更新に関する変更ワークフローを自動的にトリガーできます。これにより、Cisco Catalyst Center AutomationワークフローとServiceNowからの承認および変更ウィンドウ情報を結び付けることによって、クローズドループの修復が可能になります。最後に、ServiceNowで作成されたITSMチケットは、必要に応じて追加情報で自動的に強化されます。

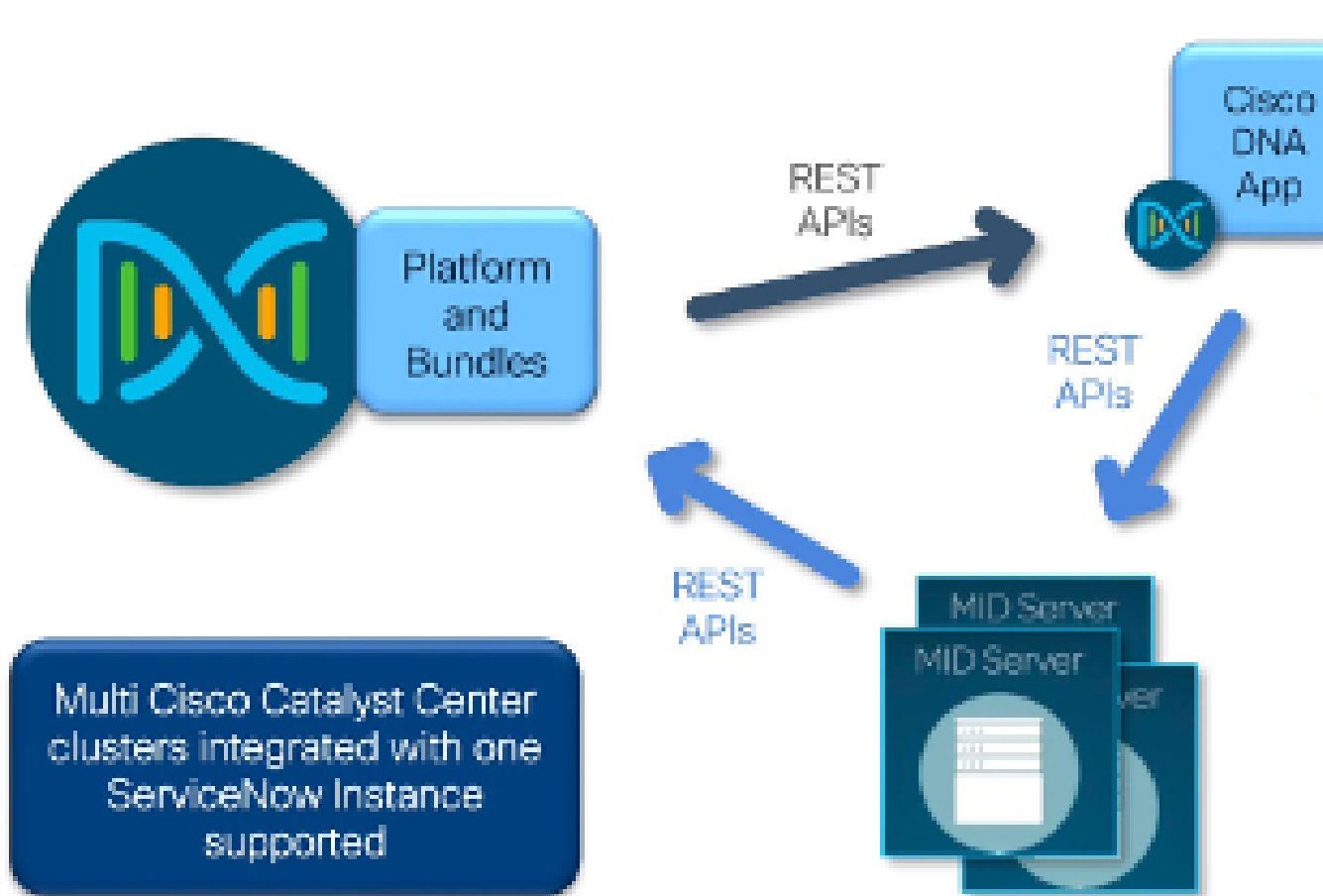
ServiceNow MIDサーバ (管理、計測、および検出)

MID Serverは、SNOWインスタンスによって管理されるWindowsおよびLinux上で実行されるアプリケーションで、ServiceNowプラットフォームと外部アプリケーション、データソース、およびサービス (DNACPの場合) 間のデータの通信と移動を容易にします。

MIDサーバは、ServiceNowからDNACPへの着信メッセージ用に設定する必要があります。

DNACPからServiceNowへの発信メッセージは、MIDサーバにルーティングされません。

SNOWとミッドサーバの設定については、このリンクを参照してください。 [ServiceNOWストア](#)



ServiceNow : セットテーブルのインポート

ネットワークで発生して通知されたネットワークイベントは、Cisco DNA Centerから取得され、ServiceNowのServiceNow Import Set API、Scripted REST API、またはServiceNowのGeneric REST APIエンドポイントを使用してServiceNowにプッシュされます。ITSMのインポートセットテーブルの使用例を次に示します。

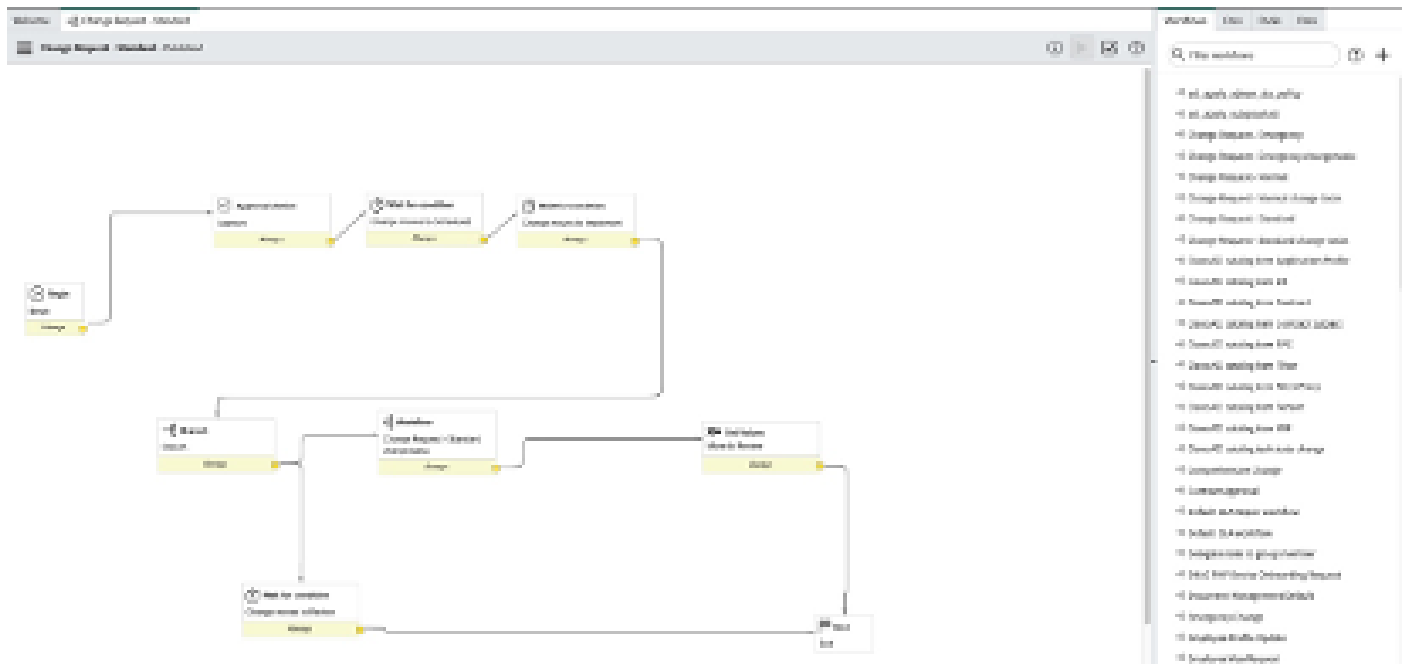
CMDB同期 : x_caci_cisco_dna_cisco_dna_inventory_det

ネットワーク問題モニタ : x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_eve

オートメーションイベント(SWIM):x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_eve

ServiceNow : ワークフローインジケータ

Catalyst Centerのすべてのイベントレコードには、ServiceNowでイベントが実行する必要があるワークフローの種類を決定するワークフローインジケータが関連付けられています。



ServiceNow : マップテーブルの変換

ワークフローインジケータの決定に基づいて、変換マップの1つが実行され、ステージングテーブルのデータが解析されて、適切なターゲットテーブル (インシデント/問題または変更) にマッピングされます。

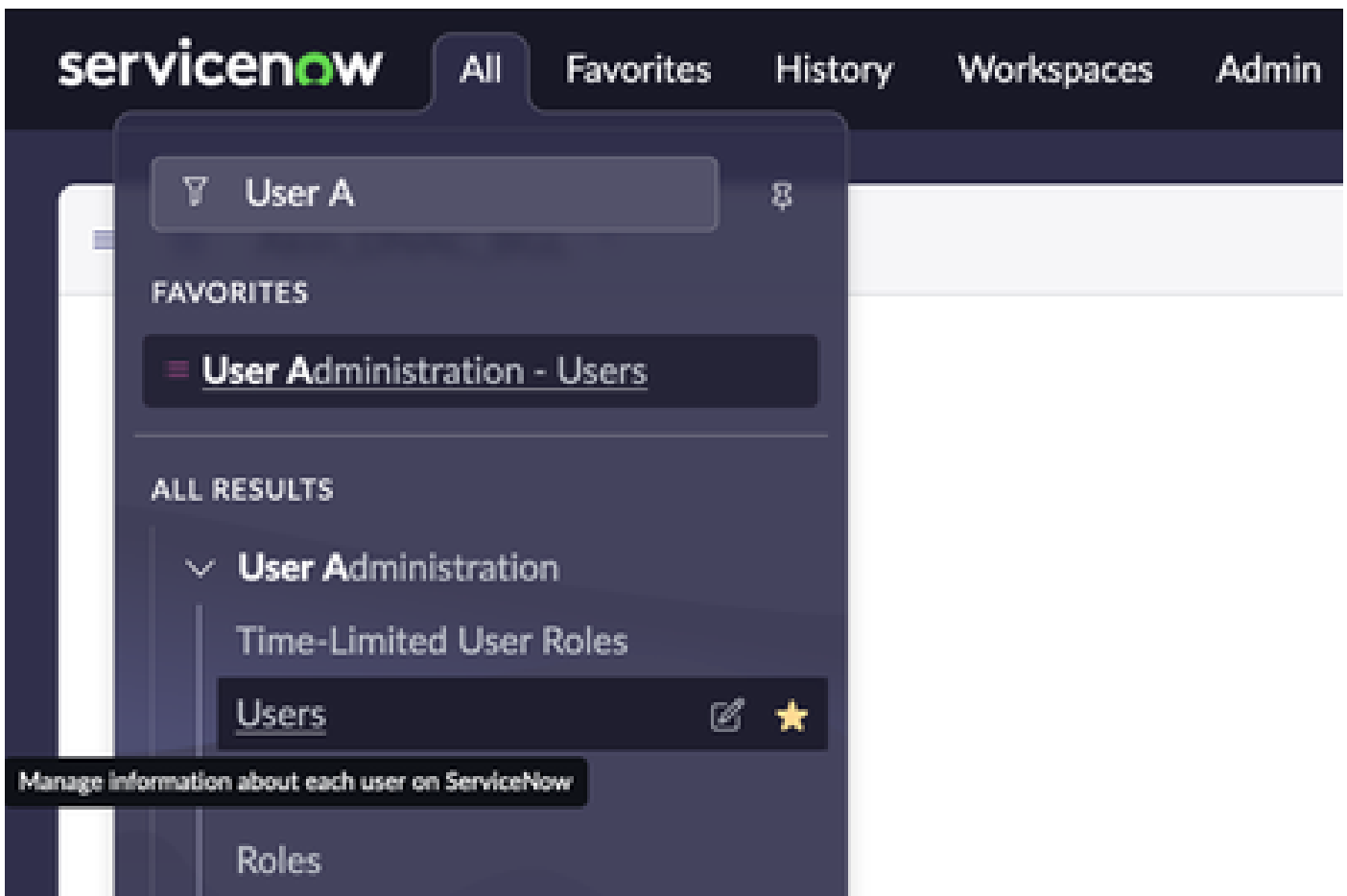
Name	Source Table	Target Table	Use/Last Run/Status	Order	Author	Updated
Change CommandOutputUpdate	Change CommandOutputUpdate(x_caci_cisco_dna_change_commandoutput)	Change Request(ChangeRequest)	true	800	sys	2020-08-28 10:11:00
Problem CommandOutputUpdate	Problem CommandOutputUpdate(x_caci_cisco_dna_problem_commandoutput)	Problem(Problem)	true	800	sys	2020-08-28 10:11:00
Incident CommandOutputUpdate	Incident CommandOutputUpdate(x_caci_cisco_dna_incident_commandoutput)	Incident(Incident)	true	800	sys	2020-08-28 10:11:00
Cisco DNA Inventory Details	Cisco DNAInventoryDetails(x_caci_cisco_dna_cisco_dna_inventory_det)	ConfigurationItem(ConfigurationItem)	true	800	sys	2020-08-28 10:11:00

Catalyst Center-ITSM(ServiceNOW)統合の前提条件

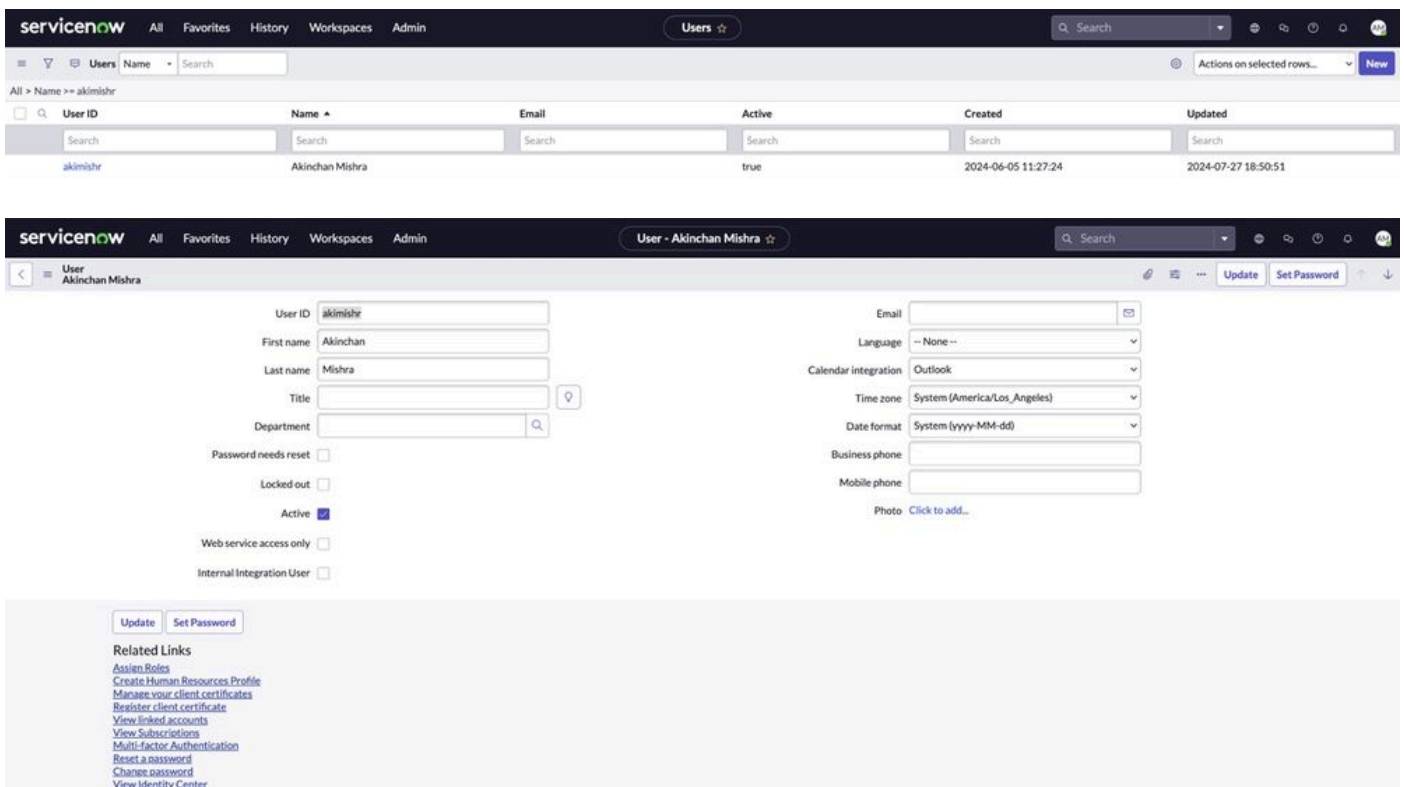
ServiceNOW側の設定

ServiceNowインスタンス管理者ユーザの追加

1. ユーザー管理>ユーザー



2. Newを選択して、ユーザの詳細情報を入力します。



SNOWインスタンスのMIDサーバ検証

オーケストレーション>ミッドサーバの設定> MIDサーバ

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

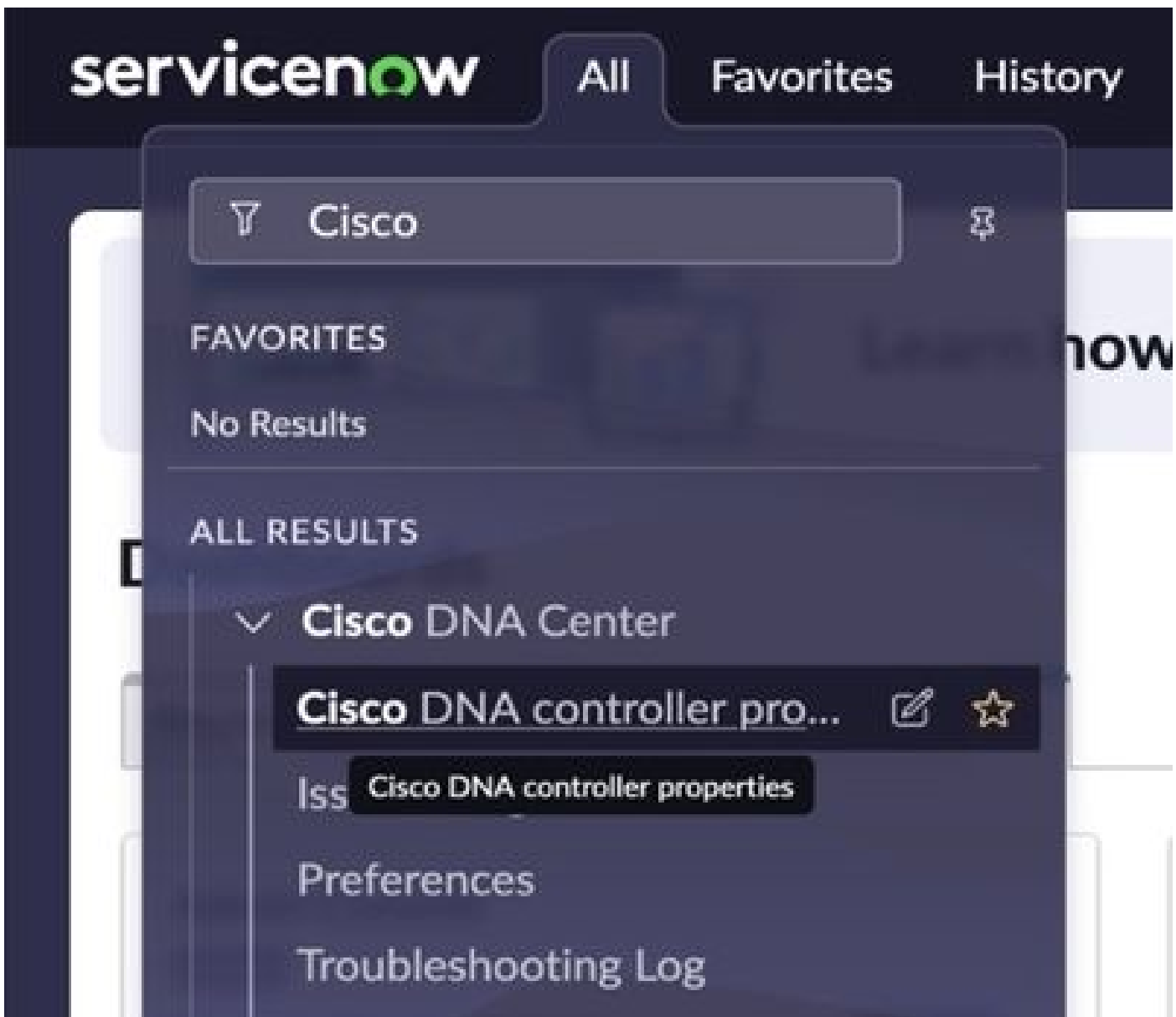
MID Servers



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

SNOWインスタンスへのCatalyst Centerの追加

1. Cisco DNA Center > Cisco DNA Controllerのプロパティ



2. Newを選択して、Catalyst Centerの詳細情報を入力します。正しいMid-Serverを選択します。



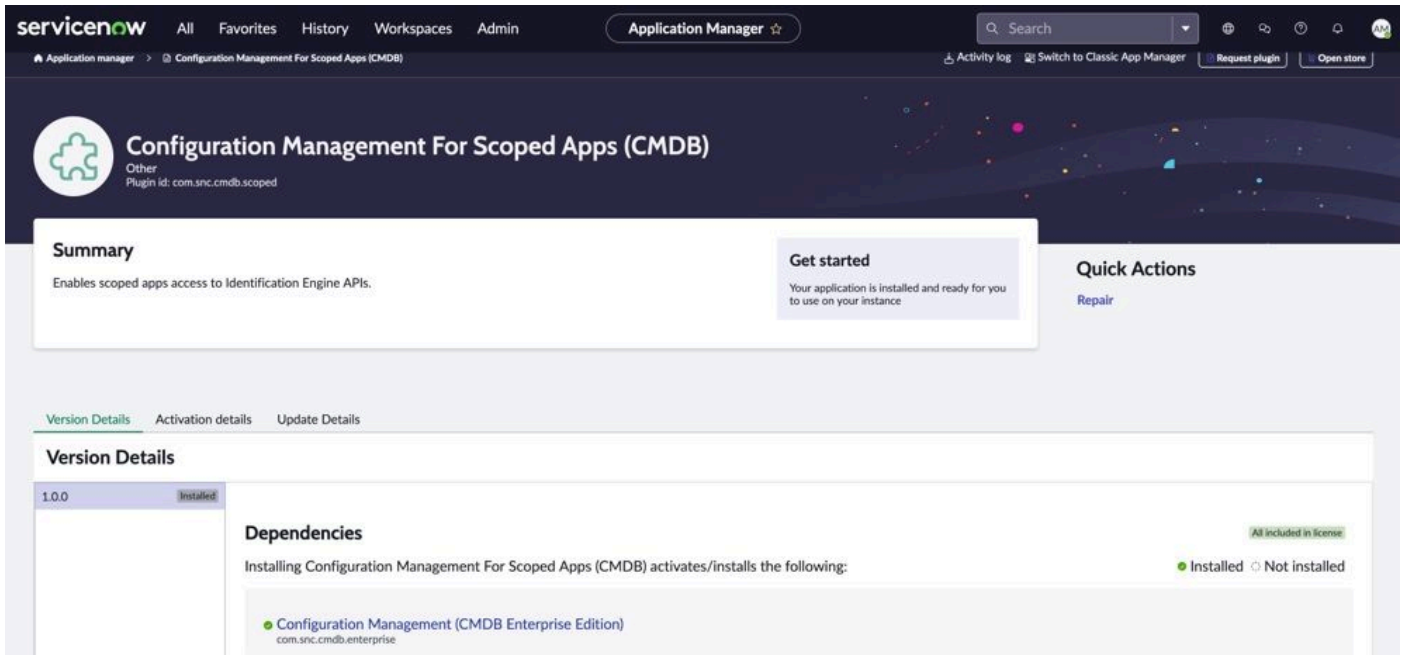
SNOWインスタンスプラグインの依存関係

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

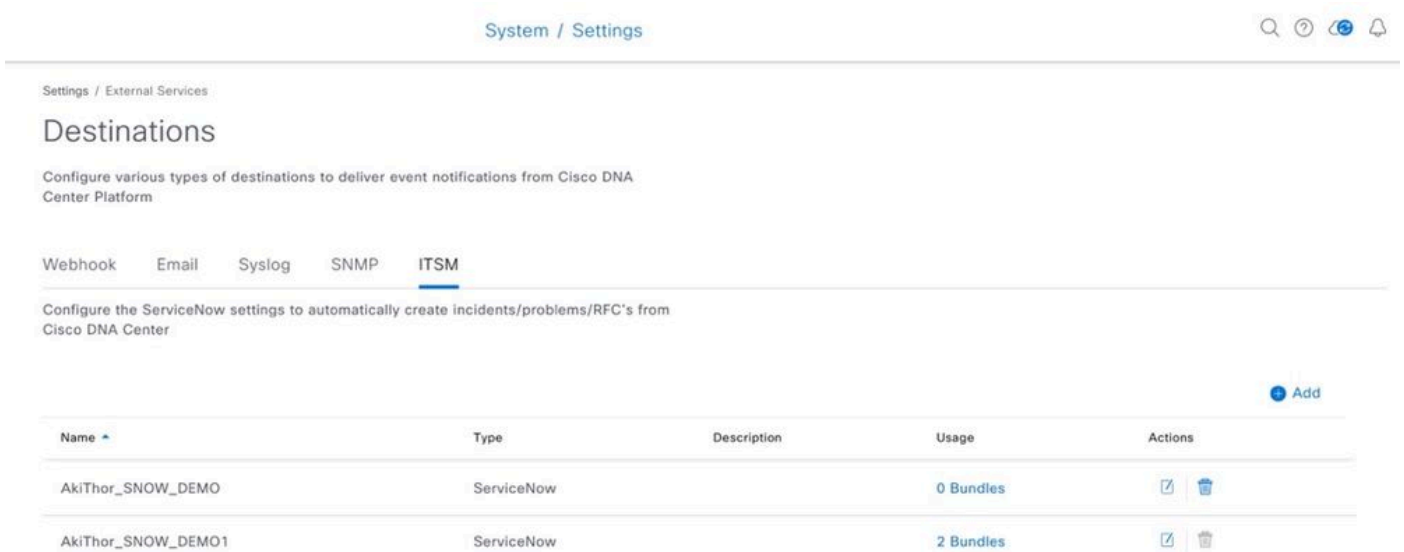
例 : CMDBプラグイン



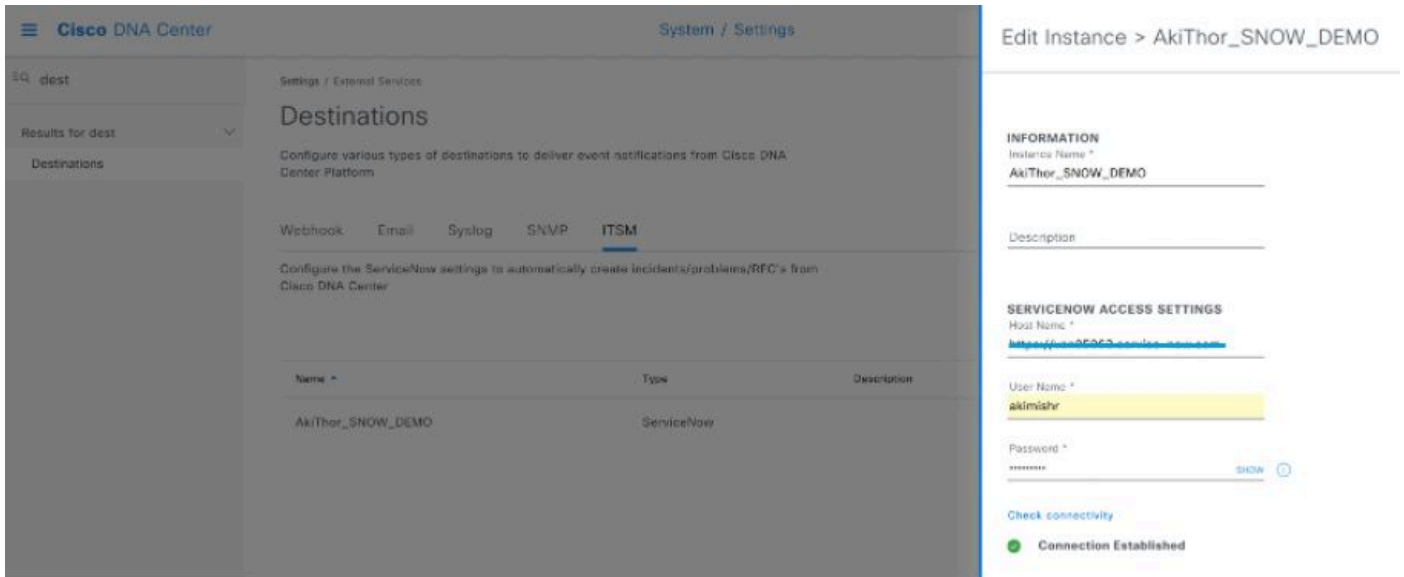
Catalyst Centerの設定

Catalyst CenterへのITSMインスタンスの追加

1. システム>設定>宛先> ITSM



2. Addをクリックして、ITSMの詳細を入力します。接続を確認してください。



アーキテクチャ : Catalyst CenterとITSMの統合

Cisco DNAアプリケーションなし

このシナリオでは、DNAアプリケーションはSNOWインスタンスにインストールされず、代わりにステージングおよびイベントテーブルを使用します。ITSMバンドルの設定時に、宛先タイプとしてPost device inventory details to a staging tableを選択してください。

さらに、REST APIエンドポイントにのみデータを送信するステージングテーブル宛先タイプにデバイスのインベントリの詳細をポストします。データに対してさらにアクションを実行するスクリプトを作成する必要があります。



Cisco DNAアプリケーションを使用

Cisco Catalyst Centerは、ServiceNowとの統合を促進するアプリケーション(Cisco DNA)をサポートしています。このアプリケーションまたはアプリは、イベント管理プラグインなしで

ServiceNowと連携するように設計されています。

Cisco DNAアプリがServiceNowインスタンス内にインストールされ、次のタスクを実行していることを確認します。

- Cisco Catalyst Centerのインベントリを情報源として、Cisco Catalyst Centerで検出されたデバイスのServiceNow構成管理データベース(CMDB)への基本的な一方向の同期をスケジュールします。Cisco DNAアプリケーションは、Cisco Catalyst CenterからServiceNowへのCMDB同期をサポートしています。
- Cisco Catalyst Centerによって公開されたネットワークイベントの問題、インシデント、変更ワークフローを自動的にトリガーします。
- Cisco Catalyst Centerのネットワークの詳細でITSMチケットを強化Cisco DNAアプリは、ユーザが作成したチケットのデバイス、問題、ユーザ、クライアントなどのさまざまなタイプのエンリッチメント情報を取得するために、Cisco Catalyst CenterにREST APIコールを行います。
- Cisco Catalyst CenterプラットフォームとServiceNowの統合をサポートし、ネットワークイベントに関する変更要求(CR)チケットをServiceNowで自動的に作成できるようにします。



翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。