

# Toepassingsgebied onderliggende concepten van Catalyst Center en ITSM-integratie

## Inhoud

---

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Betrokken componenten](#)

[Cisco Catalyst Center \(voorheen bekend als DNAC\)](#)

[Cisco DNA-toepassing \(geïnstalleerd op SNOW\)](#)

[ServiceNow MID Server \(beheer, instrumentatie en detectie\)](#)

[ServiceNow: Instellen tabel](#)

[ServiceNow: Werkstroomindicator](#)

[ServiceNow: Transformeer plattegrond tabel](#)

[Voorwaarden voor Catalyst Center-ITSM \(ServiceNOW\)-integratie](#)

[ServiceNOW-zijconfiguraties](#)

[Toevoeging van ServiceNow Instance Admin aan gebruikers](#)

[Verificatie van MID-server van SNEEUW-instantie](#)

[Catalyst Center-toevoeging aan SNEEUW-instantie](#)

[Afhankelijkheden van SNOW Instance Plugin](#)

[Catalyst Center-configuraties](#)

[Toevoeging van ITSM-instantie aan Catalyst Center](#)

[Architectuur: Catalyst Center-ITSM integratie](#)

[Zonder Cisco DNA-app](#)

[Met Cisco DNA-app](#)

---

## Inleiding

In dit document wordt beschreven dat de reikwijdte van de integratie in de eerste plaats is om het netwerk van de klant te controleren op problemen in verband met zekerheid en onderhoud.

## Achtergrondinformatie

Dit document controleert ook gebeurtenissen die updates van softwareafbeeldingen vereisen voor naleving, beveiliging of andere operationele triggers.


Details over deze problemen worden vervolgens gepubliceerd in een ITSM (ServiceNow)-systeem of een REST-eindpunt.

Dit wordt bereikt via de bundels van Catalyst Center die voorgebouwde oplossingen zijn die integratie tussen de mogelijkheden van Cisco Catalyst Center en specifieke IT-domeinen mogelijk maken. Deze bundels kunnen worden geconfigureerd en gebruikt:

- Basissynchronisatie met ITSM (ServiceNow) CMDB
- Cisco DNA Center REST API
- Herstel van endpointkenmerken met ITSM (ServiceNow)
- Network Issue Monitor en Enrichment voor ITSM (ServiceNow)
- Schurk en WIPS
- Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)

Het document behandelt alle details die op de integratie betrekking hebben die van Componenten in kwestie, vereisten, bundelconfiguraties, en het oplossen van probleemscenario's beginnen.

---

 Opmerking: dit document is opgesteld in overeenstemming met Catalyst Center release 2.3.5.6 en Washington release van ServiceNow.

---

## Betrokken componenten

### Cisco Catalyst Center (voorheen bekend als DNAC)

Cisco Catalyst Center Platform (DNACP) is de integratielaag (of de belichtings- of verbruikslaag) van Cisco Catalyst Center. Cisco Catalyst Center biedt verschillende mogelijkheden, zoals het beheer, de bewaking en de analyse van het netwerk van een klant. Om klanten te helpen deze mogelijkheden van Cisco Catalyst Center met hun eigen toepassingen en systemen (zoals een ITSM-exemplaar) te gebruiken, biedt DNACP integratiemogelijkheden.

Door te integreren met ITSM-systemen zoals ServiceNow, breidt Cisco Catalyst Center zijn intuïtieve benadering van netwerken uit naar het IT Service Management (ITSM)-deel van de IT-waardeketen.

Catalyst Center-services betrokken:

- planner-service
- dna-event-runtime
- dnacaap-runtime

### Cisco DNA-toepassing (geïnstalleerd op SNOW)

De toepassing maakt gebruik van de fysieke netwerktopologie-informatie van Cisco Catalyst Center via een geplande taak of trigger die door de gebruiker is geïnitieerd en brengt vervolgens de relevante informatie in ServiceNow CMDB-tabellen in kaart om een granulaire weergave van de netwerkcomponenten van CMDB te maken.

Bovendien is de toepassing afhankelijk van Cisco Catalyst Center Assurance-inzichten. De netwerkproblemen die worden bewaakt en gepubliceerd als ITSM-gebeurtenissen door Cisco Catalyst Center-intent-API's en integratiestromen worden vervolgens door de aangepaste toepassing benut om automatisch problemen, incidenten of werkstromen te activeren.

De Software Image Management (SWIM)-gebeurtenissen die worden bewaakt en gepubliceerd

door Cisco Catalyst Center Automation, kunnen door de toepassing worden benut om automatisch een wijzigingsworkflow voor de update van een softwareimage te starten. Dit maakt herstel in een gesloten circuit mogelijk door werkstromen voor Cisco Catalyst Center Automation te koppelen aan goedkeuringen en vensterinformatie van ServiceNow te wijzigen. Tot slot worden ITSM-tickets die in ServiceNow zijn gemaakt - automatisch verrijkt met aanvullende informatie indien nodig.

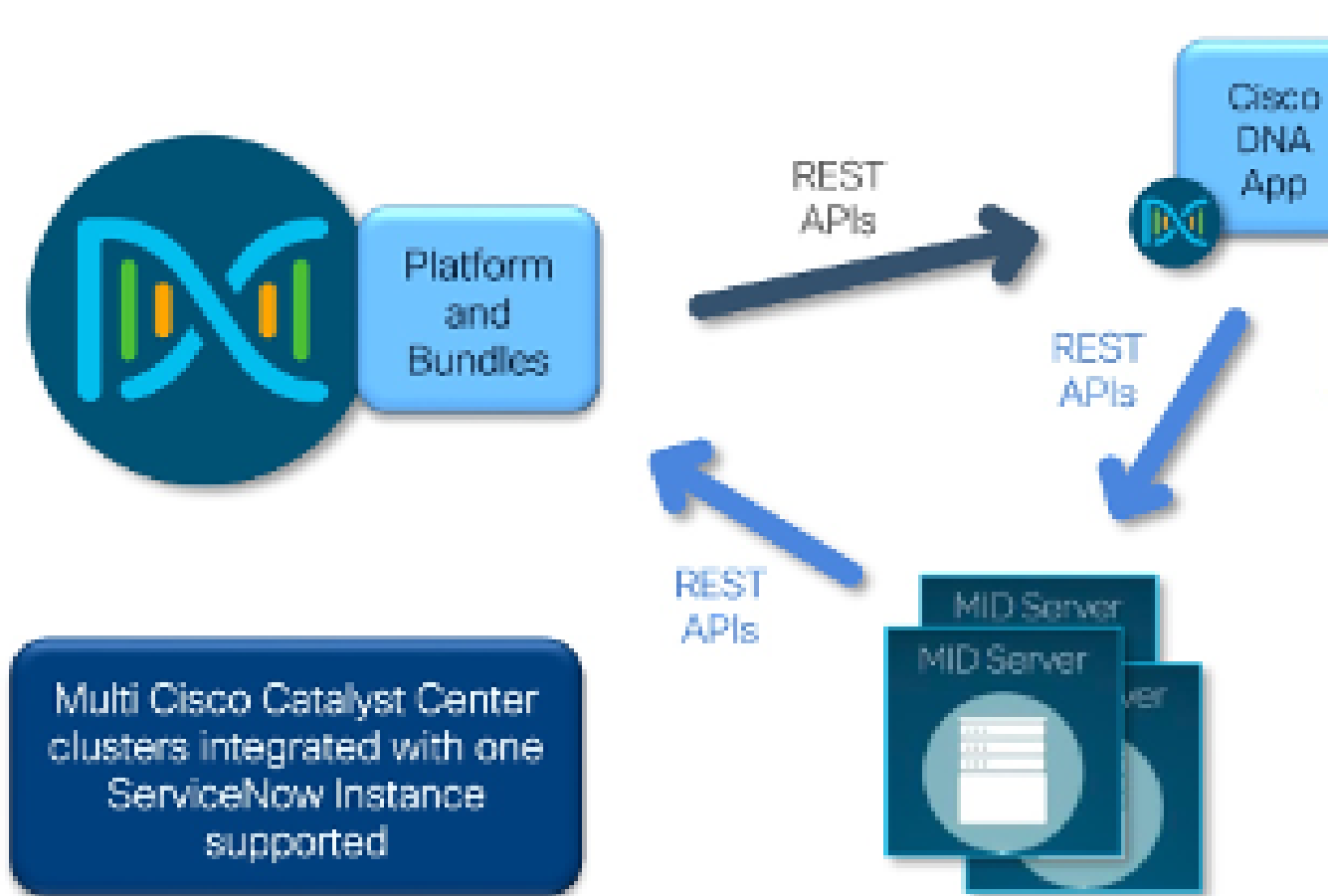
### ServiceNow MID Server (beheer, instrumentatie en detectie)

MID Server is een toepassing die wordt uitgevoerd op Windows en Linux beheerd door SNOW instantie die communicatie en beweging van gegevens tussen het ServiceNow platform en alle externe toepassingen, gegevensbronnen en diensten (in uw geval DNACP) vergemakkelijkt.

De MID-server moet worden ingesteld voor inkomende berichten van ServiceNow naar DNACP.

Uitgaande berichten van DNACP naar ServiceNow worden niet naar de MID Server gerouteerd.

Raadpleeg deze link voor de configuratie van SNOW en Mid-Server. [ServiceNOW-winkel](#)



### ServiceNow: Instellen tabel

De netwerkgebeurtenissen die in het netwerk plaatsvinden en worden gemeld, worden geselecteerd van Cisco DNA Center en naar ServiceNow geduwd met ServiceNow Import Set API's, of Scripted REST API's, of Generic REST API-endpoints in ServiceNow. Dit zijn de Importeren Set Tabellen voor ITSM Use case:

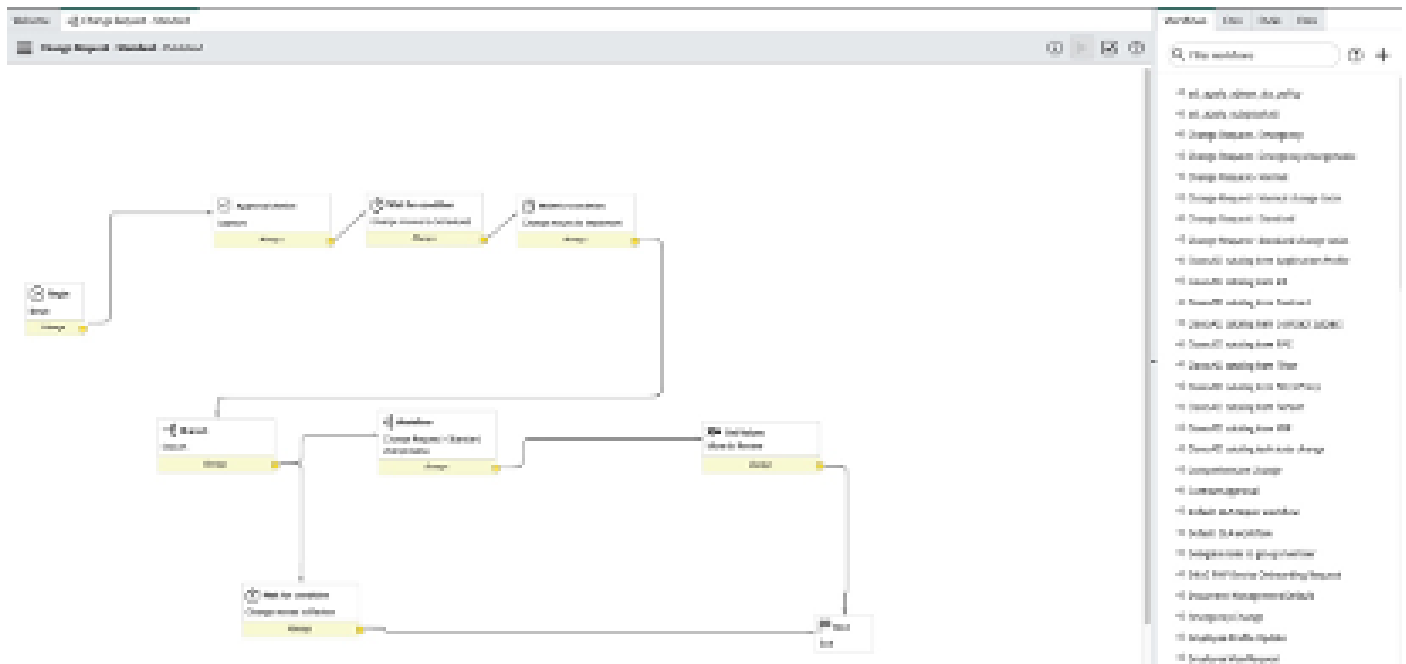
CMDB-synchronisatie: x\_caci\_cisco\_dna\_cisco\_dna\_inventaris\_det

Network Issue Monitor: x\_caci\_cisco\_dna\_creation\_workflow\_for\_eve

Automation Event (SWIM): x\_caci\_cisco\_dna\_creation\_workflow\_for\_eve

## ServiceNow: Werkstroomindicator

Elke gebeurtenisrecord van Catalyst Center heeft een bijbehorende Workflow Indicator die bepaalt wat voor soort workflow de gebeurtenis moet doorlopen in ServiceNow.



## ServiceNow: Transformeer plattegrond tabel

Gebaseerd op het besluit van de werkstroomindicator, wordt één van de transformatiekaarten uitgevoerd en de gegevens in de opvoeringstabel worden ontleed en in kaart gebracht aan de aangewezen doellijst (Incident/Probleem of Verandering).

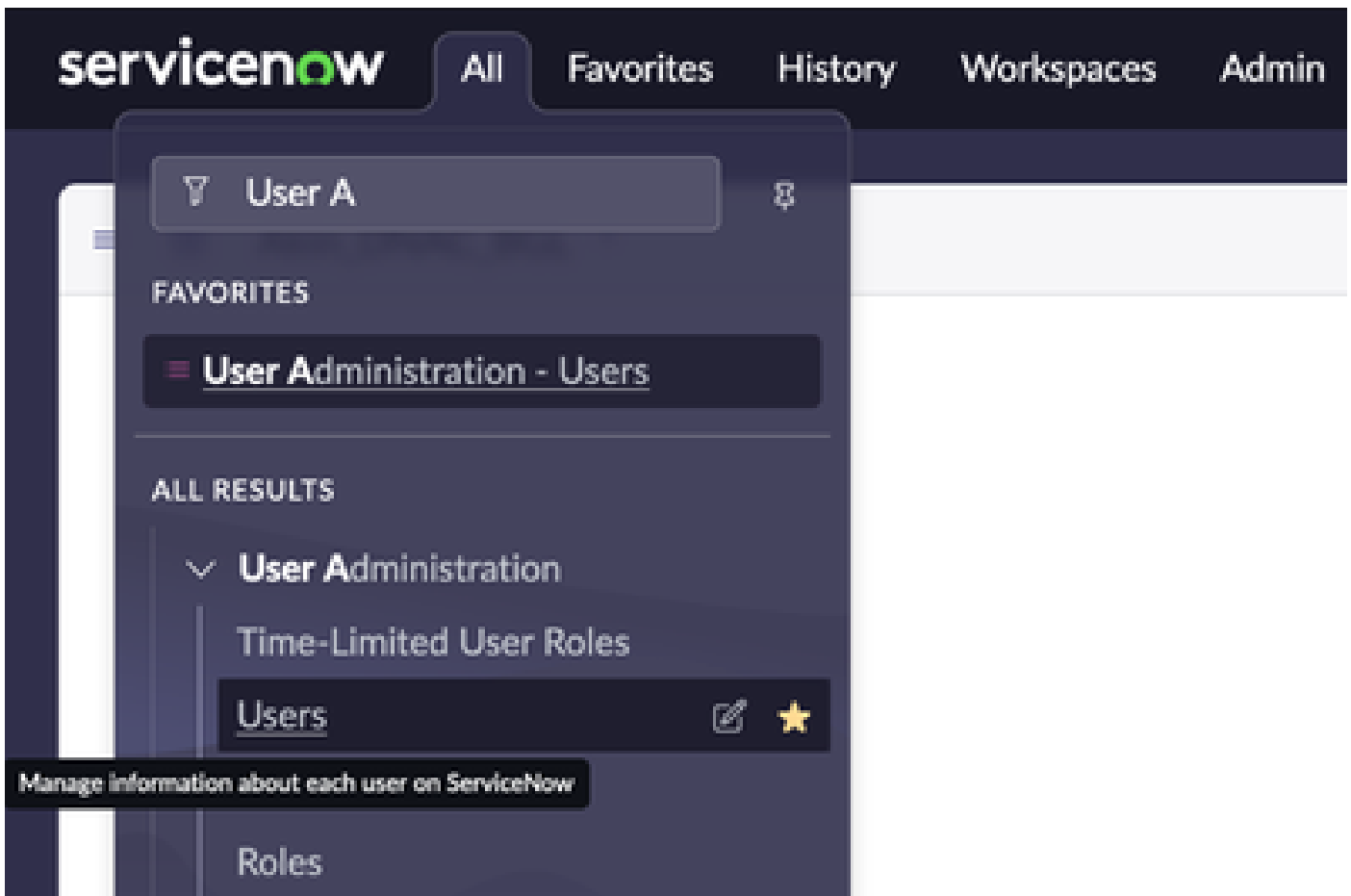
Name	Source Table	Target Table	Use/Used/Unused	Order	Author	Updated
<a href="#">Change Command Output Update</a>	Change CommandOutputUpdate[change_command_output_update]	Change CommandOutputUpdate	Use	800	snr	2020-08-11 09:11:03
<a href="#">Problem Command Output Update</a>	Problem CommandOutputUpdate[problem_command_output_update]	Problem[problem]	Use	800	snr	2020-08-11 09:11:03
<a href="#">Incident Command Output Update</a>	Incident CommandOutputUpdate[incident_command_output_update]	Incident[incident]	Use	800	snr	2020-08-11 09:11:03
<a href="#">Cisco DNA Inventory Details</a>	Cisco DNAInventoryDetails[cisco_dna_inventory_details]	ConfigurationItem[configitem]	Use	800	snr	2020-08-11 09:11:03

## Voorwaarden voor Catalyst Center-ITSM (ServiceNOW)-integratie

### ServiceNOW-zijconfiguraties

## Toevoeging van ServiceNow Instance Admin aan gebruikers

### 1. Gebruikersbeheer > Gebruikers



### 2. Selecteer Nieuw en vul de details van de gebruiker in.

The screenshot shows the ServiceNow 'Users' list view. The table has columns for 'User ID', 'Name', 'Email', 'Active', 'Created', and 'Updated'. A single user is listed with the following details:

User ID	Name	Email	Active	Created	Updated
akimishr	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 -- None --

Calendar integration Outlook

Time zone System (America/Los\_Angeles)

Date format System (yyyy-MM-dd)

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](#)

Verificatie van MID-server van SNEEUW-instantie

Orchestratie > Configuratie Mid Server > MID-servers

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

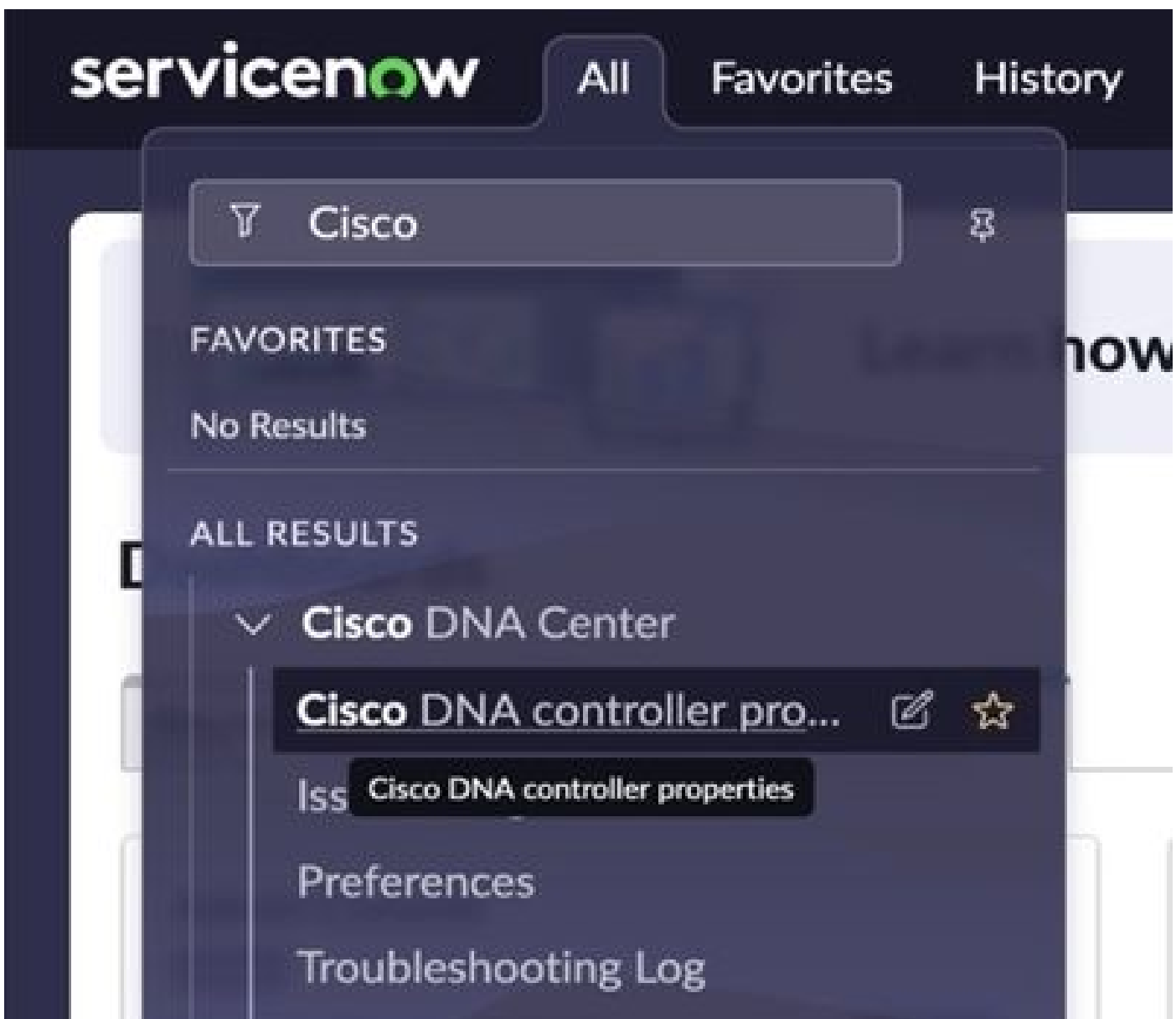
MID Servers



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

## Catalyst Center-toevoeging aan SNEEUW-instantie

1. Cisco DNA Center > Eigenschappen Cisco DNA-controller



2. Selecteer Nieuw en vul de details van het Catalyst Center in. Selecteer de juiste Mid-Server.





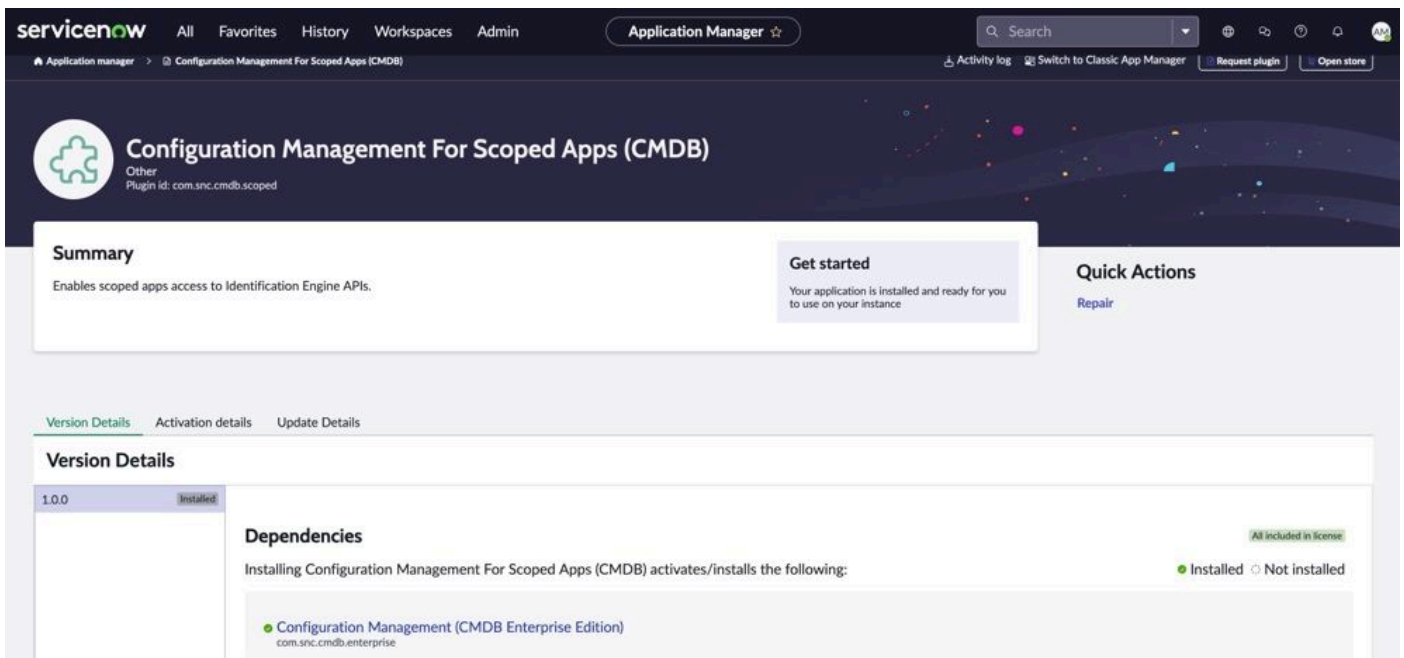
## Afhankelijkheden van SNOW Instance Plugin

### 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

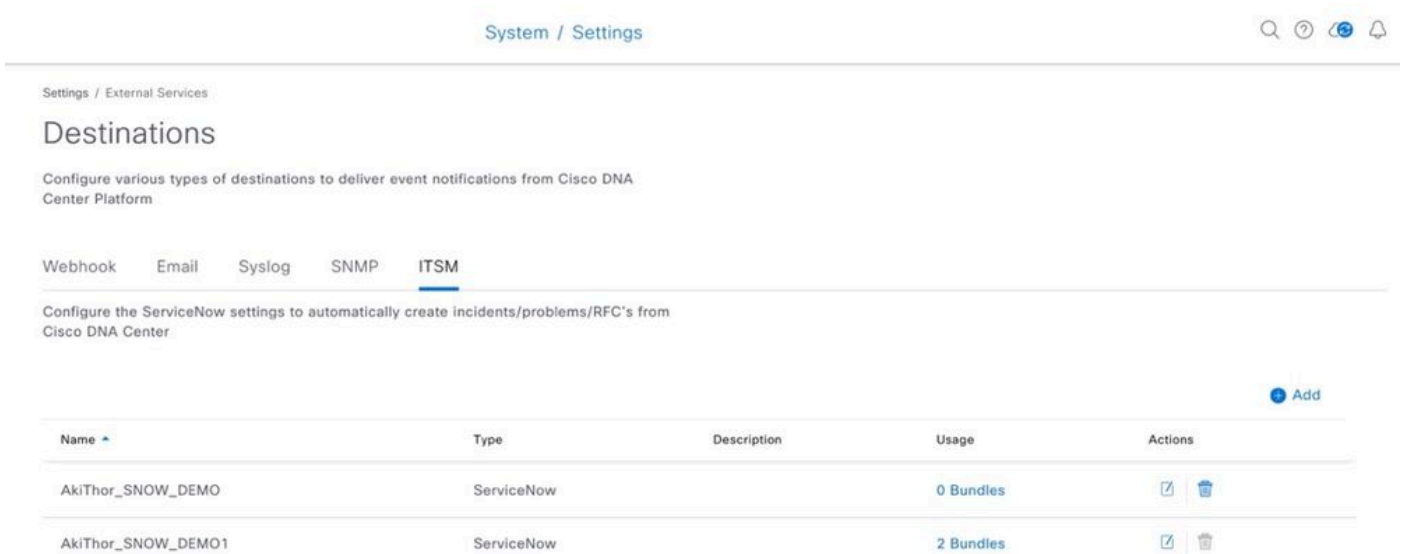
Voorbeeld: CMDB plug-in



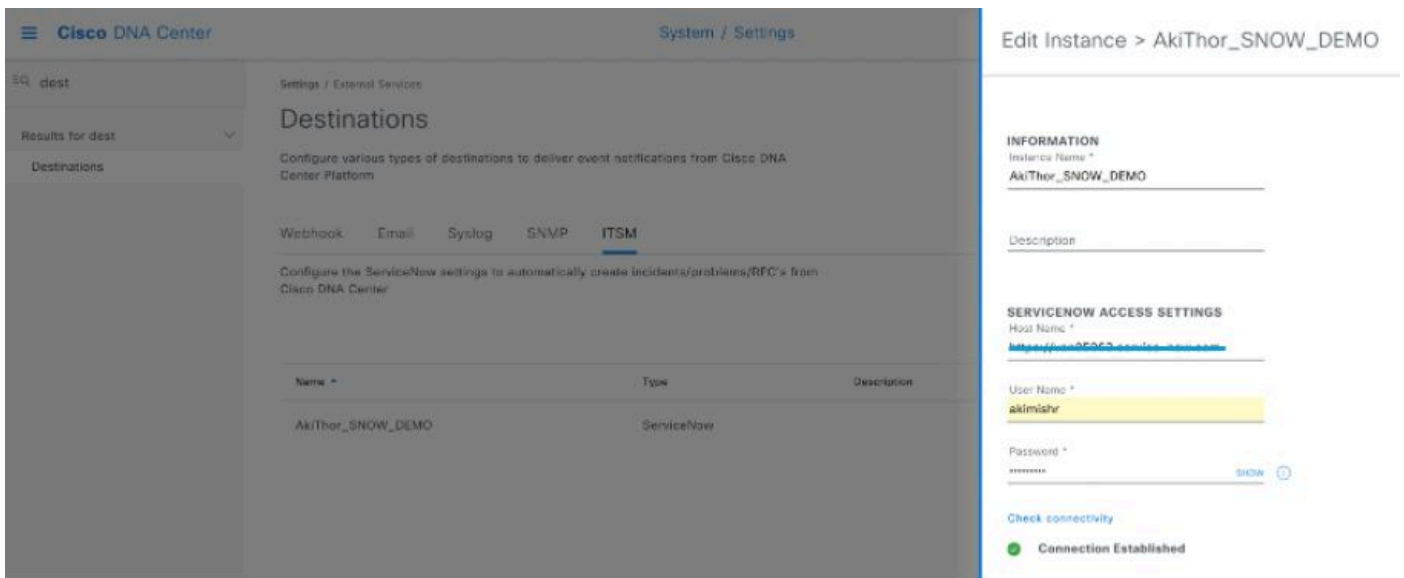
## Catalyst Center-configuraties

### Toevoeging van ITSM-instantie aan Catalyst Center

1. Systeem > Instellingen > Bestemmingen > ITSM



2. Klik op Add en geef de ITSM-gegevens op. Controleer de aansluitingen.



## Architectuur: Catalyst Center-ITSM integratie

### Zonder Cisco DNA-app

In dit scenario is DNA App niet geïnstalleerd op SNOW instantie en in plaats daarvan gebruikt u Staging en Event tabellen; ben zeker om te kiezen Post apparaat inventaris details aan een opvoeringstabel als het bestemmingstype terwijl het configureren van de ITSM bundel.

Bovendien, de Post apparateninventarisdetails aan een het opvoeren type van de lijstbestemming dat slechts gegevens naar het eindpunt van de REST API verzendt. U moet een script aanmaken om verdere actie op de gegevens uit te voeren.



### Met Cisco DNA-app

Cisco Catalyst Center ondersteunt een toepassing (Cisco DNA) die integratie met ServiceNow vergemakkelijkt. Deze toepassing of app is ontworpen om met ServiceNow te werken zonder de

plug-in voor Event Management.

Zorg ervoor dat de Cisco DNA-app binnen de ServiceNow-instantie is geïnstalleerd en voert de volgende taken uit:

- Plannen voor de basistechnologie van eenmalige synchronisatie van Cisco Catalyst Center ontdekte apparaten in de ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) met behulp van Cisco Catalyst Center-inventaris als een bron van waarheid. De Cisco DNA-app ondersteunt CMDB-synchronisatie van Cisco Catalyst Center naar ServiceNow.
- Hiermee worden probleem-, incident- en wijzigingswerkstromen automatisch geactiveerd voor netwerkgebeurtenissen die door Cisco Catalyst Center worden gepubliceerd.
- Verrijkt ITSM-tickets met netwerkdetails van Cisco Catalyst Center. De Cisco DNA-app maakt REST API-oproepen naar Cisco Catalyst Center voor het ophalen van verrijkinginformatie van verschillende typen zoals apparaat, probleem, gebruiker en client voor een door de gebruiker gemaakt ticket.
- Ondersteunt integratie van het Cisco Catalyst Center-platform met ServiceNow voor een geautomatiseerde manier om wijzigingsaanvraag (CR)-tickets te maken in ServiceNow voor netwerkgebeurtenissen.



## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.