

Escopo Conceitos Básicos do Catalyst Center e Integração de ITSM

Contents

[Introdução](#)

[Informações de Apoio](#)

[Componentes envolvidos](#)

[Cisco Catalyst Center \(anteriormente conhecido como DNAC\)](#)

[Aplicativo Cisco DNA \(instalado no SNOW\)](#)

[Servidor MID do ServiceNow \(gerenciamento, instrumentação e detecção\)](#)

[ServiceNow: Importar Tabela do Conjunto](#)

[ServiceNow: Indicador de Fluxo de Trabalho](#)

[ServiceNow: Transformar Tabela de Mapa](#)

[Pré-requisitos de integração do Catalyst Center-ITSM \(ServiceNOW\)](#)

[Configurações do ServiceNOW](#)

[Adição de Usuário de Administração da Instância do ServiceNow](#)

[Verificação do Servidor MID da Instância do SNOW](#)

[Adição do Catalyst Center à instância do SNOW](#)

[Dependências do plug-in da instância do SNOW](#)

[Configurações do Catalyst Center](#)

[Inclusão da instância de ITSM no Catalyst Center](#)

[Arquitetura: integração do Catalyst Center-ITSM](#)

[Sem o aplicativo Cisco DNA](#)

[Com o aplicativo Cisco DNA](#)

Introdução

Este documento descreve que o escopo da integração é principalmente monitorar a rede do cliente para problemas de garantia e manutenção.

Informações de Apoio


Este documento também monitora eventos que exigem atualizações de imagem de software para conformidade, segurança ou qualquer outro gatilho operacional.

Os detalhes sobre esses problemas são publicados em um sistema ITSM (ServiceNow) ou em qualquer endpoint REST.

Isso é obtido através dos pacotes do Catalyst Center que são soluções pré-desenvolvidas que permitem a integração entre os recursos do Cisco Catalyst Center e domínios de TI específicos. Esses pacotes podem ser configurados e usados:

- Sincronização CMDB ITSM (ServiceNow) básica
- API REST do Cisco DNA Center
- Recuperação de atributo de endpoint com ITSM (ServiceNow)
- Monitor de problemas de rede e enriquecimento para ITSM (ServiceNow)
- Rogue e aWIPS
- Eventos de automação do Cisco DNA Center para ITSM (ServiceNow)

O documento aborda todos os detalhes referentes à integração, começando pelos componentes envolvidos, pré-requisitos, configurações de pacotes e cenários de solução de problemas.

 Observação: este documento é preparado de acordo com o Catalyst Center Release 2.3.5.6 e o Washington Release do ServiceNow.

Componentes envolvidos

Cisco Catalyst Center (anteriormente conhecido como DNAC)

O Cisco Catalyst Center Platform (DNACP) é a camada de integração (ou exposição ou consumo) do Cisco Catalyst Center. O Cisco Catalyst Center oferece vários recursos, como gerenciamento, monitoramento e análise da rede de um cliente. Para ajudar os clientes a utilizar esses recursos do Cisco Catalyst Center com seus próprios aplicativos e sistemas (como uma instância de ITSM), o DNACP fornece recursos de integração.

Integrando-se a sistemas de ITSM como o ServiceNow, o Cisco Catalyst Center amplia sua abordagem intuitiva de rede para a parte de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) da cadeia de valor de TI.

Serviços do Catalyst Center envolvidos:

- scheduler-service
- dna-event-runtime
- dnacap-runtime

Aplicativo Cisco DNA (instalado no SNOW)

O aplicativo aproveita as informações da topologia de rede física do Cisco Catalyst Center por meio de um trabalho programado ou acionador iniciado pelo usuário e, em seguida, mapeia as informações relevantes nas tabelas do ServiceNow CMDB para criar uma visualização granular dos componentes de rede do CMDB.

Além disso, o aplicativo conta com as percepções do Cisco Catalyst Center Assurance. Os problemas de rede que são monitorados e publicados como Eventos de ITSM pelas APIs de intenção do Cisco Catalyst Center e fluxos de integração são então aproveitados pelo aplicativo personalizado para disparar automaticamente problemas, incidentes ou fluxos de trabalho de alteração.

Os eventos de gerenciamento de imagem de software (SWIM) monitorados e publicados pelo Cisco Catalyst Center Automation podem ser aproveitados pelo aplicativo para disparar automaticamente um fluxo de trabalho de alteração para atualização de imagem de software. Isso permite a correção de loop fechado, vinculando fluxos de trabalho do Cisco Catalyst Center Automation a aprovações e alterando informações da janela do ServiceNow. Por fim, os tíquetes de ITSM criados no ServiceNow - são automaticamente enriquecidos com informações adicionais, se necessário.

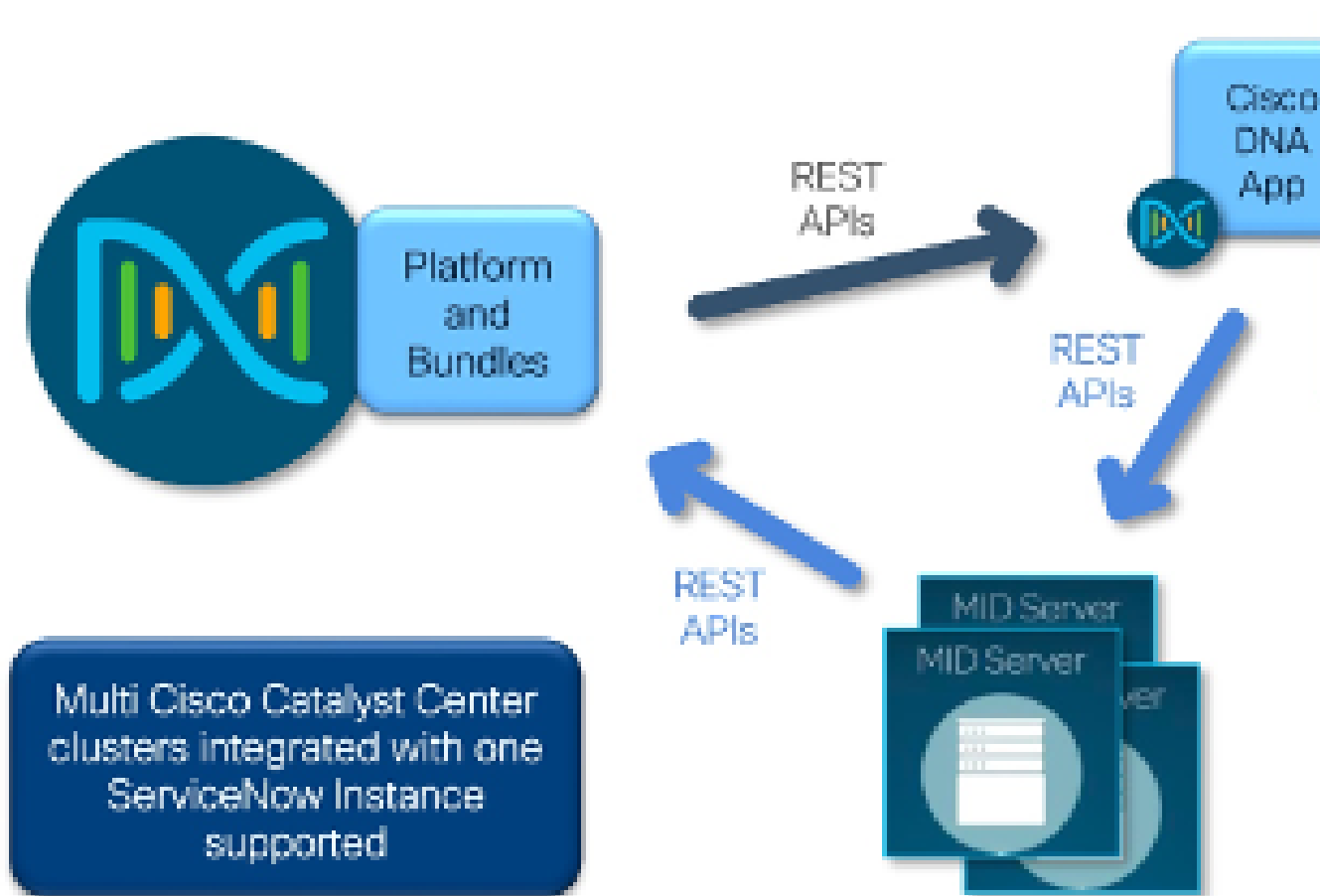
Servidor MID do ServiceNow (gerenciamento, instrumentação e detecção)

O MID Server é um aplicativo executado em Windows e Linux gerenciado pela instância SNOW que facilita a comunicação e o movimento de dados entre a plataforma ServiceNow e quaisquer aplicativos externos, fontes de dados e serviços (no seu caso, DNACP).

O servidor MID deve ser configurado para todas as mensagens de entrada para o DNACP do ServiceNow.

As mensagens de saída do DNACP para o ServiceNow não são roteadas para o Servidor MID.

Consulte este link para obter informações sobre a configuração do SNOW e do servidor intermediário. [Loja do ServiceNOW](#)



ServiceNow: Importar Tabela do Conjunto

Os eventos de rede que ocorrem na rede e são notificados são selecionados do Cisco DNA Center e enviados para o ServiceNow usando APIs do conjunto de importação do ServiceNow, APIs REST com script ou pontos de extremidade de API REST genéricos no ServiceNow. Estas são as tabelas do conjunto de importação para o caso de uso ITSM:

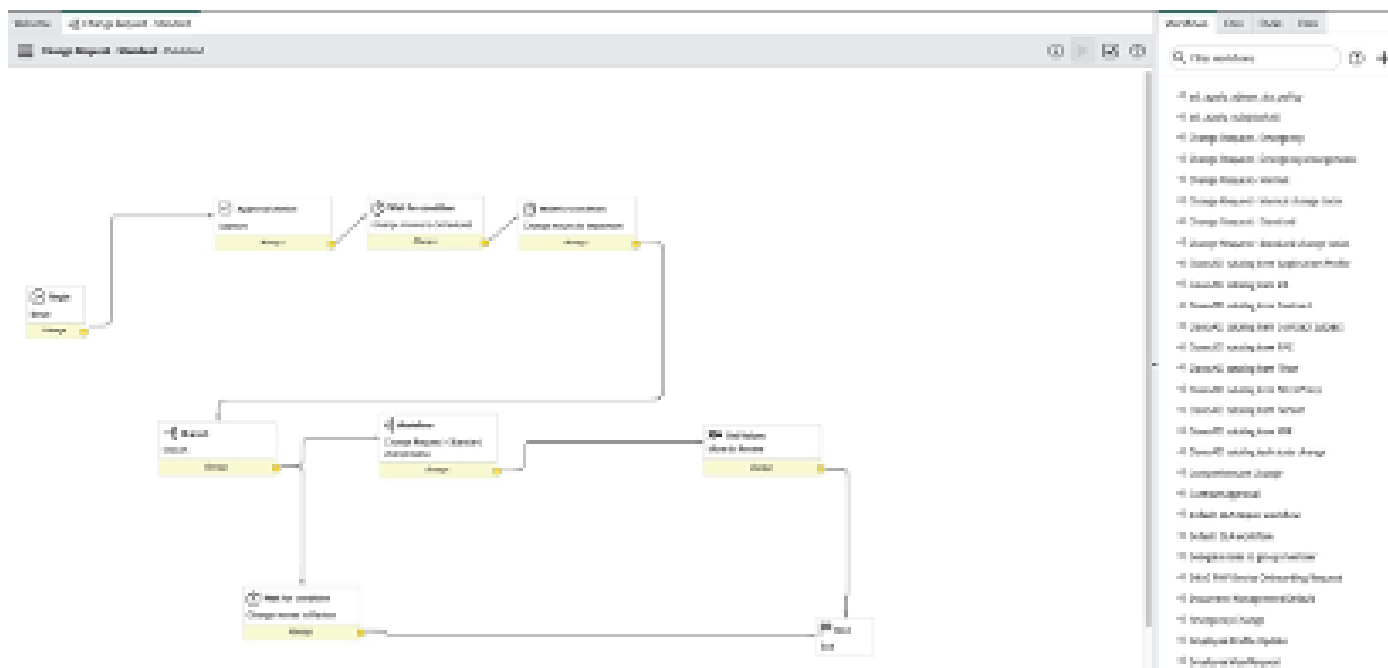
Sincronização do CMDB: x_caci_cisco_dna_cisco_dna_inventory_det

Monitor de problemas de rede: x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_eve

Evento de automação (SWIM): x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_eve

ServiceNow: Indicador de Fluxo de Trabalho

Cada registro de evento do Catalyst Center tem um Indicador de fluxo de trabalho associado que determina por que tipo de fluxo de trabalho o evento deve passar no ServiceNow.



ServiceNow: Transformar Tabela de Mapa

Com base na decisão do indicador de fluxo de trabalho, um dos mapas de transformação é executado e os dados na tabela de preparo são analisados e mapeados para a tabela de destino apropriada (Incidente/Problema ou Alteração).

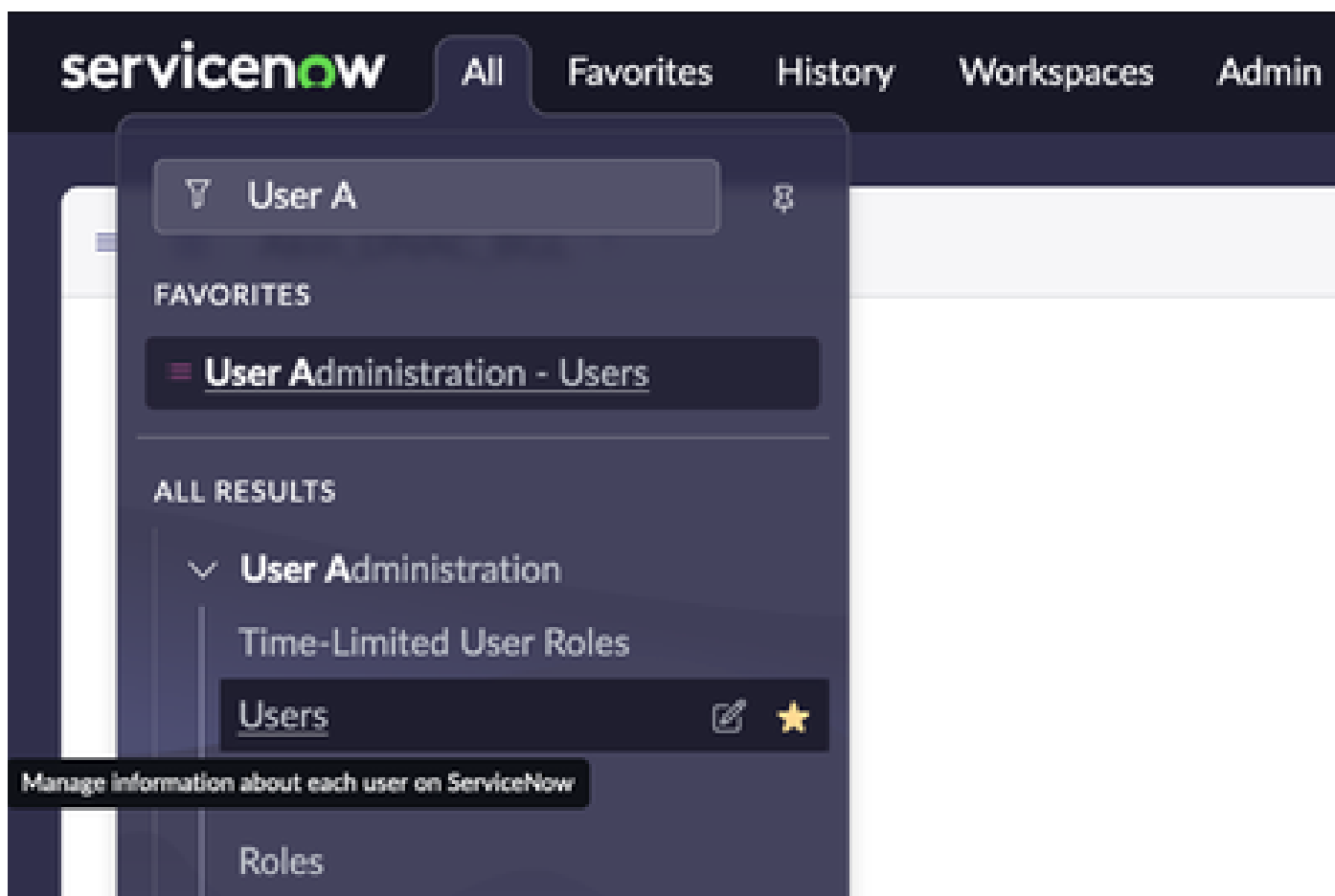
Nome	Source Label	Target Label	Resource	Order	Action	Status
Change Command/Map/Map	Change Command/Map/Map[...]	Change Request/Change Request	True	500	Inc	2020-08-11 08:11:00
Problem Command/Map/Map	Problem Command/Map/Map[...]	Problem/Problem	True	600	Inc	2020-08-11 08:11:00
Incident Command/Map/Map	Incident Command/Map/Map[...]	Incident/Incident	True	700	Inc	2020-08-11 08:11:00
Cisco DNA Inventory/Map	Cisco DNA Inventory/Map[...]	Configuration Item/Configuration Item	True	800	Inc	2020-08-11 08:11:00

Pré-requisitos de integração do Catalyst Center-ITSM (ServiceNOW)

Configurações do ServiceNOW

Adição de Usuário de Administração da Instância do ServiceNow

1. Administração de usuário > Usuários



2. Selecione Novo e preencha os detalhes do usuário.

The screenshot shows the ServiceNow Users list table. The table has columns for User ID, Name, Email, Active, Created, and Updated. The first row shows a user with the name 'Akinchan Mishra' and an active status of 'true'. The 'Created' date is '2024-06-05 11:27:24' and the 'Updated' date is '2024-07-27 18:50:51'. There are search bars for each column.

User ID	Name	Email	Active	Created	Updated
Search	Search	Search	Search	Search	Search
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

Calendar integration

Time zone

Date format

Business phone

Mobile phone

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

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](#)

Verificação do Servidor MID da Instância do SNOW

Orquestração > Configuração do servidor de médio porte > Servidores de 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

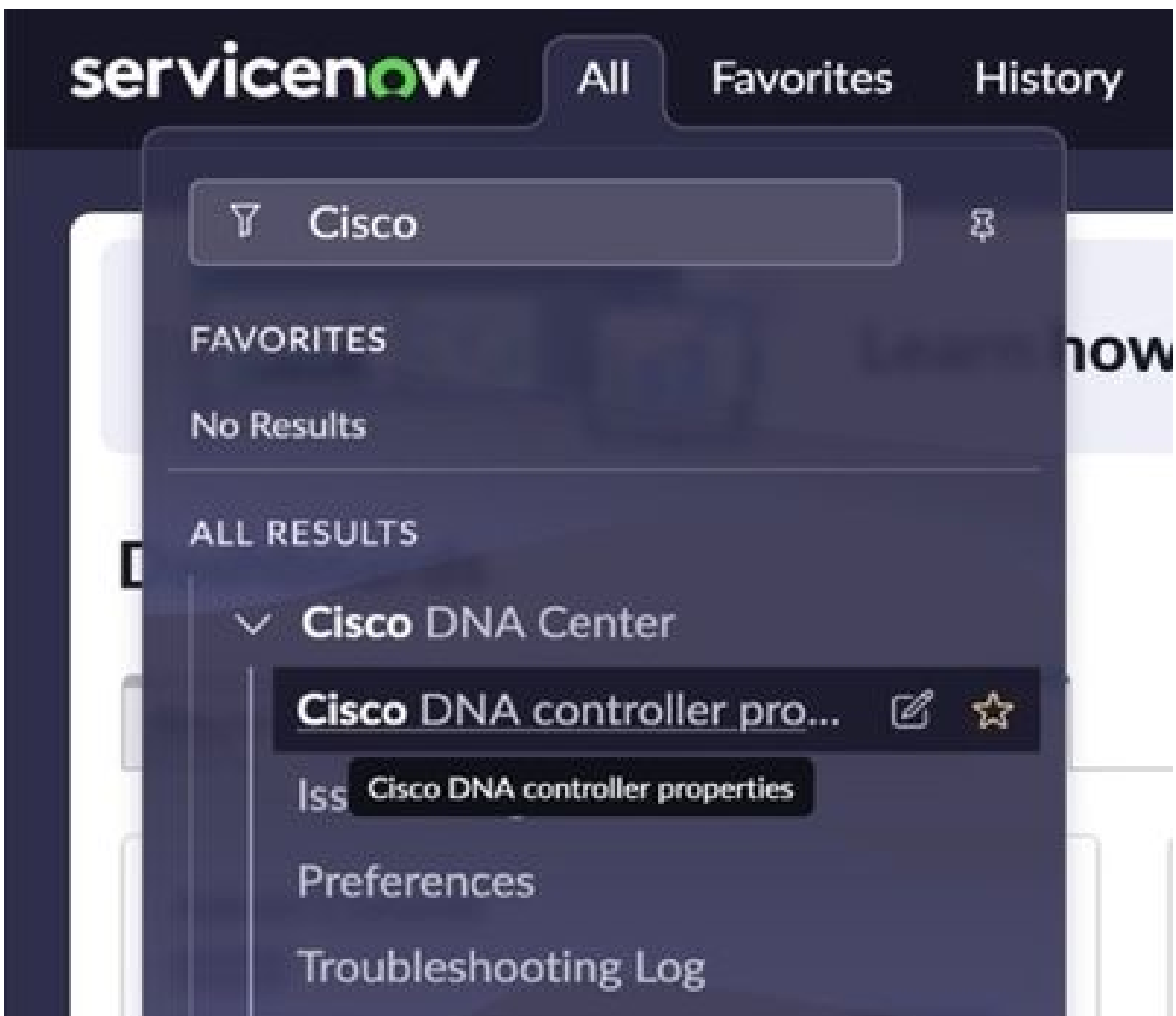
MID Servers



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

Adição do Catalyst Center à instância do SNOW

1. Cisco DNA Center > Propriedades do Cisco DNA Controller



2. Selecione Novo e preencha os detalhes do Catalyst Center. Selecione o servidor intermediário correto.



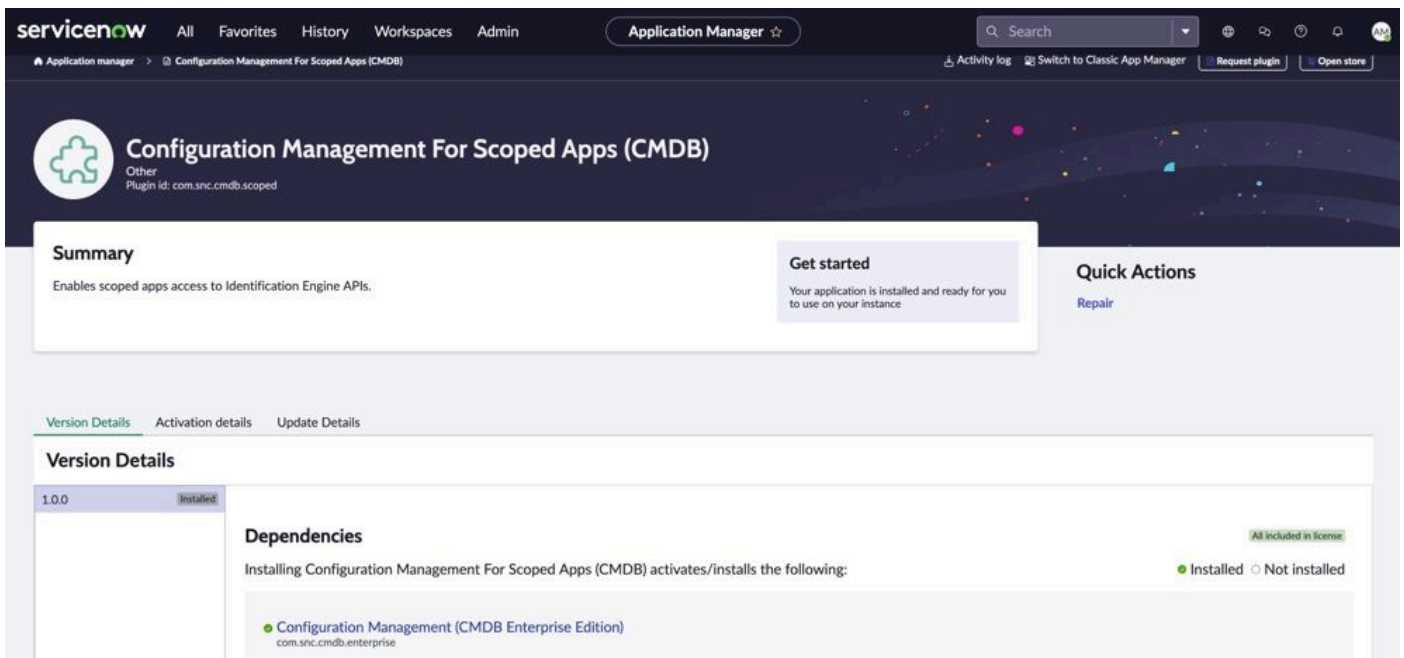
Dependências do plug-in da instância do SNOW

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

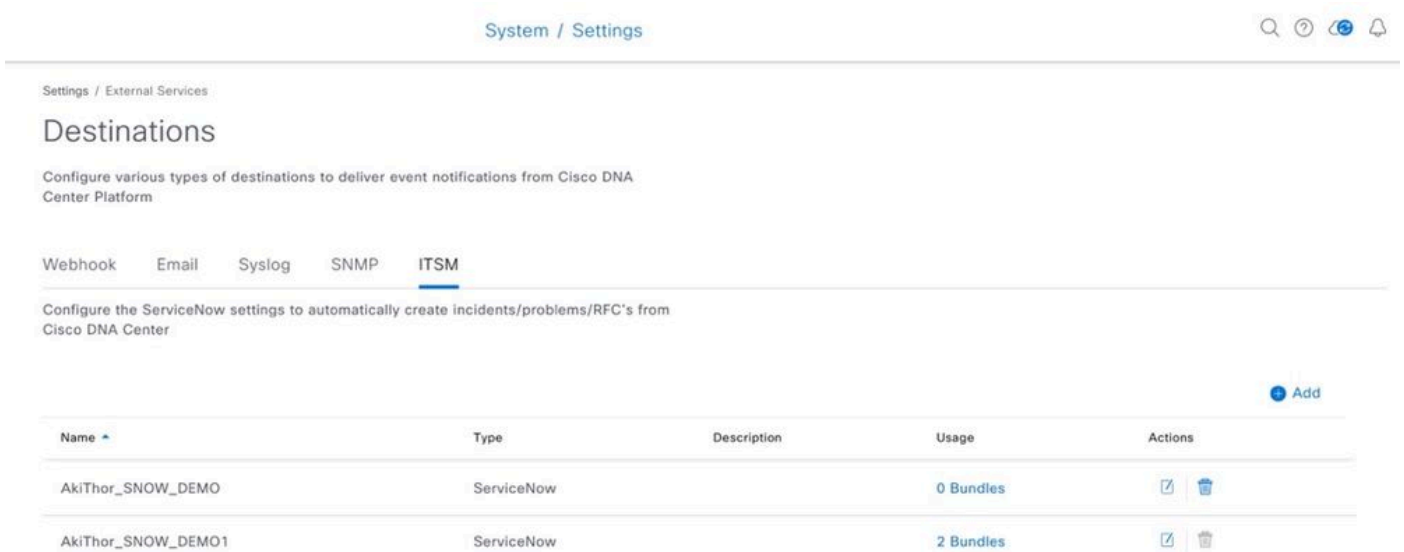
Exemplo: plug-in do CMDB



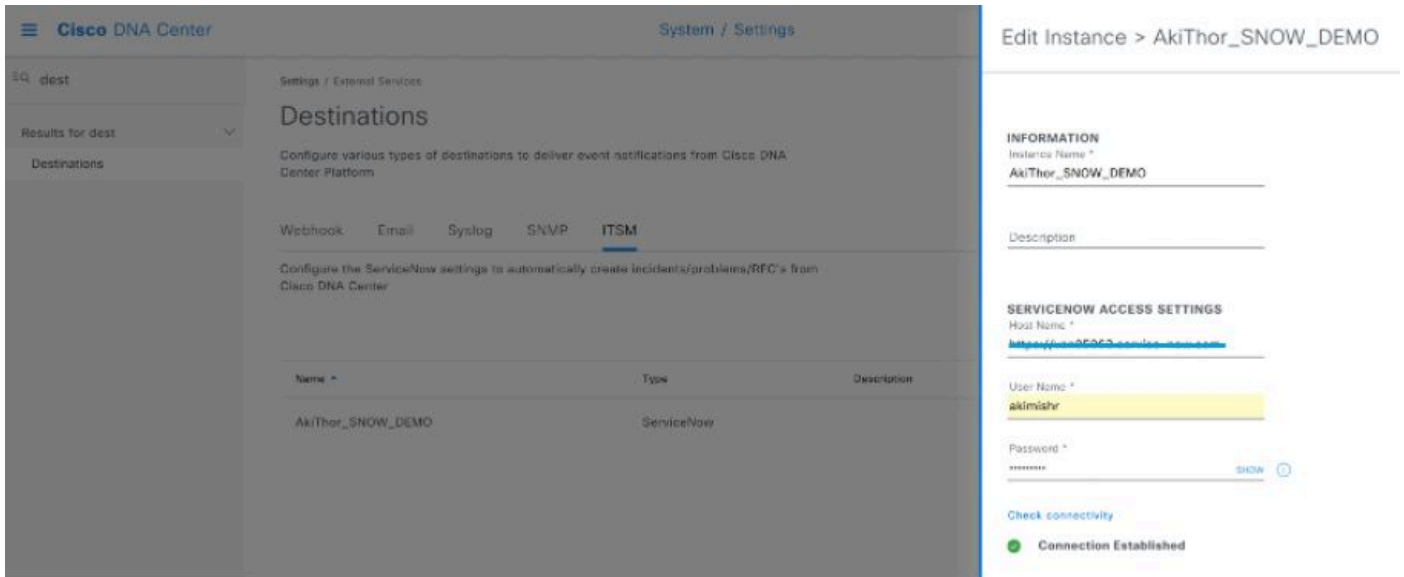
Configurações do Catalyst Center

Inclusão da instância de ITSM no Catalyst Center

1. Sistema > Configurações > Destinos > ITSM



2. Clique em Adicionar e forneça os Detalhes de ITSM. Verifique a conectividade.



Arquitetura: integração do Catalyst Center-ITSM

Sem o aplicativo Cisco DNA

Neste cenário, o DNA App não é instalado na instância do SNOW e, em vez disso, você usa as tabelas de Preparação e Eventos; certifique-se de escolher Detalhes de inventário de dispositivos de postagem para uma tabela de preparação como o tipo de destino ao configurar o pacote ITSM.

Além disso, o inventário do dispositivo Post detalha para um tipo de destino de tabela de preparo que envia dados somente para o ponto de extremidade da API REST. Você precisa criar um script para executar qualquer outra ação nos dados.



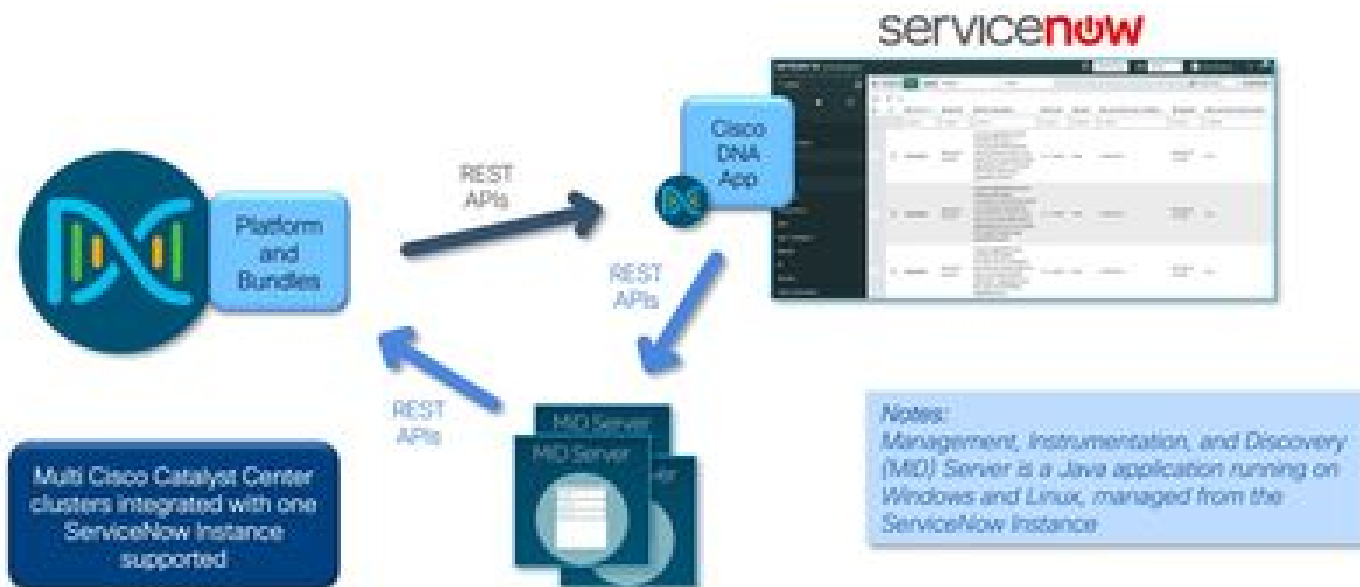
Com o aplicativo Cisco DNA

O Cisco Catalyst Center suporta um aplicativo (Cisco DNA) que facilita a integração com o ServiceNow. Este aplicativo ou aplicativo foi projetado para funcionar com o ServiceNow sem o

plug-in Gerenciamento de eventos.

Verifique se o aplicativo Cisco DNA está instalado na instância do ServiceNow e execute estas tarefas:

- Agenda a sincronização unidirecional básica dos dispositivos descobertos do Cisco Catalyst Center no ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) usando o inventário do Cisco Catalyst Center como uma fonte verdadeira. O aplicativo Cisco DNA oferece suporte à sincronização de CMDB do Cisco Catalyst Center para o ServiceNow.
- Dispara automaticamente fluxos de trabalho de problemas, incidentes e alterações para eventos de rede publicados pelo Cisco Catalyst Center.
- Aprimora os tíquetes de ITSM com detalhes de rede do Cisco Catalyst Center. O aplicativo Cisco DNA faz chamadas de API REST para o Cisco Catalyst Center para buscar informações de enriquecimento de vários tipos, como dispositivo, problema, usuário e cliente para um ticket criado pelo usuário.
- Oferece suporte à integração da plataforma Cisco Catalyst Center com o ServiceNow para uma maneira automatizada de criar tickets de solicitação de alteração (CR) no ServiceNow para eventos de rede.



Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.