

確定Catalyst Center和ITSM整合的基本概念範圍

目錄

[簡介](#)

[背景資訊](#)

[相關元件](#)

[Cisco Catalyst Center \(前稱為DNAC\)](#)

[Cisco DNA應用程式 \(安裝在SNOW上\)](#)

[ServiceNow MID伺服器 \(管理、儀器和發現\)](#)

[ServiceNow : 導入集表](#)

[ServiceNow : 工作流程指示器](#)

[ServiceNow : 轉換對映表](#)

[Catalyst Center-ITSM \(ServiceNOW\)整合前提條件](#)

[ServiceNOW端配置](#)

[ServiceNow例項管理員使用者增加](#)

[SNOW例項的MID伺服器驗證](#)

[Catalyst中心增加到SNOW例項](#)

[SNOW例項外掛依賴關係](#)

[Catalyst Center配置](#)

[將ITSM例項增加到Catalyst Center](#)

[架構 : Catalyst Center-ITSM整合](#)

[不使用思科DNA應用](#)

[使用思科DNA應用](#)

簡介

本檔案說明整合範圍主要是監控客戶網路的保證與維護問題。

背景資訊


本文檔還監控需要軟體映像更新以實現合規性、安全性或任何其他操作觸發器的事件。

然後，有關這些問題的詳細資訊會發佈到ITSM (ServiceNow)系統或任何REST終端。

這是透過Catalyst Center捆綁包實現的，這些捆綁包是預構建的解決方案，可實現Cisco Catalyst Center功能和特定IT域之間的整合。可以配置和使用以下捆綁包：

- 基本ITSM (ServiceNow) CMDB同步
- Cisco DNA Center REST API
- 使用ITSM擷取端點屬性(ServiceNow)
- ITSM的網路問題監控和豐富(ServiceNow)
- Rogue和aWIPS
- 適用於ITSM的Cisco DNA中心自動化事件(ServiceNow)

本文檔從涉及的元件、前提條件、捆綁配置和故障排除方案開始，介紹了與整合相關的所有詳細資訊。

 注意：本文檔是按照Catalyst Center版本2.3.5.6和Washington版本ServiceNow編寫的。

相關元件

Cisco Catalyst Center (前稱為DNAC)

Cisco Catalyst Center Platform (DNACP)是Cisco Catalyst Center的整合 (或曝光或使用) 層。Cisco Catalyst Center提供各種功能，例如管理、監控和分析客戶網路。為了幫助客戶在其自己的應用程式和系統 (如ITSM例項) 中利用Cisco Catalyst Center的這些功能，DNACP提供了整合功能。

透過與ServiceNow等ITSM系統整合，Cisco Catalyst Center將其直觀的聯網方法擴展到IT價值鏈中的IT服務管理(ITSM)部分。

涉及的Catalyst Center服務：

- scheduler-service
- dna事件運行時
- dnacaap-runtime

Cisco DNA應用程式 (安裝在SNOW上)

該應用程式透過使用者啟動的計畫作業或觸發器利用Cisco Catalyst Center的物理網路拓撲資訊，然後將相關資訊對映到ServiceNow CMDB表中，以建立CMDB網路元件的精細檢視。

此外，該應用還依賴於Cisco Catalyst Center Assurance Insights。Cisco Catalyst Center意圖API和整合流監控並發佈為ITSM事件的網路問題隨後由自定義應用用於自動觸發問題、事件或更改工作流程。

應用程式可利用Cisco Catalyst Center Automation監控及發行的軟體映像管理(SWIM)事件，自動觸發軟體映像更新的變更工作流程。這允許透過將Cisco Catalyst Center Automation工作流程與ServiceNow中的批准和更改窗口資訊繫結來進行閉環補救。最後，在ServiceNow中建立的ITSM票證-可根據需要自動補充其他資訊。

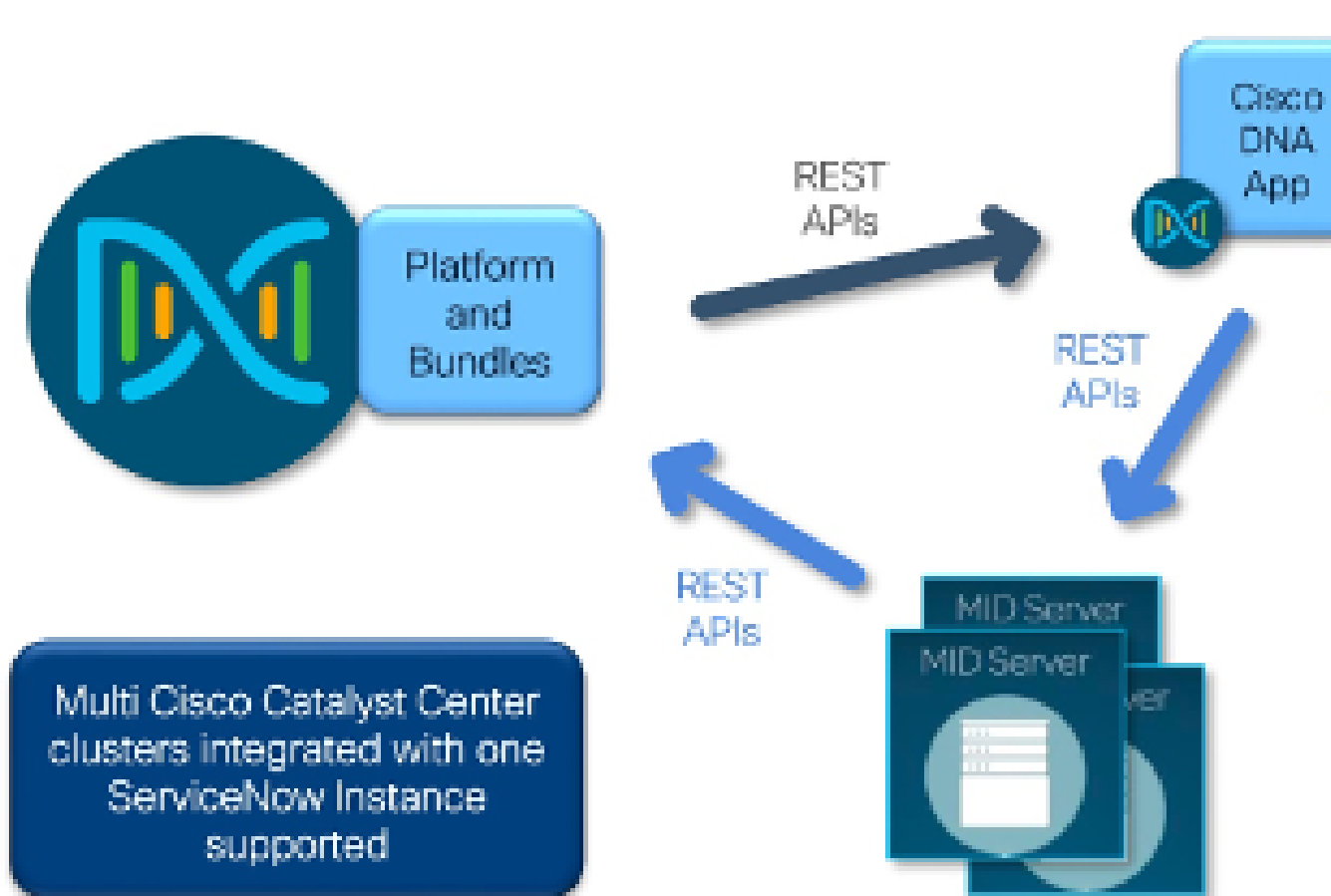
ServiceNow MID伺服器 (管理、儀器和發現)

MID Server是運行在Windows和Linux上的應用程式，由SNOW例項管理，它方便了資料在ServiceNow平台和任何外部應用程式、資料來源和服務之間的通訊和移動 (在您的例子中為DNACP)。

需要為ServiceNow傳入DNACP的任何消息設定MID伺服器。

從DNACP到ServiceNow的出站消息不會路由到MID伺服器。

有關SNOW和中間伺服器配置，請參閱此連結。 [ServiceNOW儲存](#)



ServiceNow：導入集表

在網路中發生並通知的網路事件從Cisco DNA中心挑選並推送到ServiceNow，使用ServiceNow中的ServiceNow Import Set API、Scripted REST API或Generic REST API終端。以下是ITSM使用案例的匯入集合表格：

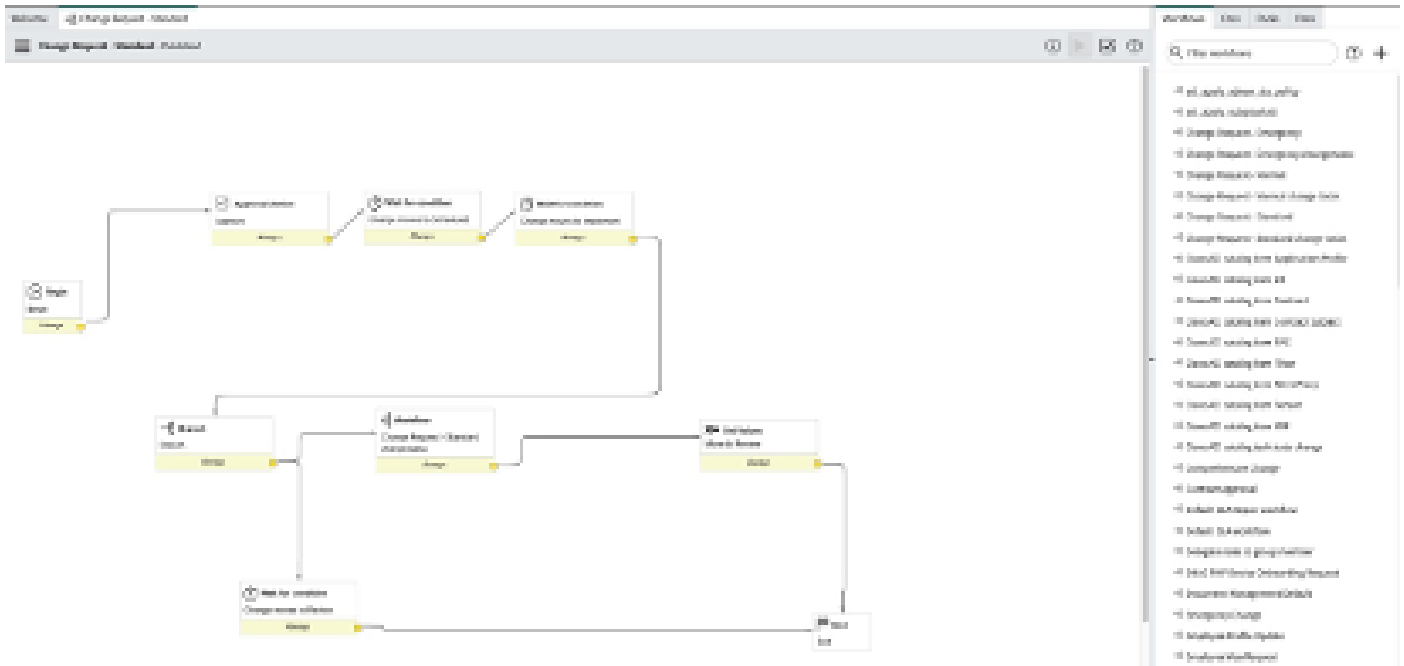
CMDB同步：x_caci_cisco_dna_cisco_dna_inventory_det

網路問題監視器：x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_eve

自動化事件(SWIM)：x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_eve

ServiceNow：工作流程指示器

來自Catalyst Center的每個事件記錄都有一個相關聯的工作流指示器，用於確定事件必須在ServiceNow中執行何種型別的工作流。



ServiceNow : 轉換對映表

根據工作流程指示器決定，會執行其中一個轉換對映，並剖析臨時資料表中的資料，並將其對映至適當的目標資料表（未預期事件/問題或變更）。

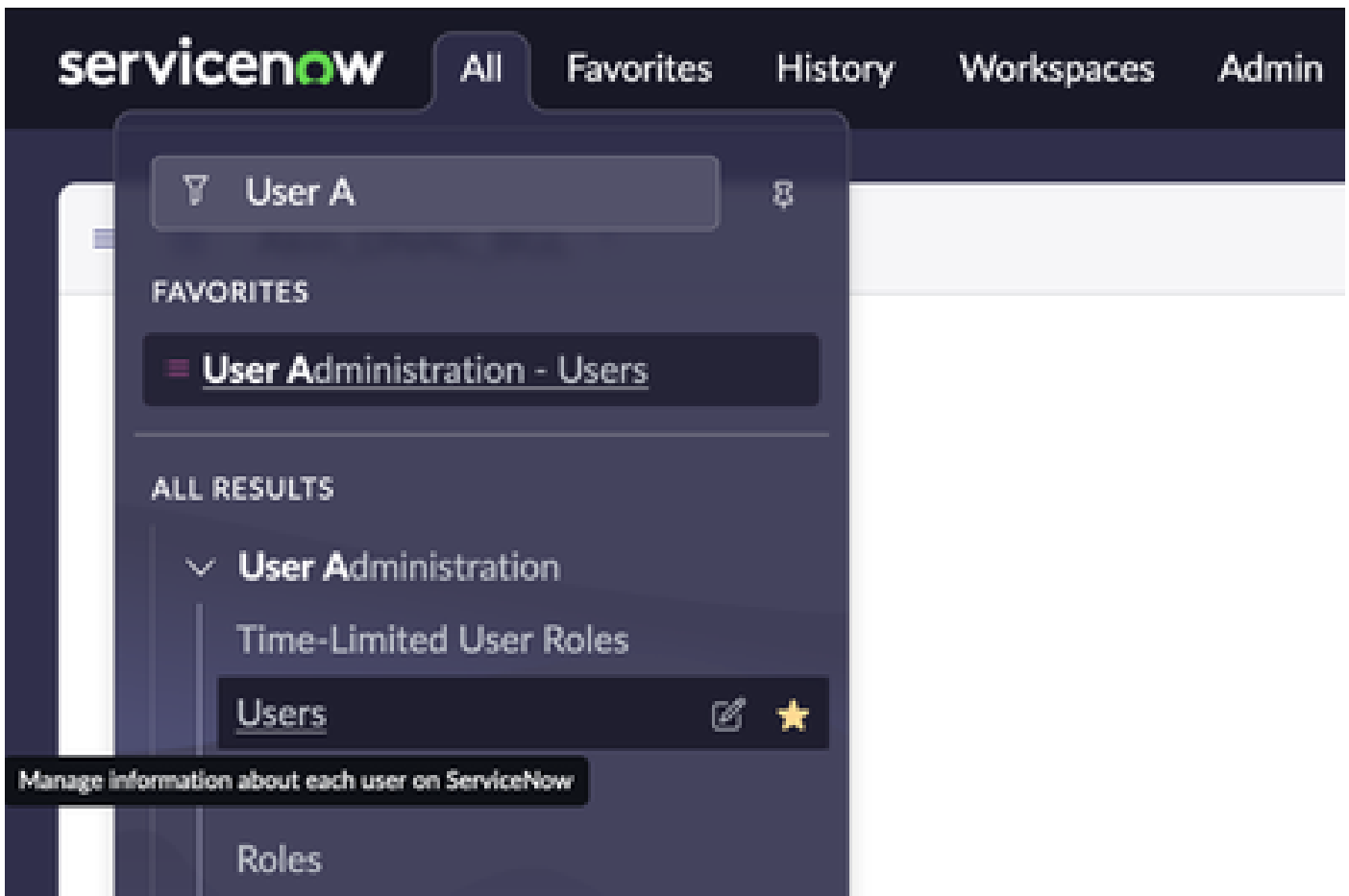
Name	Source Table	Target Table	Has Input Parameters	Order	Action	Updated
Change Command Output Update	Change Command Output Update (s_cox_output_change_command_output)	Change Request Output	true	500	map	2020-09-29 10:11:03
Problem Command Output Update	Problem Command Output Update (s_cox_output_problem_command_output)	Problem (problem)	true	600	map	2020-09-29 10:11:03
Incident Command Output Update	Incident Command Output Update (s_cox_output_incident_command_output)	Incident (incident)	true	800	map	2020-09-29 10:11:04
Class With Inventory Details	Class With Inventory Details (s_cox_output_inventory_details)	Configuration Item (cmdb_ci)	true	850	map	2020-09-29 10:11:07

Catalyst Center-ITSM (ServiceNOW)整合前提條件

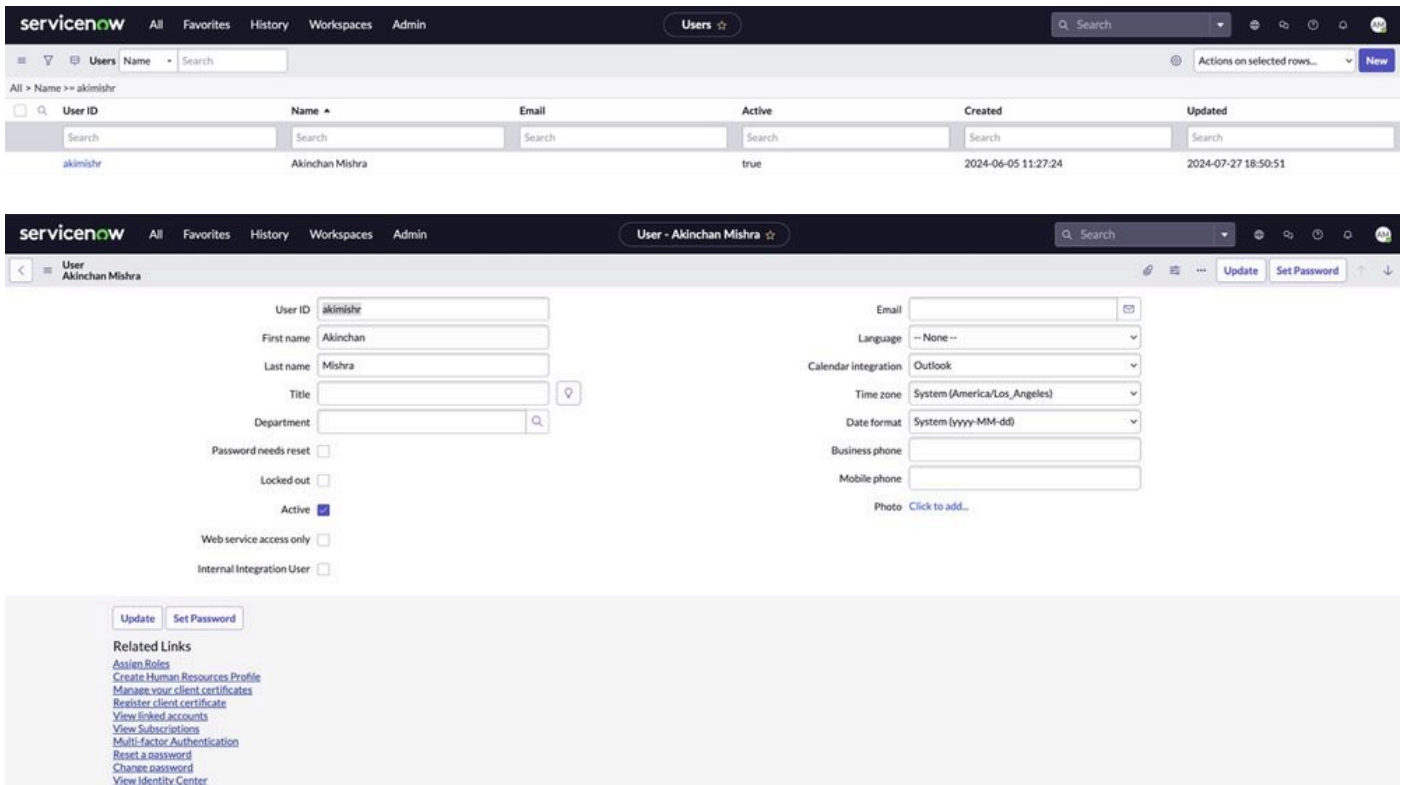
ServiceNOW端配置

ServiceNow例項管理員使用者增加

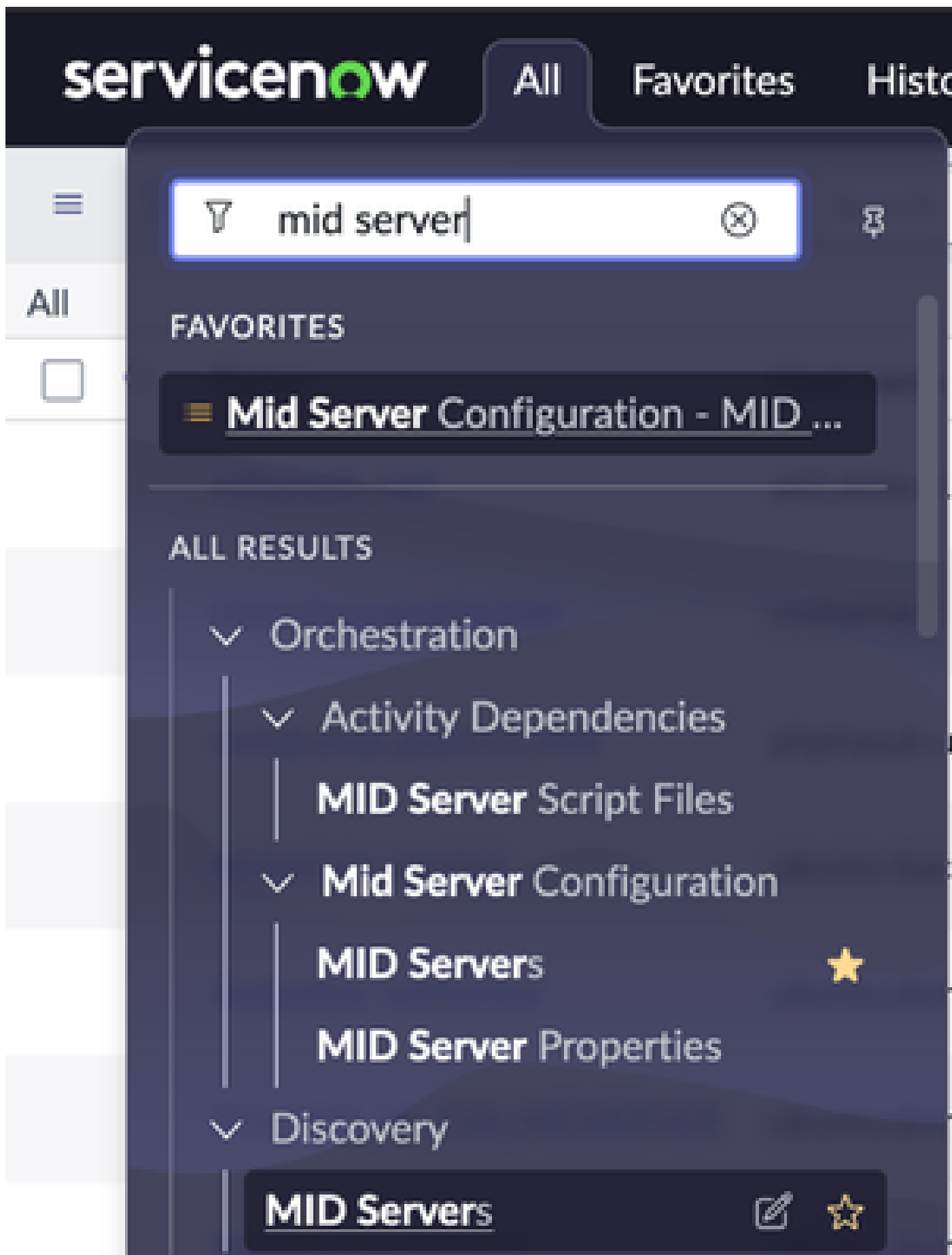
1. User Administration > Users



2. 選擇新建並填寫使用者詳細資訊。



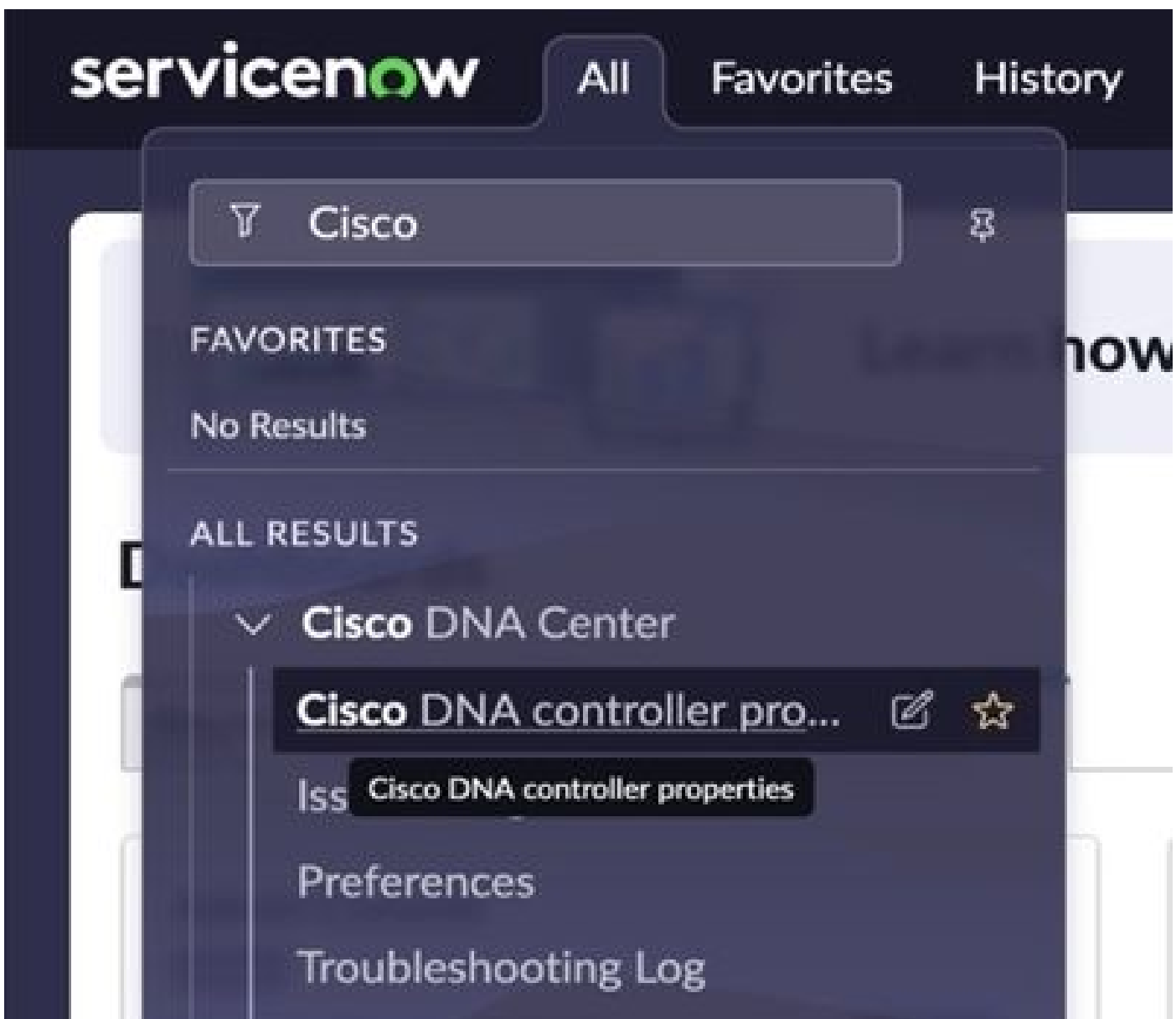
SNOW例項的MID伺服器驗證



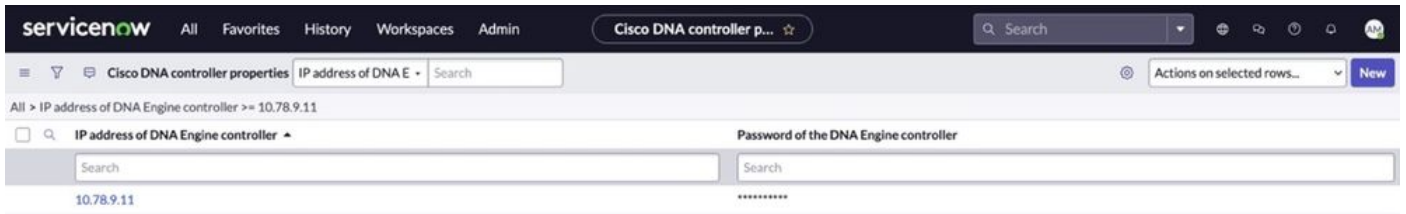
Name	Host name	Status	Validated	Version	Last refreshed	Started	Stopped	Router	Logged in user
csslab.dnac.pod3.01.Mid	phphasuk-u01	Up	Yes	washingtondc-12-20-2023_patch4-hotfix1...	2024-07-26 04:24:02	2024-07-05 21:50:14	2024-07-05 21:48:05	10.122.51.1	csslab.dnac.pod3.01.Mid
Midserver-asazhin	ubuntu-backup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

1. Cisco DNA Center > Cisco DNA Controller Properties



2. 選擇新建並填寫Catalyst Center的詳細資訊。選擇正確的Mid-Server。



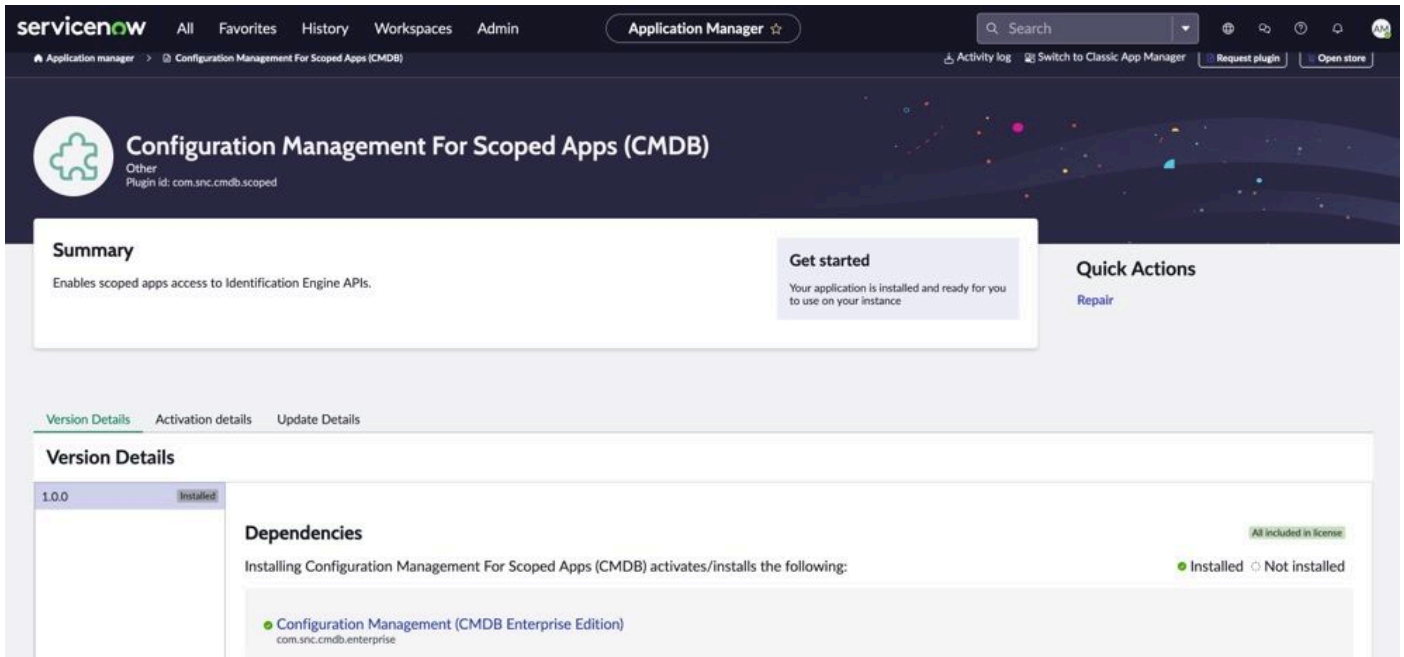
SNOW例項外掛依賴關係

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

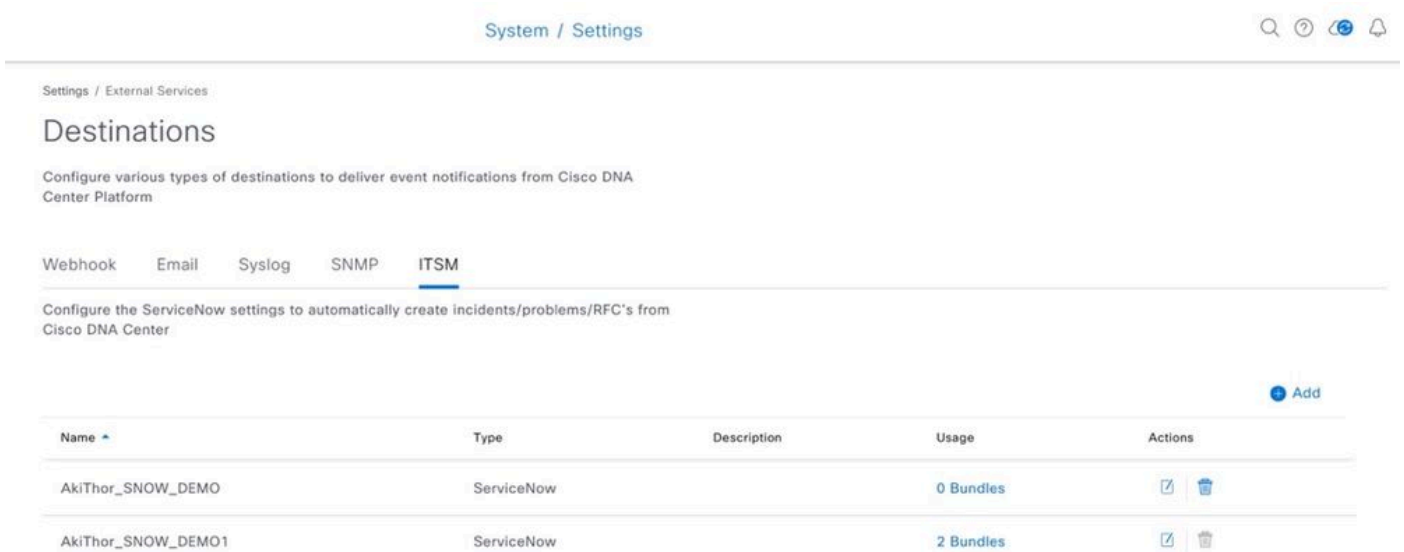
範例：CMDB外掛程式



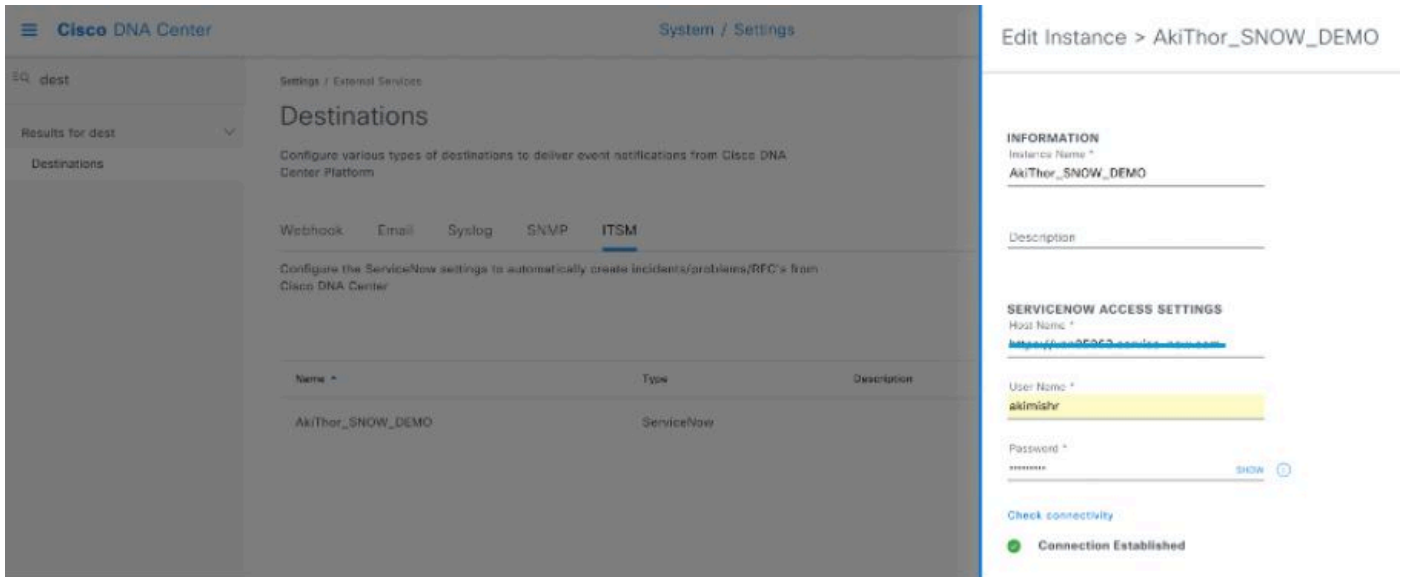
Catalyst Center配置

將ITSM例項增加到Catalyst Center

1. System > Settings > Destinations > ITSM



2. 按一下Add並提供ITSM Details。確保檢查連線。



架構：Catalyst Center-ITSM整合

不使用思科DNA應用

在此場景中，DNA應用未安裝在SNOW例項上，而是使用臨時表和事件表；在配置ITSM捆綁包時，請確保選擇Post device inventory details to a staging table作為目標型別。

此外，將裝置清單詳細資訊發佈到僅將資料傳送到REST API終結點的臨時表目標型別。您需要建立指令碼來對資料執行任何進一步的操作。



使用思科DNA應用

Cisco Catalyst Center支援有助於與ServiceNow整合的應用(Cisco DNA)。此應用程式或應用程式是設計為在不使用事件管理外掛程式的情況下與ServiceNow搭配使用。

確保在ServiceNow例項中安裝Cisco DNA應用並執行下列任務：

- 使用Cisco Catalyst Center庫存作為事實來源，將Cisco Catalyst Center發現裝置的基本單向同步安排到ServiceNow組態管理資料庫(CMDB)。Cisco DNA應用支援從Cisco Catalyst Center到ServiceNow的CMDB同步。
- 自動觸發Cisco Catalyst Center發佈的網路事件的問題、事件和更改工作流程。
- 透過Cisco Catalyst Center中的網路詳細資訊豐富了ITSM票證。Cisco DNA應用向Cisco Catalyst Center進行REST API呼叫，獲取各種型別的豐富資訊，例如裝置、問題、使用者和使用者建立的票證客戶端。
- 支援將Cisco Catalyst Center平台與ServiceNow整合，以自動方式在ServiceNow中為網路事件建立更改請求(CR)票證。



關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。