



Cisco DNA Center ITSM リリース 2.3.7.0 および 2.3.7.3 統合ガイド

初版：2023年8月11日

最終更新：2024年3月21日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（ www.cisco.com/jp/go/safety_warning/ ）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2023 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

第 1 章	新機能および変更された機能に関する情報 1
	新機能および変更された機能に関する情報 1

第 2 章	Cisco DNA Center ITSM 統合について 3
	Cisco DNA Center 統合の使用例 3
	Cisco DNA Center ITSM サポート 3

第 3 章	Cisco DNA Center ITSM 統合ワークフロー 5
	Cisco DNA Center 統合のサポートされるワークフロー 5
	Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合 5
	ネットワークイベントの設定 6
	イベント設定の構成 8
	Cisco DNA アプリを使用しない Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 10
	[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 11
	イベント設定の構成 15
	[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 17
	Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 21
	要件 23
	[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルの設定 24
	[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 36
	イベント設定の構成 39
	[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 41
	ITSM (ServiceNow) との Cisco SD-Access 統合の設定 45
	ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得 49

要件 51

[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 52

第 4 章

SWIM クローズドループ自動化 57

SWIM クローズドループ自動化について 57

SWIM クローズドループ自動化の要件 58

SWIM クローズドループ自動化ワークフロー 58

第 5 章

Cisco DNA Center と PagerDuty の統合 67

Cisco DNA Center と PagerDuty の統合について 67

PagerDuty への Cisco DNA Center イベント通知の登録 69

第 6 章

Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合 71

Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合について 71

Cisco DNA Center イベント通知の Cisco Webex への登録 73



第 1 章

新機能および変更された機能に関する情報

- [新機能および変更された機能に関する情報 \(1 ページ\)](#)

新機能および変更された機能に関する情報

次の表は、このリリースの新機能と変更された機能をまとめたものです。

表 1: 新機能および変更された機能

機能	説明	参照先
構成の可視化と制御のサポート	この Cisco DNA Center プラットフォームリリースでは、Cisco DNA Center でのデバイスプロビジョニング アクティビティをより適切に制御するための ITSM 承認プロセスがサポートされています。	[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (17 ページ) を参照してください。



第 2 章

Cisco DNA Center ITSM 統合について

- [Cisco DNA Center 統合の使用例](#) (3 ページ)
- [Cisco DNA Center ITSM サポート](#) (3 ページ)

Cisco DNA Center 統合の使用例

Cisco DNA Center は、その他のサードパーティアプリケーションとの、次の種類の統合の使用例をサポートしています。

- ネットワーク管理の統合：
 - 双方向 IP グリッドの同期
 - サードパーティ IP アドレス管理 (IPAM) システムとの統合
- 操作の統合：
 - ITSM イベント、問題、およびインシデント管理
 - 承認およびスケジュールウィンドウの情報
 - 問題のトリアージと関連付けのサポート
 - カスタムのダッシュボードやレポートを作成するためのデータのエクスポート



(注) 統合設定の設定の詳細については、『[Cisco DNA Center プラットフォーム ユーザガイド](#)』の「Deploy Cisco DNA Center Platform」の章を参照してください。

Cisco DNA Center ITSM サポート

Cisco DNA Center は、次の機能をサポートしています。

- ITSM のインシデント、イベント、変更および問題管理プロセスへの Cisco DNA Center の統合。
- ITSM の承認および事前承認チェーンへの Cisco DNA Center の統合。
- 正式な変更およびメンテナンス ウィンドウ スケジュールと Cisco DNA Center の統合。

統合の範囲は、コンプライアンス、セキュリティ、またはその他の Cisco DNA Center からの操作トリガーのために必要なソフトウェアイメージの更新、ネットワークデバイスの設定の変更、およびグループベースポリシーの更新に関連するイベントを取得し、定期的なスケジュールでイベントデータを ITSM (Service Now) システムに公開することです。

Cisco DNA Center バンドルは、Cisco DNA 機能と特定の IT ドメイン間の統合を可能にする作成済みのソリューションです。次のバンドルを設定して使用できます。

- [Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization]
- [Cisco DNA Center REST API]
- [Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)]
- [Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)]
- [Rogue and aWIPS]
- [Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)]



第 3 章

Cisco DNA Center ITSM 統合ワークフロー

- [Cisco DNA Center 統合のサポートされるワークフロー \(5 ページ\)](#)
- [Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合 \(5 ページ\)](#)
- [Cisco DNA アプリを使用しない Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 \(10 ページ\)](#)
- [Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 \(21 ページ\)](#)
- [ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得 \(49 ページ\)](#)

Cisco DNA Center 統合のサポートされるワークフロー

次の Cisco DNA Center ITSM 統合ワークフローがサポートされています。

- 汎用 REST エンドポイントとの Cisco DNA Center ITSM 統合：「[Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。
- ServiceNow 用の Cisco DNA アプリケーションを使用しない Cisco DNA Center ITSM と ServiceNow の統合：「[Cisco DNA アプリを使用しない Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 \(10 ページ\)](#)」を参照してください。
- ServiceNow 用の Cisco DNA アプリケーションを使用した Cisco DNA Center ITSM と ServiceNow の統合：「[Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 \(21 ページ\)](#)」を参照してください。
- ServiceNow 用の Cisco DNA アプリケーションを使用した ServiceNow での Cisco DNA Center ITSM エンドポイント属性の取得：「[ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得 \(49 ページ\)](#)」を参照してください。

Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合

次の表に、Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合を設定する手順を示します。パフォーマンス、セキュリティ、イベント応答、またはその他の理由で、ネットワークイベントと自動化イベントを汎用 REST エンドポイント（構成管理データベースの外部）に公開する必要があります。

表 2: Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合の手順

ステップ	説明
ステップ 1	最新の Cisco DNA Center リリースをインストールするか、それにアップグレードします。 Cisco DNA Center のインストール方法については、 Cisco DNA Center 設置ガイド を参照してください。
ステップ 2	Cisco DNA Center GUI の [Bundles] ウィンドウを使用して、バンドルを有効にして設定します。 バンドルの設定の詳細については、『 Cisco DNA Center プラットフォーム ユーザガイド 』を参照してください。
ステップ 3	設定スライドインペインで、[Destination to receive events] をクリックします。
ステップ 4	ServiceNow の別のステージングテーブルにデータを送信するには、イベントを受信する接続先として [Generic REST Endpoint in ServiceNow] を選択します。 ネットワークイベントおよび自動化イベントを公開するための汎用 REST エンドポイント（接続先 URI）を決定します。
ステップ 5	[Event Settings] でネットワークイベント設定を構成します。 Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは設定されたバンドルに固有のイベントのリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、イベント、インシデント、または問題のシビラティ（重大度）を作成および変更することができます。 詳細については、 イベント設定の構成（8 ページ） を参照してください。
ステップ 6	統合の設定を行います。左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[System]>[Settings]>[System Configuration]>[Integration Settings] の順に選択します。コールバック URL ホスト名または IP アドレスを入力します。
ステップ 7	ITSM の汎用 REST エンドポイントにアクセスし、この手順で REST API を使用して投稿されたネットワークイベントデータを確認します。ビジネスまたはネットワークのニーズに応じて、このデータのレビューと操作を開始します。

ネットワークイベントの設定

ネットワークで発生する可能性のある特定のイベントを登録できます。登録すると、ネットワークイベントが発生するたびに通知を受け取ります。イベントを登録するには、Cisco DNA Center プラットフォーム GUI の [Event Notifications] ウィンドウを使用します。

図 1: Cisco DNA Center プラットフォーム [Event] ウィンドウ

Event ID	Name	Type	Category	Severity
INTEGRATIONS-ITSM-842	Publish CMDB sync failure	INTEGRATIONS	INFO	3
LICMGMT-DEV-DEREG-FAILURE	Device de-registration failed	APP	TASK_FAILURE	3
LICMGMT-DEV-DEREG-SUCCESS	Device de-registration succeeded	APP	TASK_COMPLETE	4
LICMGMT-DEV-REG-FAILURE	Device registration failed	APP	TASK_FAILURE	3
LICMGMT-DEV-REG-	Device registration			

始める前に

- ネットワークイベントを登録するには、Cisco DNA Center プラットフォームからイベント通知を配信するために必要な接続先を設定しておく必要があります。[Destinations] ウィンドウにアクセスするには、メニューアイコンをクリックして、[System] > [Settings] > [External Services] > [Destinations] を選択します。
- この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『Cisco DNA Center Platform User Guide』を参照してください。

- ステップ 1** 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[Platform] > [Developer Toolkit] > [Event Notifications] の順に選択します。
- [Events Notifications] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [Notifications] タブをクリックして、通知タイルを表示します。
- 各通知はタイルで表され、通知の詳細を表示するためのリンクが含まれています。左側のペインの [CHANNELS] エリアで、通知チャンネルの横にあるオプションボタンをクリックすると、選択したチャンネルの既存のタイルが表示されます。
- ステップ 3** [Create a New Notification] ウィザードの手順に従って、新しい通知を作成します。
- [Let's Do It] をクリックして、ワークフローに直接移動します。
- ステップ 4** [Select Site and Events] ウィンドウで、ドロップダウンリストからサイトを選択し、必要な通知チャンネルをサポートするネットワークイベントを選択します。
- ステップ 5** [Next] をクリックします。
- [Select Channels] ウィンドウが表示されます。

- ステップ 6** [Select Channels] ウィンドウで、通知チャンネルを選択します。
[Next] をクリックして、対応する [Settings] ウィンドウの値を設定します。
- ステップ 7** [Next] をクリックします。
[Name and Description] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 8** [Next] をクリックします。
[Summary] ウィンドウが開きます。
- ステップ 9** [Summary] ウィンドウで、設定を確認します。
変更するには、[Edit] をクリックします。
- ステップ 10** [Finish] をクリックします。
[Done! Your new notification is complete] ウィンドウが表示されます。
詳細については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』の「**Work with Event Notifications**」および『[Cisco DNA Center ユーザガイド](#)』の「**Create an Event Notification**」を参照してください。

イベント設定の構成

Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは候補となる問題のリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、ServiceNow のイベント、インシデント、または問題のシビラティ（重大度）を作成および変更することができます。これらのタスクは、[Events Settings] ウィンドウで実行します。[Events Settings] ウィンドウには、Cisco DNA Center プラットフォームの [Configurations] メニューオプションからアクセスできます。

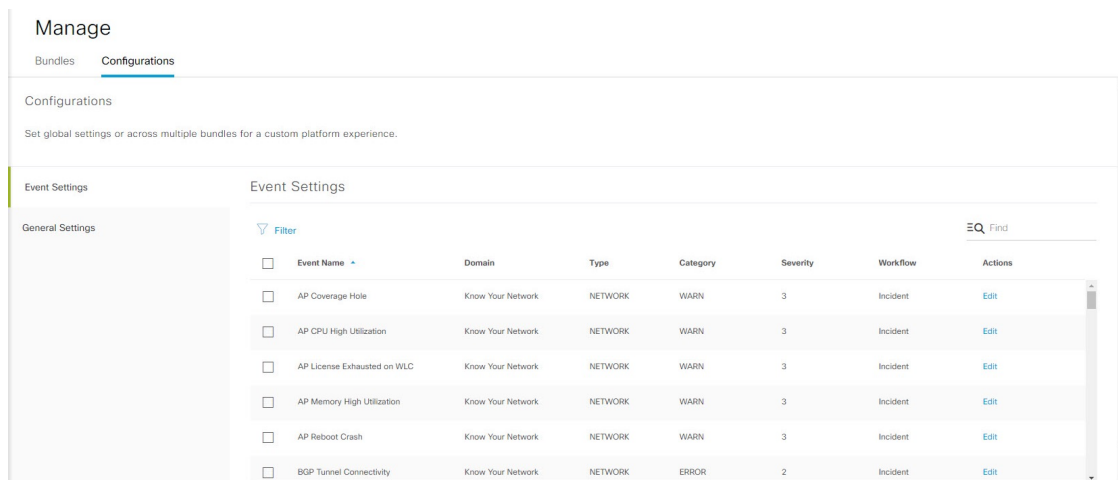


(注) このリリースでは、[Event Setting] で設定する SWIM イベントはありません。ネットワーク アシユアランス イベントのみを設定します。



重要 [Event Settings] ウィンドウとその機能は、ITSM 統合のイベントの設定にのみ適用され、その他の接続先に設定されたイベントには適用されません。ウェブフックまたはその他の接続先にイベントを設定するには、列の上にあるリンクをクリックします。[Event Notifications] ウィンドウを使用して、電子メール、ウェブフック、または SNMP トラップのイベントを設定します。

図 2: [Event Settings] ウィンドウ



始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 1 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、**[Platform] > [Manage] > [Configurations]**。

[Events Settings] セクションが含まれている [Configurations] ウィンドウが開きます。

ステップ 2 [Event Settings] セクションに表示される情報を確認します。

- [Event Name] : Cisco DNA Center イベントの名前。
- [Domain] : Cisco DNA Center イベントのドメイン。
- [Type] : ネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合。
- [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
- [Severity] : 1 ~ 5。

(注) シビラティ（重大度）1が最も重要、または最優先です。イベントのシビラティ（重大度）レベルは編集できます。

- [Workflow] : インシデント、問題、イベント、または RFC（変更要求）。
- [Actions] : 編集。

テーブルに表示される内容を変更するには、[Filter] アイコンをクリックするか、[Find] フィールドにキーワードを入力します。たとえば、すべてのネットワーク通知を表示するには、[Find] フィールドに **Network** と入力します。シビラティ（重大度）1のすべての通知を表示するには、[Find] フィールドに **1** と入力します。

ステップ 3 イベントを編集するには、[Actions] 列で [Edit] をクリックします。

設定を変更するには、下矢印をクリックして、使用可能なオプションから値を選択します。

ステップ 4 イベント名の横にあるボックスをクリックして、通知を有効にします。

ITSM 統合のイベントを設定するには、[Event Settings] セクションでイベントを選択する必要があります。これにより、将来イベントが発生した場合、Cisco DNA Center により通知が有効になります。

ステップ 5 [Save] をクリックします。

Cisco DNA アプリを使用しない Cisco DNA Center と ServiceNow の統合

次の表に、Cisco DNA アプリを使用せずに、Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定するための手順を示します。手順に従い、必要とする機能に応じて、ネットワークイベント、SWIM イベント、または両方のイベントタイプの統合を設定します。



(注) このワークフローでは、[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization] バンドルを使用することもできます。このバンドルを使用する場合は、接続先タイプとして [Post device inventory details to a staging table] を必ず選択してください。他の接続先タイプ ([Synchronize device inventory directly with CMDB]) には、Cisco DNA アプリが必要です。さらに、[Post device inventory details to a staging table] 接続先タイプは、REST API エンドポイントにのみデータを送信します。データに対してさらにアクションを実行するには、スクリプトを作成する必要があります。

表 3: Cisco DNA アプリの手順を使用しない Cisco DNA Center と ServiceNow の統合

ステップ	説明
ステップ 1	最新の Cisco DNA Center リリースをインストールするか、それにアップグレードします。 インストール Cisco DNA Center については、 Cisco DNA Center 設置ガイド を参照してください。
ステップ 2	ServiceNow ストアの Web サイトに記載されている ServiceNow の互換性のあるバージョンをインストールするか、またはアップグレードします。 ServiceNow ストアの Web サイトにアクセスするには、次のリンクをクリックします。 https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b インストールおよびアップグレード手順については、ServiceNow ドキュメントを参照してください。 (注) この手順は、ServiceNow 管理者が実行する必要があります。

ステップ	説明
ステップ 3	<p>[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルが設定済み。詳細については、[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (11 ページ) を参照してください。</p> <p>このバンドルにより、2つのシステム (Cisco DNA Center および ServiceNow) の間の変更管理が有効になります。変更管理およびインシデント/問題管理ワークフローは、ServiceNow でチケットを記録する自動化またはアシュアランスの使用例に基づいて有効にする必要があります。</p>
ステップ 4	<p>[Event Settings] でネットワークイベント設定を構成します。</p> <p>詳細については、イベント設定の構成 (15 ページ) を参照してください。</p> <p>(注) Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは候補となる問題のリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、ServiceNow のイベント、インシデント、または問題のシビラティ (重大度) を作成および変更することができます。</p>
ステップ 5	<p>[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルを設定します。</p> <p>詳細については、[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (17 ページ) を参照してください。</p> <p>[Cisco DNA Center Automation events for ITSM (ServiceNow)] バンドルは、コンプライアンス、セキュリティ、またはその他の運用トリガーに必要なソフトウェアイメージの更新に関連するイベントを Cisco DNA Center から取得します。SWIM イベント通知は、ポーリングおよび通知スケジュールではなく、発生時に Cisco DNA Center から ServiceNow に送信されます。</p> <p>詳細については、SWIM クローズドループ自動化について (57 ページ) を参照してください。</p>
ステップ 6	<p>ServiceNow インスタンスにアクセスし、この手順で REST API を使用して投稿されたネットワークおよび SWIM イベントデータを確認します。ビジネスまたはネットワークのニーズに応じて、ServiceNow でこのデータの確認と操作を開始します。</p>

[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

この手順を実行して、アシュアランスおよびメンテナンスの問題に対応するためにネットワークのモニターリングの設定を行い、ServiceNow システムにイベント詳細を発行します。



- (注)
- イベントデータは、ServiceNow の [Event] テーブルに公開できます。これには、ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインが存在している必要があります。ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインがない場合は、Cisco DNA アプリの REST API エンドポイントにデータを送信するようにバンドルを設定できます。
 - イベント管理および汎用 REST API エンドポイントのオプションは、クローズドグループ統合の自動チケット作成とチケットの自動解決をサポートしていません。

始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

- ステップ 1** 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、**[Platform] > [Manage] > [Bundles]** の順に選択します。表示されたバンドルとその現在のステータスを確認します。
- ステップ 2** **[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)]** のバンドルリンクまたはアイコン（イニシャルと色付きの四角形）をクリックして、バンドルに関する詳細情報を表示します。表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。
- **[General information]** : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。
 - **[Information]** : 一般的な情報（バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ）、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。
 - **[Contents]** : バンドルを構成する API および統合フローにアクセスしたり、バンドルを構成する統合フローに関する情報を提供したりするタブ。
 - **[Release Notes]** : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。
- ステップ 3** 上記の各タブをクリックし、バンドルに関する情報を確認します。
- ステップ 4** **[Enable]** ボタンをクリックしてバンドルを有効にします。ウィンドウに **[Information]** フィールドが表示されます。
- ステップ 5** **[Information]** フィールドで、**[Enable]** ボタンをクリックして、バンドルの有効化を確認します。**[Enable]** ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。
- ステップ 6** 成功メッセージの中の **[OK]** をクリックします。
- ステップ 7** **[Configure]** ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。

設定 slide-in pane が表示されます。

ステップ 8 設定 slide-in pane で、[ServiceNow Access Settings] をクリックして、ServiceNow の接続インスタンスを設定します。

ステップ 9 ラジオボタンをクリックして、既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 3: ServiceNow インスタンスの設定フィールドの例

Configure Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)

Configure your bundle

ServiceNow Access Settings

>> Back to Select Instance

INFORMATION

Instance Name *

Description

SERVICENOW ACCESS SETTINGS

Host Name *

https://<servicenow-host-name>

Username *

<username-for-servicenow-host>

Password *

..... SHOW

Hint

Check connectivity

> Destination to receive events

Cancel Activate

既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 10 新しい ServiceNow 接続インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Host name] : ServiceNow システムのホスト名。
- [Username] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なユーザー名。
- [Password] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なパスワード。

ステップ 11 [Check Connectivity] をクリックして、エンドポイントが設置されたサーバーへの接続が可能かどうかテストします。

サーバーへの接続テストが成功したら、[Destination to receive events] を設定します。

ステップ 12 構成 slide-in pane で、[Destination to receive events] をクリックし、接続先接続インスタンスを設定します。

ステップ 13 ラジオボタンをクリックして、既存の宛先接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 4: [Destination to receive events] 設定フィールドの例

既存の宛先接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 14 新しい接続先インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Destination to receive events] : 次のいずれかを選択します。
 - [Event Management] : Cisco DNA アプリを使用せずに Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定する場合は、[Event Management] オプションを選択します。[Event Management] オプションを選択する場合、ServiceNow インスタンス内でイベント管理プラグインを設定する必要もあります。

- [REST API Endpoint] : [REST API Endpoint] オプションは、Cisco DNA アプリで使用できます。このオプションを使用すると、データは Cisco DNA アプリ内の REST API エンドポイントに送信されます。
- [Generic REST Endpoint in ServiceNow] : このオプションの場合、ServiceNow の別のステージングテーブルにデータを送信できます。
- [Destination URI] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの接続先 URI (Uniform Resource Indicator) を入力します。このオプションでは、このフィールドは必須です。

この情報を入力して、次のステップに進みます。

ステップ 15 [Activate] をクリックし、変更を保存してバンドルを有効化するか、[Cancel] をクリックして設定をキャンセルし、slide-in paneを閉じます。

バンドルに加えられた変更は、直ちに適用が開始されます。さらに、バンドルのステータスは[ENABLED]から [ACTIVATE]に変更されます。

イベント設定の構成

Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは候補となる問題のリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、ServiceNow のイベント、インシデント、または問題のシビラティ (重大度) を作成および変更することができます。これらのタスクは、[Events Settings] ウィンドウで実行します。[Events Settings] ウィンドウには、Cisco DNA Center プラットフォームの [Configurations] メニューオプションからアクセスできます。

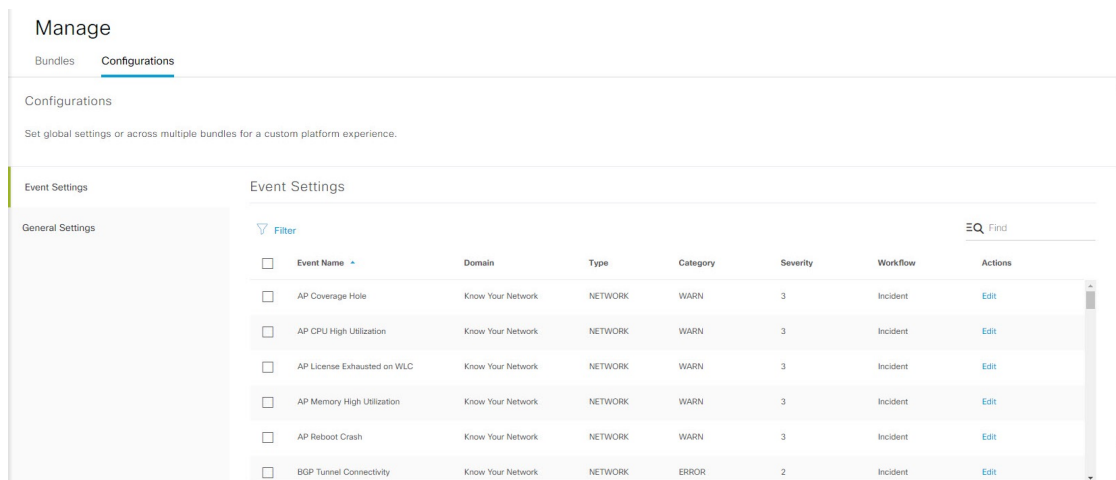


(注) このリリースでは、[Event Setting] で設定する SWIM イベントはありません。ネットワーク アシユアランス イベントのみを設定します。



重要 [Event Settings] ウィンドウとその機能は、ITSM (ServiceNow) の統合のイベントにのみ適用され、その他の接続先に設定されたイベントには適用されません。ウェブフックまたはその他の接続先に設定されているイベントの場合は、列の上にあるリンクをクリックして [Events] ウィンドウにアクセスします。[Events] ウィンドウを使用して、電子メール、ウェブフック、または SNMP トラップのイベントを設定します。

図 5: [Event Settings] ウィンドウ



始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 1 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、**[Platform] > [Manage] > [Configurations]**。

[Events Settings] セクションが含まれている [Configurations] ウィンドウが開きます。

ステップ 2 次の情報が含まれている [Event Settings] セクションを確認します。

- [Event Name] : Cisco DNA Center イベントの名前。
- [Domain] : Cisco DNA Center イベントのドメイン。
- [Type] : ネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合のタイプ。
- [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
- [Severity] : P1 (シビラティ (重大度) 1) から P5 (シビラティ (重大度) 5) 。

(注) シビラティ (重大度) 1 が最も優先順位が高く、最も重要または重大なイベントに割り当てます。

- [Workflow] : インシデント、問題、イベント、または RFC (変更要求) 。
- [Actions] : 編集。

[Filter] アイコンをクリックしてフィルタを使用するか、[Find] フィールドにキーワードを入力することで、テーブルに表示される内容を調整することができます。たとえば、すべてのアクセスポイントの通知を表示するには、[Find] フィールドに「AP」と入力します。すべてのネットワーク通知を表示するには、[Find]

フィールドに「Network」と入力します。すべてのシビラティ（重大度）通知を表示するには、[Find]フィールドに「1」と入力します。

ステップ 3 [Actions] カラムの [Edit] をクリックして、イベントを編集します。

下向き矢印をクリックして設定を選択し、値を調整します。たとえば、[Network] をクリックして、[App] に調整します。これにより、イベントタイプはネットワークタイプからアプリケーションタイプに変更されます。[Severity] をクリックし、「5」から「1」に調整します。これにより、シビラティ（重大度）レベルが 5 から 1 に上がります。

ステップ 4 イベント名の横にあるボックスをクリックして、通知を有効にします。

これにより、将来イベントが発生した場合、Cisco DNA Center により通知が有効になります。

ステップ 5 [Save] をクリックします。

[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

この手順を実行して、コンプライアンス、セキュリティ、またはその他の操作トリガーのためにデバイス プロビジョニング アクティビティ、ソフトウェアイメージの更新を必要とするイベントのモニタリングおよび ServiceNow システムへの公開を設定します。

Cisco DNA Center で ITSM を有効にすると、Cisco DNA Center ソフトウェアイメージの更新およびその他のデバイスプロビジョニングアクティビティをより適切に制御するための ServiceNow 承認プロセスが適用されます。たとえば、ServiceNow の承認プロセスについては、「[SWIM クローズドループ自動化ワークフロー（58 ページ）](#)」を参照してください。

デバイス設定の変更に対する ITSM 承認を有効にする方法については、『[Cisco DNA Center 管理者ガイド](#)』の「システム設定の構成」の章を参照してください。



- (注)
- ServiceNow インスタンスに Event Management プラグインがある場合は、ServiceNow の [Event] テーブルにイベントデータを公開できます。プラグインがない場合は、Cisco DNA アプリの REST API エンドポイントにデータを送信するようにバンドルを設定できます。
 - イベント管理および汎用 REST API エンドポイントのオプションは、クローズドループ統合の自動チケット作成、承認/却下ワークフロー、およびチケットの自動解決をサポートしていません。

始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

- ステップ 1** 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、**[Platform] > [Manage] > [Bundles]** の順に選択します。
表示されたバンドルとバンドルの現在のステータスを確認します。
- ステップ 2** **[Cisco DNA Center Automation events for ITSM (ServiceNow)]** バンドルのリンクまたはアイコン（イニシャルと色付きの四角形）をクリックして、バンドルに関する詳細情報を表示します。
表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。
- **[General information]** : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。
 - **[Information]** : 一般的な情報（バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ）、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。
 - **[Contents]** : バンドルを構成する API および統合フローにアクセスしたり、バンドルを構成する統合フローに関する情報を提供したりするタブ。
 - **[Release Notes]** : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。
- ステップ 3** 前述の各タブをクリックし、バンドルに関する情報を確認します。
- ステップ 4** **[Enable]** ボタンをクリックしてバンドルを有効にします。
ウィンドウに **[Information]** フィールドが表示されます。
- ステップ 5** **[Information]** フィールドの **[Enable]** ボタンをクリックして、バンドルが有効化されていることを確認します。
[Enable] ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。
- ステップ 6** 成功メッセージの中の **[OK]** をクリックします。
- ステップ 7** **[Configure]** ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。
設定 slide-in pane が表示されます。
- ステップ 8** 設定 slide-in pane で、**[ServiceNow Access Settings]** をクリックして、ServiceNow の接続インスタンスを設定します。
- ステップ 9** ラジオボタンをクリックして、既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 6: ServiceNow インスタンスの設定フィールドの例

Configure SWIM Events for ITSM (ServiceNow)

Configure your bundle

ServiceNow Access Settings

>> Back to Select Instance

INFORMATION

Instance Name *

Description

SERVICENOW ACCESS SETTINGS

Host Name *

https://<servicenow-host-name>

Username *

<username-for-servicenow-host>

Password *

..... SHOW

Hint

Check connectivity

Destination to receive events

Cancel Activate

既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンリストでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 10 新しい ServiceNow 接続インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Host name] : ServiceNow システムのホスト名。
- [Username] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なユーザー名。
- [Password] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なパスワード。

ステップ 11 [Check Connectivity] をクリックして、エンドポイントが設置されたサーバーへの接続が可能かどうかテストします。

サーバーへの接続テストが成功したら、バンドルをアクティブ化します。

ステップ 12 設定slide-in paneで、[Destination to receive events] をクリックし、宛先接続インスタンスを設定します。

ステップ 13 ラジオボタンをクリックして、既存の宛先接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 7: [Destination to receive events] 設定フィールドの例

既存の宛先接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 14 新しい宛先インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Destination to receive events] : 次のいずれかを選択します。
 - [Event Management] : Cisco DNA アプリを使用せずに Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定する場合は、[Event Management] オプションを選択します。[Event Management] オプションを選択する場合、ServiceNow インスタンス内で Event Management プラグインを設定する必要があります。
 - [REST API Endpoint] : [REST API Endpoint] オプションは、Cisco DNA アプリで使用できます。データは、[REST API Endpoint] オプションを使用して Cisco DNA アプリ内の REST API エンドポイントに送信されます。
 - [Generic REST Endpoint in ServiceNow] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの場合、ServiceNow の別のステーjingテーブルにデータを送信できます。

- [Destination URI] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの接続先 Uniform Resource Identifier (URI) を入力します。このオプションでは、このフィールドは必須です。

この情報を入力して、次のステップに進みます。

ステップ 15 [Activate] をクリックし、変更を保存してバンドルを有効化するか、[Cancel] をクリックして設定をキャンセルし、slide-in pane を閉じます。

- (注) [Activate] をクリックすると、バンドルに加えた変更が有効になり、変更は直ちに実施されます。さらに、バンドルのステータスは [ENABLED] から [ACTIVE] に変更されます。

Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合

Cisco DNA 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 (バージョン 2.2.0) 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 DNA Center 検出デバイスの ServiceNow 構成管理データベース (CMDB) への基本的な一方方向同期をスケジュールします (信頼できる情報源として Cisco DNA Center インベントリを使用)。Cisco DNA アプリは、Cisco DNA Center から ServiceNow への CMDB 同期をサポートしています。
- Cisco DNA Center によって発行されたネットワーク イベントの問題、インシデント、および変更ワークフローを自動的にトリガーします。
- Cisco DNA Center のネットワークの詳細を使用して ITSM チケットを強化します。Cisco DNA アプリは、Cisco DNA Center に REST API コールを行います。これらの API コールは、ユーザーが作成したチケットのデバイス、問題、ユーザー、クライアントなど、さまざまなエンリッチメント情報の取得に役立ちます。
- ServiceNow でネットワーク イベントの変更要求 (CR) チケットを自動化された方法で作成するため、Cisco DNA Center プラットフォームと ServiceNow の統合をサポートしています。

次の表に、Cisco DNA アプリを使用して、Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定するための手順を示します。手順に従い、必要とする機能に応じて、ネットワーク イベント、SWIM イベント、または両方のイベントタイプの統合を設定します。

表 4: Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合手順

ステップ	説明
ステップ 1	最新の Cisco DNA Center リリースをインストールするか、それにアップグレードします。 インストール Cisco DNA Center については、 Cisco DNA Center 設置ガイド を参照してください。
ステップ 2	ServiceNow ストアの Web サイトに記載されている ServiceNow の互換性のあるバージョンをインストールするか、またはアップグレードします。 ServiceNow ストアの Web サイトにアクセスするには、次のリンクをクリックします。 https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b/2.2.0 インストールおよびアップグレード手順については、ServiceNow ドキュメントを参照してください。 (注) この手順は、ServiceNow 管理者が実行する必要があります。
ステップ 3	Cisco DNA アプリが配置されている ServiceNow ストアの Web サイトにアクセスするには、次のリンクをクリックします。 https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b/2.2.0 Web サイトで入手可能なドキュメントに従って、Cisco DNA アプリ (バージョン 2.2.0) をダウンロードして、ServiceNow にインストールします。 (注) この手順は、ServiceNow 管理者が実行してください。Cisco DNA アプリバージョン 2.1.1 および 2.0.1 は、ServiceNow の Tokyo および Utah リリースと互換性があります。ServiceNow の Vancouver リリースを使用する場合は、まず Cisco DNA アプリを最新バージョンの 2.2.0 にアップグレードする必要があります。
ステップ 4	Cisco DNA Center と ServiceNow の統合の要件が満たされていることを確認します。 詳細については、 要件 (23 ページ) を参照してください。
ステップ 5	Cisco DNA Center プラットフォーム GUI にアクセスし、[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルを設定します。 詳細については、 [Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルの設定 (24 ページ) を参照してください。 (注) ネットワーク デバイス インベントリと ServiceNow CMDB との同期は、ITSM チケットの自動生成を有効にするための前提条件です。したがって、最初に CMDB 同期を有効にする必要があります (Cisco DNA Center 以外でまだ実行されていない場合)。CMDB の同期が他の場所で実行されているかどうかについては、ServiceNow 管理者に確認してください。

ステップ	説明
ステップ 6	<p>[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルが設定済み。詳細については、[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (11 ページ) を参照してください。</p> <p>このバンドルは、ServiceNow で任意のタイプのワークフローを作成するために、データを Cisco DNA Center から送信できるようにします。変更管理およびインシデント/問題管理ワークフローは、ServiceNow でチケットを記録する自動化またはアシュアランスの使用例に基づいて有効にする必要があります。</p>
ステップ 7	<p>[Event Settings] でネットワークイベント設定を構成します。</p> <p>詳細については、イベント設定の構成 (39 ページ) を参照してください。</p> <p>(注) Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは候補となる問題のリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、ServiceNow のイベント、インシデント、または問題のシビラティ (重大度) を作成および変更することができます。</p>
ステップ 8	<p>[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルを設定します。</p> <p>詳細については、[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (17 ページ) を参照してください。</p>
ステップ 9	<p>ServiceNow インスタンスにアクセスし、この手順で Cisco DNA Center REST API を使用して投稿されたネットワークおよびSWIM イベントデータを確認します。ビジネスまたはネットワークのニーズに応じて、このデータを確認し、利用を開始します。</p>

要件

Cisco DNA Center と ServiceNow の統合に関する次のネットワーキングおよびシステム要件が満たされていることを確認します。

- ネットワーク :
 - Cisco DNA アプリは、統合されている Cisco DNA Center インストールの IP アドレスとアクセス情報を使用して設定されます。



(注) この情報については、Cisco DNA Center 管理者に問い合わせてください。

- Cisco DNA Center と ServiceNow 間の HTTPS ネットワークアクセス。



(注) これを確立するには、ネットワーク管理者に連絡し、協力してください。

- 管理、実装、およびディスカバリ (MID) サーバー：
 - MID サーバーは稼働中であり、ServiceNow インスタンスからアクセスできます。
 - Cisco DNA Center プラットフォームは、MID サーバーからアクセスできます。
 - Cisco DNA Center プラットフォーム REST API は、MID サーバーから許可されます。



(注) MID サーバーは、ServiceNow インスタンスから REST 要求をプロキシするために使用されます。

MID サーバーの構成情報については、ServiceNow ストアの Web サイトにある『*Scope Certified Application Installation and Configuration Guide*』を参照してください。

https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b

- Cisco DNA Center プラットフォーム：
 - Cisco DNA Center プラットフォームは、Cisco DNA Center で有効になっています。
 - Cisco DNA Center プラットフォームで必要なバンドルを設定し、アクティブ化します (次の手順で説明するとおり)。



(注) これらのバンドルには、ServiceNow の Cisco DNA アプリと統合するために必須の API が含まれています。

[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルの設定

この手順を実行すると、Cisco DNA Center デバイスと ServiceNow CMDB システム間での同期がトリガーされるか、またはスケジュールされます。デバイスが Cisco DNA Center と ServiceNow CMDB システム間で同期されていない場合、他のバンドルをアクティブ化する前に、前提条件としてこのバンドルをアクティブ化する必要があります。



- (注) Cisco DNA Center CMDB 同期では、Cisco DNA Center の複数のインスタンスを検出できません。
- 特定の Cisco DNA Center インスタンスから同期された属性を識別するために、各属性には Cisco DNA Center IP アドレスのタグが付けられています。
 - ServiceNow は、属性がどの Cisco DNA Center インスタンスからのものかを識別できるようになりました。Cisco DNA Center IP アドレスまたはホスト名の情報を保持するために、構成アイテム (CI) の追加属性が追加されました。

始める前に

- Cisco DNA Center プラットフォーム と統合したシステムで ServiceNow が稼働していることを確認してください。
- 正常なディスクバリジョブを Cisco DNA Center で実行します。[Device Inventory] でディスクバリジョブが成功しているかどうか確認できます。左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[Provision] > [Inventory] の順に選択して結果を表示します。
- この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォーム のロールベースのアクセス制御については、『Cisco DNA Center Platform User Guide』を参照してください。

ステップ 1 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[Platform] > [Manage] > [Bundles] の順に選択します。表示されたバンドルとその現在のステータスを確認します。

ステップ 2 [Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization] バンドルのリンクまたはアイコン (イニシャルと色付きの四角形) をクリックして、バンドルに関する詳細情報を表示します。
表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。

- [General information] : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。
- [Information] : 一般的な情報 (バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ) 、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。
- [Contents] : バンドルを構成する統合フローおよび API にアクセスするタブです。
- [Release Notes] : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。

ステップ 3 [Content] タブをクリックします。

ステップ 4 [Integration Flows] ヘッダーをクリックします。

統合フローまたは統合フローのリストがヘッダーの下に表示されます。

- ステップ 5** [Enable] ボタンをクリックして、統合フローのリンクをアクティブ化します。
ウィンドウに [Information] フィールドが表示されます。
- ステップ 6** [Information] フィールドで、[Enable] ボタンをクリックして、バンドルの有効化を確認します。
[Enable] ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。
- ステップ 7** 成功メッセージの中の [Okay] をクリックします。
- ステップ 8** 統合フローのリンクをクリックして、下記のタスクを実行します。
- [Description]、[Tags]、[How to Use this Flow]、およびスケジューラを確認します。
 - [Run Now]（スケジューラをすぐに実行する場合）、[Run Later]（後で実行するようにスケジュールする場合）、または [Recurring]（反復スケジュールを設定する場合）をクリックします。
[Run Later] を選択した場合は、日付、時刻、およびタイムゾーンを選択する必要があります。
[Recurring] を選択した場合は、繰り返しの頻度（毎日または毎週）、間隔（分または時間）、開始日と終了日を設定する必要があります。
 - [Schedule] をクリックしてスケジューラを有効にします。
- 重要** 次の手順に従い、バンドル自体の設定が完了した後にのみ、統合フローのスケジュールを設定および有効化します。統合フローのスケジュールを設定して有効にするには、このビューに戻って [Schedule] をクリックするか、[Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization] slide-in pane で [View Flows] をクリックするか（以下の手順を参照）、メニューアイコン (☰) > [Platform] > [Developer Toolkit] > [Integration Flows] > [Schedule to Publish Inventory Details-ServiceNow Connector] の順にクリックします。
- ステップ 9** [X] アイコンをクリックして、前のバンドルウィンドウに戻ります。
- ステップ 10** [Configure] ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。
設定 slide-in pane が表示されます。CMDB 同期情報を確認します。
- ステップ 11** オプションボタンをクリックして、CMDB 同期の ServiceNow アクセス設定（既存または新規）を設定します。

図 8 : [ServiceNow Access Settings]

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle ×

i This bundle has additional configurations for its Schedule-Based Integration Flows. [View Flows](#)

- Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector - Unscheduled

ServiceNow Access Settings

This is used to specify the connection settings to a ServiceNow instance

Select an existing instance Create a new instance

Instance Name *

Description

ExitNext

既存の設定を設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューで設定を選択し、[Next] をクリックします。

ステップ 12 新しいアクセス設定を設定するには、次のインスタンス情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。

[Next] をクリックします。

ステップ 13 新しいアクセス設定を設定するには、次の追加の設定情報を入力する必要があります。

図 9 : [ServiceNow Access Settings]

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle ×

ServiceNow Access Settings

Host Name *

https://<servicenow-host-name>

Username *

<username-for-servicenow-host>

Password *

<password-to-connect-to-servicenow-host>

[Check connectivity](#)

[Exit](#) [Back](#) [Next](#)

- [Hostname] : ServiceNow サーバーのホスト名または IP アドレス。
- [Username] : ServiceNow サーバーにアクセスするためのユーザー名。
- [Password] : ServiceNow サーバーにアクセスするためのパスワード。

[Check Connectivity] をクリックして、ServiceNow サーバーへのアクセスを確認します。

[Next] をクリックします。

ステップ 14 オプションボタンをクリックして、CMDB インベントリ設定に対して既存のインスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 10: CMDB インベントリ設定

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle ×

i This bundle has additional configurations for its Schedule-Based Integration Flows. [View Flows](#)

- Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector - Unscheduled

CMDB Inventory Settings

This is used to specify the CMDB Configuration details for ServiceNow, which includes the list of device attributes(mandatory/optional) that needs to be synced, type of destination within ServiceNow to receive the CMDB details, connection settings to the ServiceNow instance, transformation mapping between Cisco DNA Center device families and ServiceNow CI classes, maximum number of devices that can be synced in a single API call and the discovery source details.

Select an existing instance
 Create a new instance

Instance Name *

Description

Exit

Back
Next

既存のインスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Configure] をクリックします。

ステップ 15 新しいインスタンスを設定するには、次の情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。

[Next] をクリックします。

ステップ 16 [Select Destination] ウィンドウで、次の情報を入力します。

- [Destination Type] : 次の 2 つの接続先タイプから選択できます。
 - [Synchronize device inventory directly with CMDB]
 - [Post device inventory details to a staging table]

(注) [Synchronize device inventory directly with CMDB] 接続先タイプを使用して、Cisco DNA アプリ内の REST API エンドポイントにデータを送信します。Cisco DNA アプリを使用して、独自のカスタマイズされた ServiceNow インスタンスがない場合は、この接続先タイプを使用する必要があります。Cisco DNA アプリの外部の REST API エンドポイントにデータを送信するには、他の接続先タイプ ([Post device inventory details to a staging table]) を使用します。作成したステージングテーブルに `u_inventory_details` というフィールドがあることを確認します。Cisco DNA アプリからのインベントリの詳細は、このフィールドにマッピングされます。[Post device inventory details to a staging table] 接続先タイプでは、データ転送後に、ステージングテーブルからデータを取得して ServiceNow CMDB にマッピングするカスタムコードを記述する必要があります。

- [Destination URL] : ServiceNow サーバー (CMDB) またはステージングテーブルの Uniform Resource Indicator (URI)。

図 11 : [Select Destination] ウィンドウ

The screenshot shows a configuration window titled "Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization". Below the title bar, it says "Configure your bundle". The main content area is titled "Select Destination" and contains two input fields: "Destination Type *" which is a dropdown menu, and "Destination Uri *" which is a text input field with the placeholder text "Enter a Custom Endpoint". At the bottom of the window, there are three buttons: "Exit" (with a close icon), "Back", and "Next".

[Next] をクリックします。

ステップ 17 [Select Inventory Data Fields] ウィンドウで、同期するデータフィールドを選択します。

(注) インベントリデータフィールドは、CMDB またはステージングテーブルに同期される属性または参照として指定できる、シスコが作成したデータタイプです。

[Select Inventory Data Fields] ウィンドウの上部のチェックボックスをクリックすると、同期するすべてのインベントリ データ フィールドが選択されます。すべてのインベントリ データ フィールドを同期する場合は、この上部のチェックボックスをクリックします。すべてを同期しない場合は、一度に1つのチェックボックスを確認してクリックし、同期するインベントリ データ フィールドの小さなサブセットを作成します。

図 12: [Select Inventory Data Fields] ウィンドウ

<input type="checkbox"/>	Name	Description	Is Attribute / Is Reference	
<input checked="" type="checkbox"/>	Host Name	Hostname of the device	<input checked="" type="radio"/> Attribute	<input type="radio"/> Reference
<input checked="" type="checkbox"/>	MAC Address	MAC Address of the Device	<input checked="" type="radio"/> Attribute	<input type="radio"/> Reference
<input checked="" type="checkbox"/>	Device Id	Id of the Device	<input checked="" type="radio"/> Attribute	<input type="radio"/> Reference
<input checked="" type="checkbox"/>	IP Address	Management IP Address of the device	<input checked="" type="radio"/> Attribute	<input type="radio"/> Reference
<input checked="" type="checkbox"/>	Serial Number	Serial Number of the device	<input checked="" type="radio"/> Attribute	<input type="radio"/> Reference
<input type="checkbox"/>	Upgrade Failure Reason	Upgrade Failure Reason	<input checked="" type="radio"/> Attribute	<input type="radio"/> Reference
<input type="checkbox"/>	CurrentSMU Upgrade Date	CurrentSMU Upgrade Date	<input checked="" type="radio"/> Attribute	<input type="radio"/> Reference
<input type="checkbox"/>	CurrentSMU	CurrentSMU	<input checked="" type="radio"/> Attribute	<input type="radio"/> Reference
<input type="checkbox"/>	Prior Upgrade Date	Prior Upgrade Date	<input checked="" type="radio"/> Attribute	<input type="radio"/> Reference
<input type="checkbox"/>	Code Upgrade Date	Code Upgrade Date	<input checked="" type="radio"/> Attribute	<input type="radio"/> Reference

[Select Inventory Data Fields] ウィンドウは、次の列で構成されています。

- [Name] : インベントリ データ フィールドの名前。
- [Description] : インベントリ データ フィールドの簡単な説明。
- [Is Attribute/Is Reference] : インベントリ データ フィールドが属性または参照のどちらであるか。参照データフィールドは、データベース内の2つのテーブル間の関係を作成するために使用されます。これはクエリの目的で使用されます。属性データフィールドは、データベースのテーブルにデータを追加するために使用されます。

ステップ 18 前のステップで同期対象として選択したデータフィールドについて、指定が属性または参照のどちらとして設定されているかを確認します。

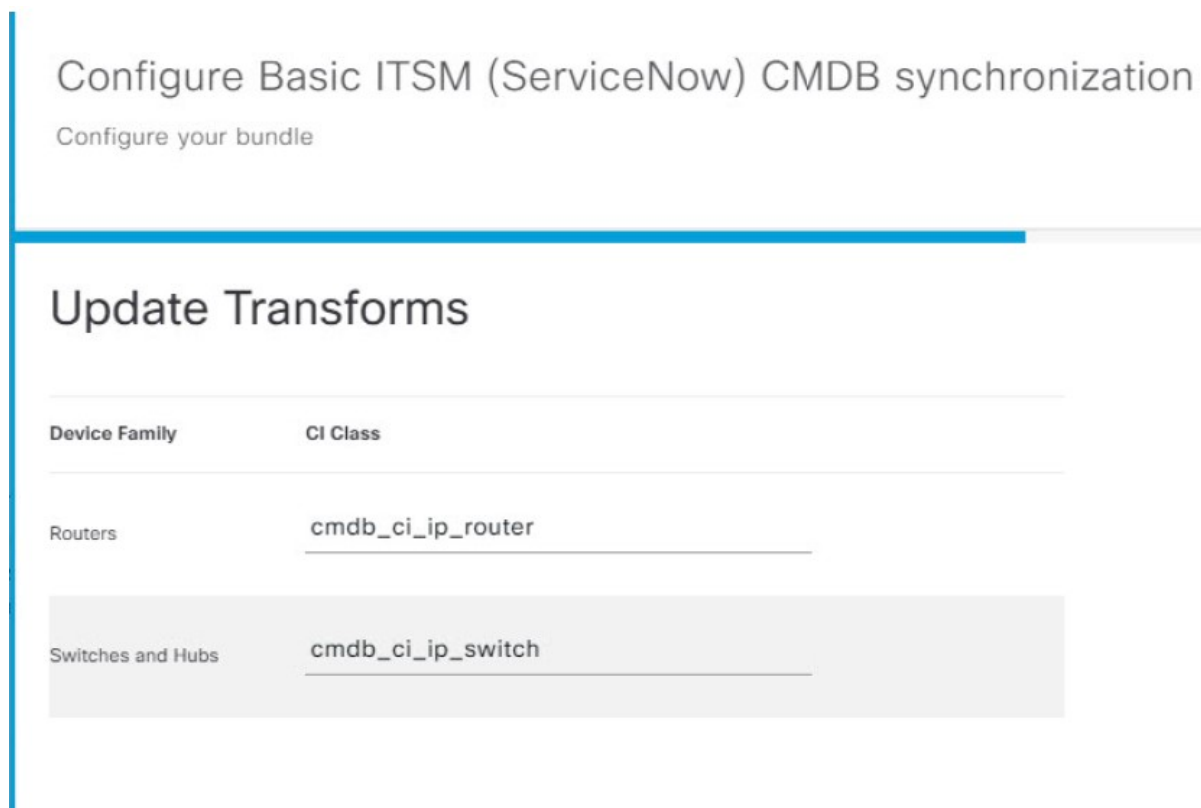
データフィールドのデフォルトの設定を変更するには、目的のデータフィールドの設定 ([Attribute] または [Reference]) をクリックします。

現在、統合は参照フィールドとして「場所」、「建物」、および「部品番号」のみをサポートしています。

同期するデータフィールドと、データフィールドを属性または参照のどちらにするか選択したら、[Next] をクリックします。

ステップ 19 [Update Transforms] ウィンドウで、Cisco DNA Center デバイスファミリと ServiceNow CI クラス間の ServiceNow 変換マッピングを受け入れるか、更新します。

図 13: [Update Transforms] ウィンドウ



デバイスファミリは Cisco DNA Center デバイスの分類（ユニファイド AP、ルータ、ワイヤレスコントローラ、スイッチ、ハブなど）であり、ServiceNow へのインベントリ属性/参照マッピングは ServiceNow の既存の Cisco DNA Center アプリケーションですでに使用できます。デバイスファミリのタイプと数は、ユーザーのネットワーク内のシスコデバイスによって異なります。

(注) Cisco DNA Center プラットフォームは、ユーザーの Cisco DNA Center ネットワーク内のすべてのデバイスファミリを自動的に取得し、この GUI ウィンドウに表示できます。

CI クラスは ServiceNow のデータベーステーブルです (cmdb_ci_wap_network、cmdb_ci_ip_router、cmdb_ci_ip_switch、x_caci_cisco_dna_wireless_lan_controller など)。GUI ウィンドウの [CI Class] 列は、CI クラスをそれぞれのデバイスファミリにマッピングするために使用されます。

次の表に、Cisco DNA Center のデフォルトの CI クラスをデバイスファミリーごとに示します。デフォルトの CI クラスは、ユーザーが変更できます。以下にリストされていない他のデバイスファミリーの場合、シスコでは [CI Class] 列にデフォルト値を示しません。ServiceNow アプリケーションユーザーは、対応する CI クラスおよび属性/参照マッピングを手動で作成するか、既存の CI クラスを「親」CI クラスとして使用する必要があります。既存のクラスまたは新しく作成されたクラスがネットワークギア (cmdb_ci_netgear) クラスから継承されていることを確認します。

表 5: デフォルトのデバイスファミリーから CI クラスへのマッピングリスト

デバイス ファミリー	対応する CI クラス
ユニファイド AP	cmdb_ci_wap_network
ワイヤレスコントローラ	x_caci_cisco_dna_wireless_lan_controller
ルータ	cmdb_ci_ip_router
スイッチおよびハブ	cmdb_ci_ip_switch
Meraki アクセスポイント	cmdb_ci_wap_network
Meraki カメラ	cmdb_ci_netgear
Meraki ダッシュボード	cmdb_ci_netgear
Meraki MX セキュリティアプライアンス	cmdb_ci_netgear
Meraki スイッチ	cmdb_ci_ip_switch

このウィンドウの情報を受け入れるか、更新したら、[Next] をクリックします。

ステップ 20 [Set Source Identifier and Operational Limit] ウィンドウで、データソースと最大制限を設定します。

図 14: [Set Source Identifier and Operational Limit] ウィンドウ

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Set Source Identifier and Operational Limit

Enter Discovery Source *

Other Automated

Enter Max Limit *

1000

次の値を設定します。

- [Enter Destination Type] : 以前に選択した値と同じ値を入力するか、デフォルトの [Other Automated] のままにします。
 - [Synchronize device inventory directly with CMDB]
 - [Post device inventory details to a staging table]

(注) [Other Automated] は、OOB ServiceNow インスタンスの検出リソース属性の事前設定値です。これは、ServiceNow CI が検出されたデータソースを示す値です。デフォルトで、シスコは既存の事前設定値の 1 つを統合に使用します。

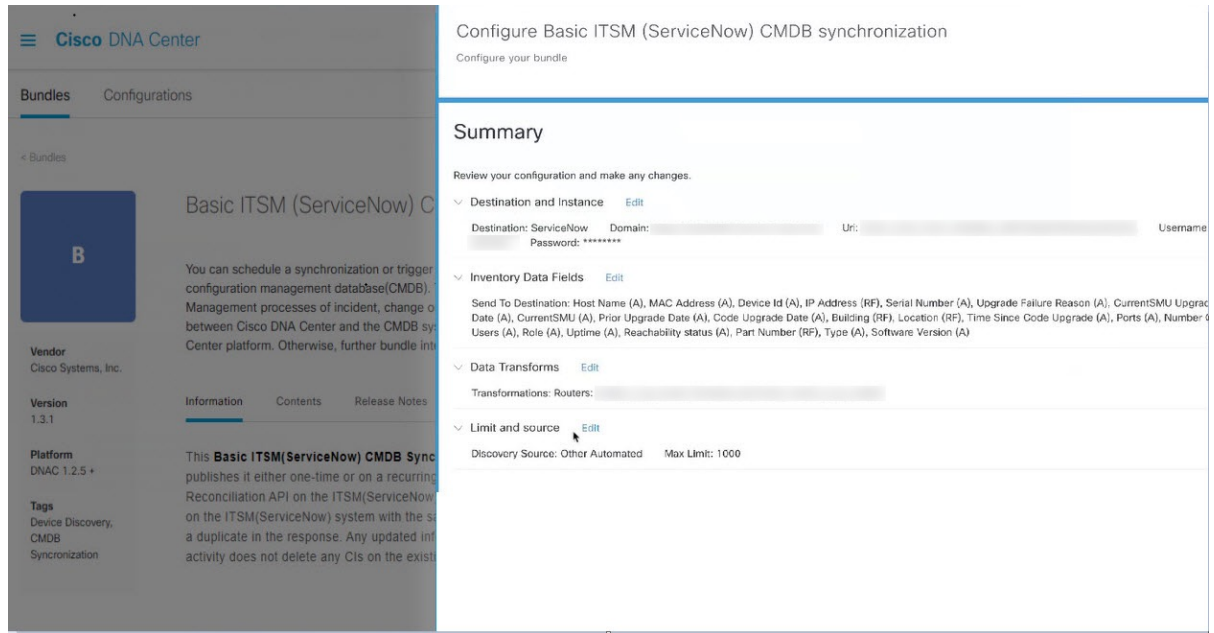
ServiceNow インスタンスに同期するためにデバイスがフェッチされたソースを一意に識別できるように、ユーザーは独自の検出ソースを作成することをお勧めします。新しい検出ソースを作成する手順は、ServiceNow アプリの『Installation and Configuration Guide』で説明されています。

- [Enter Max Limit] : 反復（単一の API コール）で同期できるデバイスの最大数。

上記の情報を入力したら、[Next] をクリックします。

ステップ 21 [Summary] ウィンドウで、設定の概要を確認します。

図 15: [Summary] ウィンドウ



情報を確認した後、[Configure] をクリックします。

設定が正常に完了すると、「Done!Bundle Configured」メッセージが表示されます。

次のタスク

ステップ 8 で説明されているいずれかの方法を使用して、このバンドル ([Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector]) の統合フローを設定します。

次のタスクを実行して、CMDB の同期をテストできます。

- 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、**[Platform]>[Runtime Dashboard]>[CMDB Synchronization Summary]**。GUI ビューをリフレッシュするには、[Refresh] をクリックします。ServiceNow へのインベントリデバイスの同期ステータスを確認します。
- 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、**[Platform]>[Runtime Dashboard]>[Event Summary]**。GUI ビューをリフレッシュするには、[Refresh] をクリックします。ウィンドウの個々のイベントをクリックして、イベントデータを表示し、ServiceNow へのリンクにアクセスします。
- ServiceNow に移動し、同期されたデバイスを検索します。そのデバイスのレコードの同期されたデータの [Configuration] タブと [Other Attributes] タブを確認します。

[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

この手順を実行して、アシュアランスおよびメンテナンスの問題に対応するためにネットワークのモニターリングの設定を行い、ServiceNow システムにイベント詳細を発行します。



- (注)
- イベントデータは、ServiceNow の [Event] テーブルに公開できます。これには、ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインが存在している必要があります。ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインがない場合は、Cisco DNA アプリの REST API エンドポイントにデータを送信するようにバンドルを設定できます。
 - イベント管理および汎用 REST API エンドポイントのオプションは、クローズドループ統合の自動チケット作成とチケットの自動解決をサポートしていません。

始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

- ステップ 1** 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[Platform] > [Manage] > [Bundles] の順に選択します。表示されたバンドルとその現在のステータスを確認します。
- ステップ 2** [Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] のバンドルリンクまたはアイコン（イニシャルと色付きの四角形）をクリックして、バンドルに関する詳細情報を表示します。表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。
- [General information] : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。
 - [Information] : 一般的な情報（バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ）、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。
 - [Contents] : バンドルを構成する API および統合フローにアクセスしたり、バンドルを構成する統合フローに関する情報を提供したりするタブ。
 - [Release Notes] : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。
- ステップ 3** 上記の各タブをクリックし、バンドルに関する情報を確認します。
- ステップ 4** [Enable] ボタンをクリックしてバンドルを有効にします。ウィンドウに [Information] フィールドが表示されます。

- ステップ 5** [Information] フィールドで、[Enable] ボタンをクリックして、バンドルの有効化を確認します。
[Enable] ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。
- ステップ 6** 成功メッセージの中の [OK] をクリックします。
- ステップ 7** [Configure] ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。
設定 slide-in pane が表示されます。
- ステップ 8** 設定 slide-in pane で、[ServiceNow Access Settings] をクリックして、ServiceNow の接続インスタンスを設定します。
- ステップ 9** ラジオボタンをクリックして、既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 16: ServiceNow インスタンスの設定フィールドの例

Configure Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)
Configure your bundle

ServiceNow Access Settings

>> Back to Select Instance

INFORMATION

Instance Name *

Description

SERVICENOW ACCESS SETTINGS

Host Name *

https://<servicenow-host-name>

Username *

<username-for-servicenow-host>

Password *

..... SHOW

Hint

Check connectivity

> Destination to receive events

Cancel Activate

既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

- ステップ 10** 新しい ServiceNow 接続インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。
- [Instance Name] : インスタンスの名前。
 - [Description] : インスタンスの説明テキスト。
 - [Host name] : ServiceNow システムのホスト名。

[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

- [Username] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なユーザー名。
- [Password] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なパスワード。

ステップ 11 [Check Connectivity] をクリックして、エンドポイントが設置されたサーバーへの接続が可能かどうかテストします。

サーバーへの接続テストが成功したら、[Destination to receive events] を設定します。

ステップ 12 構成 slide-in pane で、[Destination to receive events] をクリックし、接続先接続インスタンスを設定します。

ステップ 13 ラジオボタンをクリックして、既存の宛先接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 17: [Destination to receive events] 設定フィールドの例

既存の宛先接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 14 新しい接続先インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Destination to receive events] : 次のいずれかを選択します。

- [Event Management] : Cisco DNA アプリを使用せずに Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定する場合は、[Event Management] オプションを選択します。[Event Management] オプションを選択する場合、ServiceNow インスタンス内でイベント管理プラグインを設定する必要もあります。
- [REST API Endpoint] : [REST API Endpoint] オプションは、Cisco DNA アプリで使用できます。このオプションを使用すると、データは Cisco DNA アプリ内の REST API エンドポイントに送信されます。
- [Generic REST Endpoint in ServiceNow] : このオプションの場合、ServiceNow の別のステージングテーブルにデータを送信できます。
- [Destination URI] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの接続先 URI (Uniform Resource Indicator) を入力します。このオプションでは、このフィールドは必須です。

この情報を入力して、次のステップに進みます。

ステップ 15 [Activate] をクリックし、変更を保存してバンドルを有効化するか、[Cancel] をクリックして設定をキャンセルし、slide-in paneを閉じます。

バンドルに加えられた変更は、直ちに適用が開始されます。さらに、バンドルのステータスは[ENABLED]から [ACTIVATE]に変更されます。

イベント設定の構成

Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは候補となる問題のリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、ServiceNow のイベント、インシデント、または問題のシビラティ (重大度) を作成および変更することができます。これらのタスクは、[Events Settings] ウィンドウで実行します。[Events Settings] ウィンドウには、Cisco DNA Center プラットフォームの [Configurations] メニューオプションからアクセスできます。

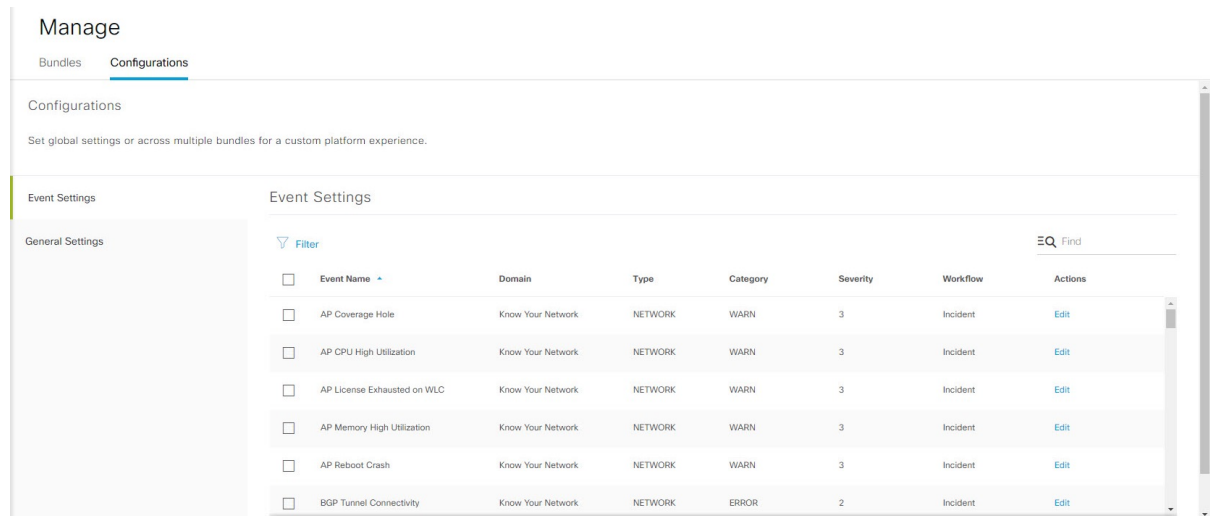


(注) このリリースでは、[Event Settings] で設定する SWIM イベントはありません。ネットワークアシュアランス イベントのみを設定します。



重要 [Event Settings] ウィンドウとその機能は、ITSM (ServiceNow) の統合のイベントにのみ適用され、その他の接続先に設定されたイベントには適用されません。ウェブフックまたはその他の接続先に設定されているイベントの場合は、列の上にあるリンクをクリックして [Events] ウィンドウにアクセスします。[Events] ウィンドウを使用して、電子メール、ウェブフック、または SNMP トラップのイベントを設定します。

図 18 : [Event Settings] ウィンドウ



始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 1 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、**[Platform] > [Manage] > [Configurations]**。

[Events Settings] セクションが含まれている [Configurations] ウィンドウが開きます。

ステップ 2 表示される [Event Settings] セクションを確認します。

次の [Event Settings] 情報が表示されます。

- [Event Name] : Cisco DNA Center イベントの名前。
- [Domain] : Cisco DNA Center イベントのドメイン。
- [Type] : ネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合のタイプ。
- [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
- [Severity] : P1 (シビラティ (重大度) 1) から P5 (シビラティ (重大度) 5)。
(注) シビラティ (重大度) 1 が最も優先順位が高く、最も重要または重大なイベントに割り当てます。
- [Workflow] : インシデント、問題、イベント、または RFC (変更要求)。
- [Actions] : 編集。

[Filter] アイコンをクリックしてフィルタを使用するか、[Find] フィールドにキーワードを入力することで、テーブルに表示される内容を調整することができます。たとえば、すべてのアクセスポイントの通知を表

示するには、[Find] フィールドに「AP」と入力します。すべてのネットワーク通知を表示するには、[Find] フィールドに「Network」と入力します。すべてのシビルティ（重大度）通知を表示するには、[Find] フィールドに「1」と入力します。

ステップ 3 [Actions] カラムの [Edit] をクリックして、イベントを編集します。

下向き矢印をクリックして設定を選択し、値を調整します。たとえば、[Network] をクリックして、[App] に調整します。これにより、イベントタイプはネットワークタイプからアプリケーションタイプに変更されます。[Severity] をクリックし、「5」から「1」に調整します。これにより、シビルティ（重大度）レベルが 5 から 1 に上がります。

ステップ 4 イベント名の横にあるボックスをクリックして、通知を有効にします。

これにより、将来イベントが発生した場合、Cisco DNA Center により通知が有効になります。

ステップ 5 [Save] をクリックします。

[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

この手順を実行して、コンプライアンス、セキュリティ、またはその他の操作トリガーのためにデバイスプロビジョニングアクティビティ、ソフトウェアイメージの更新を必要とするイベントのモニタリングおよび ServiceNow システムへの公開を設定します。

Cisco DNA Center で ITSM を有効にすると、Cisco DNA Center ソフトウェアイメージの更新およびその他のデバイスプロビジョニングアクティビティをより適切に制御するための ServiceNow 承認プロセスが適用されます。たとえば、ServiceNow の承認プロセスについては、「[SWIM クローズドループ自動化ワークフロー（58 ページ）](#)」を参照してください。

デバイス設定の変更に対する ITSM 承認を有効にする方法については、『[Cisco DNA Center 管理者ガイド](#)』の「システム設定の構成」の章を参照してください。



- (注)
- ServiceNow インスタンスに Event Management プラグインがある場合は、ServiceNow の [Event] テーブルにイベントデータを公開できます。プラグインがない場合は、Cisco DNA アプリの REST API エンドポイントにデータを送信するようにバンドルを設定できます。
 - イベント管理および汎用 REST API エンドポイントのオプションは、クローズドループ統合の自動チケット作成、承認/却下ワークフロー、およびチケットの自動解決をサポートしていません。

始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

-
- ステップ 1** 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、**[Platform] > [Manage] > [Bundles]** の順に選択します。表示されたバンドルとバンドルの現在のステータスを確認します。
- ステップ 2** **[Cisco DNA Center Automation events for ITSM (ServiceNow)]** バンドルのリンクまたはアイコン（イニシャルと色付きの四角形）をクリックして、バンドルに関する詳細情報を表示します。表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。
- **[General information]** : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。
 - **[Information]** : 一般的な情報（バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ）、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。
 - **[Contents]** : バンドルを構成する API および統合フローにアクセスしたり、バンドルを構成する統合フローに関する情報を提供したりするタブ。
 - **[Release Notes]** : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。
- ステップ 3** 前述の各タブをクリックし、バンドルに関する情報を確認します。
- ステップ 4** **[Enable]** ボタンをクリックしてバンドルを有効にします。ウィンドウに **[Information]** フィールドが表示されます。
- ステップ 5** **[Information]** フィールドの **[Enable]** ボタンをクリックして、バンドルが有効化されていることを確認します。**[Enable]** ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。
- ステップ 6** 成功メッセージの中の **[OK]** をクリックします。
- ステップ 7** **[Configure]** ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。設定 slide-in pane が表示されます。
- ステップ 8** 設定 slide-in pane で、**[ServiceNow Access Settings]** をクリックして、ServiceNow の接続インスタンスを設定します。
- ステップ 9** ラジオボタンをクリックして、既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 19: ServiceNow インスタンスの設定フィールドの例

既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンリストでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 10 新しい ServiceNow 接続インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Host name] : ServiceNow システムのホスト名。
- [Username] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なユーザー名。
- [Password] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なパスワード。

ステップ 11 [Check Connectivity] をクリックして、エンドポイントが設置されたサーバーへの接続が可能かどうかテストします。

サーバーへの接続テストが成功したら、バンドルをアクティブ化します。

ステップ 12 設定slide-in paneで、[Destination to receive events] をクリックし、宛先接続インスタンスを設定します。

ステップ 13 ラジオボタンをクリックして、既存の宛先接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 20: [Destination to receive events] 設定フィールドの例

既存の宛先接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 14 新しい宛先インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Destination to receive events] : 次のいずれかを選択します。
 - [Event Management] : Cisco DNA アプリを使用せずに Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定する場合は、[Event Management] オプションを選択します。[Event Management] オプションを選択する場合、ServiceNow インスタンス内で Event Management プラグインを設定する必要があります。
 - [REST API Endpoint] : [REST API Endpoint] オプションは、Cisco DNA アプリで使用できます。データは、[REST API Endpoint] オプションを使用して Cisco DNA アプリ内の REST API エンドポイントに送信されます。
 - [Generic REST Endpoint in ServiceNow] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの場合、ServiceNow の別のステージングテーブルにデータを送信できます。

- [Destination URI] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの接続先 Uniform Resource Identifier (URI) を入力します。このオプションでは、このフィールドは必須です。

この情報を入力して、次のステップに進みます。

ステップ 15 [Activate] をクリックし、変更を保存してバンドルを有効化するか、[Cancel] をクリックして設定をキャンセルし、slide-in paneを閉じます。

- (注) [Activate] をクリックすると、バンドルに加えた変更が有効になり、変更は直ちに実施されます。さらに、バンドルのステータスは [ENABLED] から [ACTIVE] に変更されます。

ITSM (ServiceNow) との Cisco SD-Access 統合の設定

Cisco SD-Access と ServiceNow との統合により、セキュリティのためにファブリックロールの更新を必要とするファブリックイベントや、ITSM (ServiceNow) システムへのその他の操作トリガーが監視および公開されます。また、Cisco DNA Center デバイスと ServiceNow CMDB システム間の同期をトリガーする、またはスケジュールできます。

始める前に

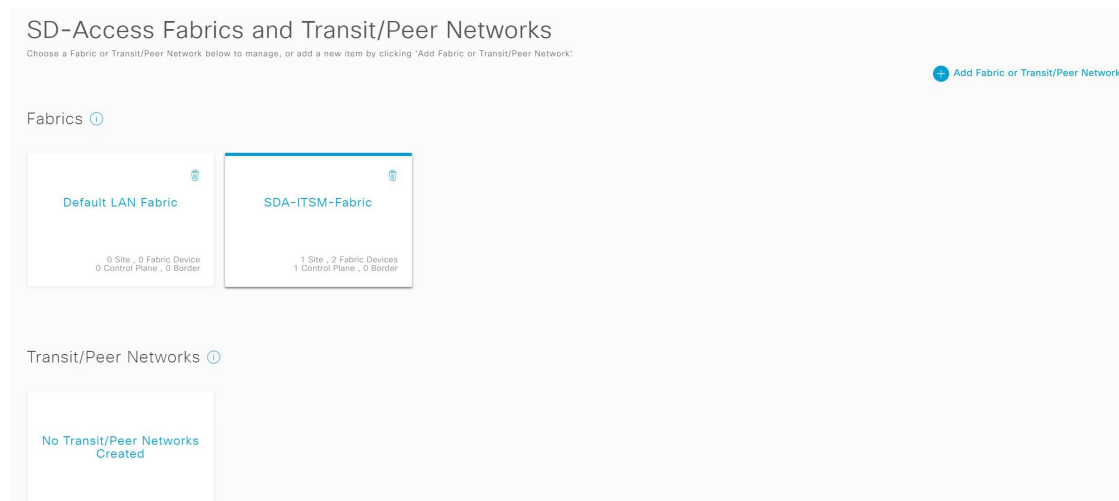
Cisco DNA Center プラットフォーム と統合したシステムで ServiceNow が稼働していることを確認してください。

- 正常なディスクバリジョブを Cisco DNA Center で実行します。[Device Inventory] でディスクバリジョブが成功しているかどうか確認できます。左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[Provision] > [Inventory] の順に選択して結果を表示します。
- この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォーム のロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

- ステップ 1** 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[Platform] > [Manage] > [Bundles] の順に選択します。表示されたバンドルとバンドルの現在のステータスを確認します。
- ステップ 2** データ同期を設定するには、[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルを有効にして設定します。詳細については、[Configure the Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルを参照してください。[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルの設定 (24 ページ)
- ステップ 3** ファブリックイベントを監視および公開するには、[Cisco DNAC Automation events for ITSM (ServiceNow)] バンドルを有効にして、設定します。詳細については、[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (17 ページ) を参照してください。
- ステップ 4** Cisco SD-Access-ServiceNow インスタンスの ServiceNow へのアクセス設定を構成します。左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[System] > [Settings] > [External Services] の順に選択します。

- ステップ 5** 左ペインで [Destination] をクリックし、[ITSM] を選択して ServiceNow インスタンスを追加または編集します。詳細については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』の「**Configure ITSM Integration**」を参照してください。
- ステップ 6** デバイスをファブリックに追加し、要件に基づいてロールを割り当てます。ロールは、コントロールプレーン、境界、またはエッジにすることができます。左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、**[Provision] > [Fabric]** の順に選択します。
- すべてのプロビジョニングされたファブリック ドメインがウィンドウに表示されます。
- ステップ 7** ファブリックドメインのリストから、[SDA-ITSM-Fabric] を選択します。

図 21: Cisco DNA Center プラットフォーム ファブリック

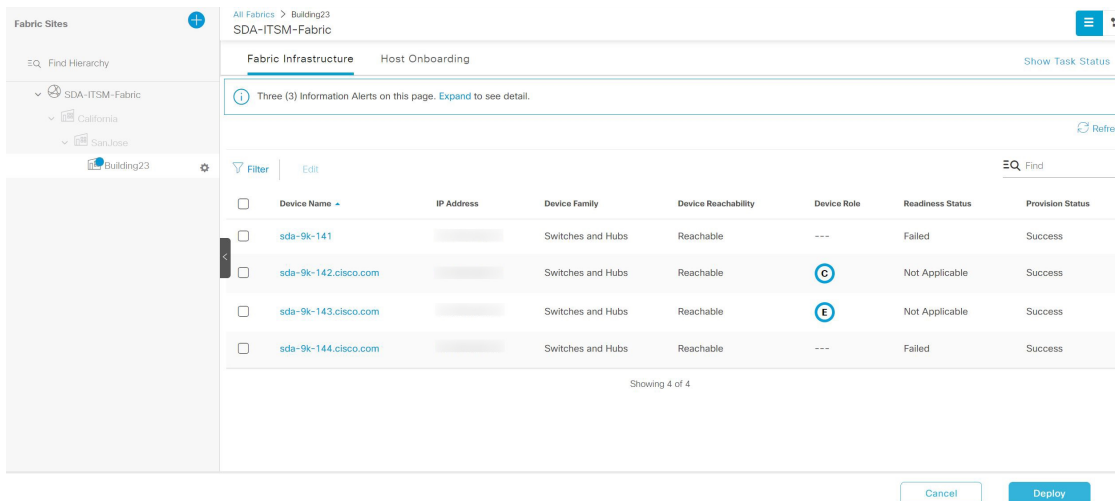


結果の画面に、そのファブリックドメイン内のすべてのファブリックサイトが表示されます。

- ステップ 8** ファブリックサイトを選択します。
- [Fabric Infrastructure] テーブルには、インベントリされたネットワーク内のすべてのデバイスがリストされます。

(注) ファブリックに追加されたデバイスは、[Device Role] 列に青い円で表示されます。

図 22: ファブリック インフラストラクチャのデバイスのリスト



ステップ 9 リストビューでデバイスをクリックします。スライドインウィンドウにデバイスの詳細が表示され、次の [Fabric] オプションが表示されます。

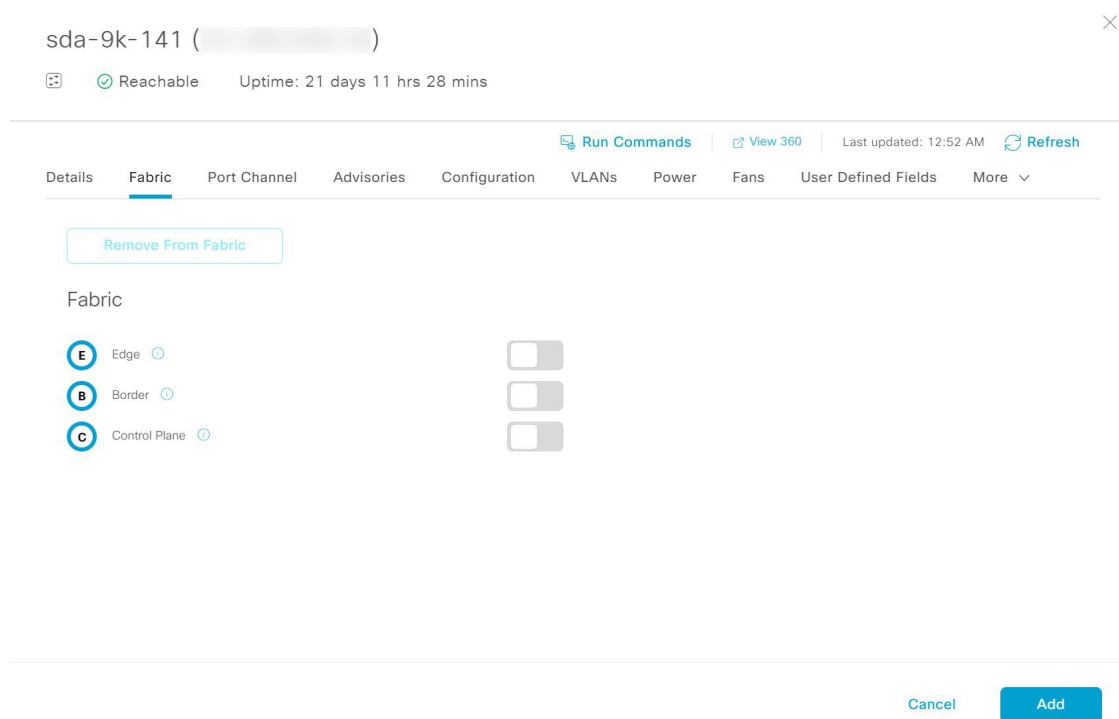
オプション	説明
エッジ	選択したデバイスをエッジノードとして有効にするには、このオプションの横にあるトグルボタンをクリックします。
ボーダー	選択したデバイスをボーダーノードとして有効にするには、このオプションの横にあるトグルボタンをクリックします。
コントロールプレーン	選択したデバイスをコントロールプレーンノードとして有効にするには、このオプションの横にあるトグルボタンをクリックします。

- (注)
- デバイスを一体型ファブリックとして設定するには、[Control Plane]、[Border]、および [Edge] オプションを選択します。
 - デバイスをコントロールプレーンおよびボーダーノードとして設定するには、[Control Plane] と [Border] の両方を選択します。

ステップ 10 [Add] をクリックします。

ステップ 11 (オプション) ファブリックからデバイスを削除するには、デバイスを選択し、デバイスのスライドインペインで [Remove From Fabric] をクリックします。

図 23: ファブリックのデバイスロール



ステップ 12 [Deploy] をクリックして、デバイスロールを展開します。

ステップ 13 [Modify Fabric Domain] ウィンドウで、[Now] をクリックしてチケットをすぐに作成するか、[Later] をクリックして特定の時刻にチケットの作成をスケジュールします。

ステップ 14 [Apply] をクリックします。

(注) [Later] を選択して特定の時刻にチケット作成をスケジュールすると、リクエストは Cisco DNA Center スケジューラに送られます。

ステップ 15 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[Activity] > [Tasks] を選択し、予定、進行中、成功、失敗したファブリックタスクを表示します。

ステップ 16 [Tasks] ウィンドウのチケットステータスの概要には、次の情報が表示されます。

- ファブリックチケットリクエストのステータス: チケット承認済み、チケット拒否済み、または失敗。
- ファブリックチケットのタイムスタンプ。

図 24: ファブリック チケット リクエストのステータス

Type	Status	Starts
PROVISION Modifying Fabric at sjc23	Ticket Pending	Dec 22, 2020 12:32 AM
PROVISION Modifying Fabric at sjc23 Remove CP	Failed	Dec 22, 2020 12:28 AM
PROVISION Modifying Fabric at sjc23 remove cp	Failed	Dec 22, 2020 12:15 AM
PROVISION Modifying Fabric at sjc23	Success	Dec 21, 2020 11:44 PM
DISCOVERY sda-itsm-discovery-2	Success	Dec 21, 2020 11:36 PM
PROVISION Modifying Fabric at sjc23		

ステップ 17 Cisco SD-Access プロビジョニング作成要求のイベントサマリーを表示するには、メニューアイコンをクリックして、**[Platform] > [Runtime Dashboard] > [SDA Provision Creation Request]**を選択します。

[] スライドインペインには、個々のファブリックイベントのイベント ID、送信元、接続先、ITSM ワークフロー、ITSM ステータス、ITSM ID、ITSM リンク、ITSM の最終更新時刻、ITSM エンティティのシビラティ（重大度）/優先順位、および個々のファブリックイベントのイベントシビラティ（重大度）が表示されます。詳細については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』の「**Review the Event Summary**」を参照してください。

ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得

この Cisco DNA Center リリースでは、Cisco DNA Center エンドポイントインベントリと ITSM（ServiceNow）構成管理データベース（CMDB）の間で同期をスケジュールしたり、更新をトリガーしたりできる Cisco DNA アプリ（[version 2.1.1]）を使用して、ServiceNow でエンドポイント属性の取得を構成できます。ServiceNow からのエンドポイント属性情報は、ネットワーク内のエンドポイントのプロファイリングに役立ちます。ServiceNow は、エンドポイントプロファイリングワークスペースに追加のプロープとして表示されます。ServiceNow によって送信される属性を利用してカスタム プロファイリングルールを作成することができます。

ServiceNow CMDB フィールドとエンドポイント属性の間のマッピングはプラットフォームレベルで発生し、[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルを使用して実現されます。このバンドルは、[Scheduler for ServiceNow Asset Sync] 統合フローをサポートします。これは、設定されたスケジュールで実行して、内部 Cisco API を呼び出し、ServiceNow からエンドポイント属性情報を取得するように設定できます。

ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得

次の表に、ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得を設定する手順を示します。



(注) この手順では、既存の ITSM (ServiceNow) ツールの CI は変更または削除されません。

表 6: ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得

ステップ	説明
ステップ 1	<p>最新の Cisco DNA Center リリースをインストールするか、それにアップグレードします。</p> <p>Cisco DNA Center のインストール方法については、Cisco DNA Center 設置ガイドを参照してください。</p>
ステップ 2	<p>ServiceNow ストアの Web サイトに記載されている ServiceNow の互換性のあるバージョンをインストールするか、またはアップグレードします。</p> <p>ServiceNow ストアの Web サイトにアクセスするには、次のリンクをクリックします。</p> <p>https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b/2.1.1</p> <p>インストールおよびアップグレード手順については、ServiceNow ドキュメントを参照してください。</p> <p>(注) この手順は、ServiceNow 管理者が実行する必要があります。</p>
ステップ 3	<p>ServiceNow Web サイトで入手可能なドキュメントに従って、Cisco DNA アプリ (バージョン 2.1.1) を ServiceNow にダウンロードしてインストールします。</p> <p>(注) Cisco DNA Center は、ITSM (ServiceNow) でのエンドポイント属性の取得を容易にするアプリケーション (Cisco DNA) をサポートします。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。</p> <p>このリンクをクリックして、Cisco DNA アプリがある ServiceNow ストアの Web サイトにアクセスします。</p> <p>https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b/2.1.1</p> <p>(注) この手順は、ServiceNow 管理者が実行する必要があります。Cisco DNA アプリバージョン 2.1.1 および 2.0.1 は、ServiceNow の Tokyo および Utah リリースと互換性があります。ServiceNow の Vancouver リリースを使用する場合は、まず Cisco DNA アプリを最新バージョンの 2.2.0 にアップグレードする必要があります。</p>
ステップ 4	<p>Cisco DNA Center と ServiceNow の統合の要件が満たされていることを確認します。</p> <p>詳細については、要件 (23 ページ) を参照してください。</p>

ステップ	説明
ステップ 5	[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルを設定します。 詳細については、 [Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (52 ページ) を参照してください。

要件

Cisco DNA Center と ServiceNow の統合に関する次のネットワーキングおよびシステム要件が満たされていることを確認します。

- ネットワーク :
 - Cisco DNA アプリは、統合されている Cisco DNA Center インストールの IP アドレスとアクセス情報を使用して設定されます。



(注) この情報については、Cisco DNA Center 管理者に問い合わせてください。

- Cisco DNA Center と ServiceNow 間の HTTPS ネットワークアクセス。



(注) これを確立するには、ネットワーク管理者に連絡し、協力してください。

- 管理、実装、およびディスカバリ (MID) サーバー :
 - MID サーバーは稼働中であり、ServiceNow インスタンスからアクセスできます。
 - Cisco DNA Center プラットフォームは、MID サーバーからアクセスできます。
 - Cisco DNA Center プラットフォーム REST API は、MID サーバーから許可されます。



(注) MID サーバーは、ServiceNow インスタンスから REST 要求をプロキシするために使用されます。

MID サーバーの構成情報については、ServiceNow ストアの Web サイトにある『*Scope Certified Application Installation and Configuration Guide*』を参照してください。

https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b

- Cisco DNA Center プラットフォーム :

- Cisco DNA Center プラットフォームは、Cisco DNA Center で有効になっています。
- Cisco DNA Center プラットフォームで必要なバンドルを設定し、アクティブ化します（次の手順で説明するとおり）。



(注) これらのバンドルには、ServiceNow の Cisco DNA アプリと統合するために必須の API が含まれています。

[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

ServiceNow CMDB からの Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得を設定するには、次の手順を実行します。

始める前に

- Cisco DNA Center プラットフォームと統合したシステムで ServiceNow が稼働していることを確認してください。
- この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。
- Cisco ISE バージョン 3.1 以降の最新 Cisco DNA Center リリースがインストールまたはアップグレードされていることを確認してください。



(注) Cisco AI エンドポイント分析設定ウィンドウで [ISE Configuration] を設定するときは、ISE にデータが重複して送信されないようにするために、[Enhanced Authorization Integration] チェックボックスをオンにすることをお勧めします。詳細については、『[Cisco DNA Center User Guide](#)』の「**Publish Authorization Attributes to Cisco ISE**」を参照してください。

ステップ 1 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[Platform] > [Manage] > [Bundles] の順に選択します。表示されたバンドルとその現在のステータスを確認します。

ステップ 2 バンドルの詳細については、[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルリンクまたはアイコン（イニシャルと色付きの四角形）をクリックしてください。

表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。

- [General information] : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。

- [Information] : 一般的な情報 (バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ)、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。

(注) 取得された特定のエンドポイント属性データは、[Information] タブに表示されます。次のエンドポイント属性データが ServiceNow から取得されます (括弧内は Cisco DNA Center での表示名)。

- アセットタグ (CMDB アセットタグ)
 - モデルカテゴリ (CMDB モデルカテゴリ)
 - モデル (CMDB モデル)
 - 管理者 (CMDB 管理者)
 - シリアル番号 (CMDB シリアル番号)
 - ロケーション (CMDB ロケーション)
 - 部署 (CMDB 部署)
 - MAC アドレス (CMDB MAC アドレス)
 - 表示名 (CMDB 表示名)
- [Contents] : バンドルを構成する API および統合フローにアクセスしたり、バンドルを構成する統合フローに関する情報を提供したりするタブです。
 - [Release Notes] : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。

ステップ 3 [Content] タブをクリックします。

ステップ 4 [Integration Flows] ヘッダーをクリックします。
ヘッダーの下に統合フローが表示されます。

ステップ 5 [Enable] ボタンをクリックして、統合フローのリンクをアクティブ化します。
ウィンドウに [Information] フィールドが表示されます。

ステップ 6 [Information] フィールドで、[Enable] ボタンをクリックして、バンドルの有効化を確認します。
[Enable] ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。

ステップ 7 成功メッセージの中の [Okay] をクリックします。

ステップ 8 個々の統合フローのリンクをクリックして、次のタスクを実行します。
スケジュールベースの統合フロー ([Scheduler for ServiceNow Asset Sync]) の場合は、次のタスクを実行します。

- [Description]、[Tags]、[How to Use this Flow]、およびスケジューラを確認します。
- [Run Now] (スケジューラをすぐに実行する場合)、[Run Later] (後で実行するようにスケジュールする場合)、または [Recurring] (反復スケジュールを設定する場合) をクリックします。

[Run Later] を選択した場合は、日付、時刻、およびタイムゾーンを選択する必要があります。
[Recurring] を選択した場合は、繰り返しの頻度（毎時間、毎日または毎週）、間隔（分または時間）、開始日と終了日を設定する必要があります。

- [Schedule] をクリックしてスケジューラを有効にします。

重要

- 次の手順に従い、バンドル自体の設定が完了した後にのみ、統合フローのスケジュールを設定および有効化します。統合フローのスケジュールを設定して有効にするには、このビューに戻って [Schedule] をクリックします。または、[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] slide-in pane の [View Flows] リンクをクリックします（次の手順を参照）。または、メニューアイコンをクリックして、[Platform] > [Developer Toolkit] > [Integration Flows] > [Scheduler for ServiceNow Asset Sync] を選択します。
- 同期を 1 回実行すると、常に完全同期になります。
- 増分同期は、スケジュールされた同期でのみ実行されます。
- [Recurring] 同期はスケジュールされた同期であり、[Run Later] 同期は 1 回限りの同期です。
- 定期的な同期の最初の発生も完全同期です。定期的な同期には、少なくとも 2 つのオカレンスを構成する必要があります。
- 最初の完全同期を完了するには、同期スケジュールを 2 時間以上の時間差で構成する必要があります。

図 25: ServiceNow アセット同期のスケジューラ

Scheduler for ServiceNow Asset Sync

Not Scheduled

DESCRIPTION

This BAPI runs on defined schedule to invoke an other BAPI-Get CI Data from SNow

TAGS

CMDB Asset ITSM Integration

HOW TO USE THIS FLOW

The integration flows can be scheduled to run periodically at a specified date/time. Configure scheduling the integration flow with the form provided.

* Schedule window cannot be lower than 1 hour with a concurrency of 1

Run Now
 Run Later
 Recurring

Schedule

ステップ 9 [X] アイコンをクリックして、前のバンドルウィンドウに戻ります。

ステップ 10 [Configure] ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。

設定 slide-in pane が表示されます。[Configure Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] 情報を確認します。

ステップ 11 [Configure] ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。

設定 slide-in pane が表示されます。

ステップ 12 設定 slide-in pane で、[ServiceNow Access Settings] をクリックして、ServiceNow の接続インスタンスを設定します。

ステップ 13 ラジオボタンをクリックして、既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 26: ServiceNow インスタンスの設定フィールドの例

Configure Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)

Configure your bundle

This bundle has additional configurations for its Schedule-Based Integration Flows. [View Flows](#)

- Scheduler for ServiceNow Asset Sync - Unscheduled

ServiceNow Access Settings

This is used to specify the connection settings to a ServiceNow instance

Select an existing instance Create a new instance

INFORMATION

Instance Name *

Description

SERVICENOW ACCESS SETTINGS

Cancel Activate

既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 14 新しい ServiceNow 接続インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。

- [Host name] : ServiceNow システムのホスト名。
- [Username] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なユーザー名。
- [Password] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なパスワード。

ステップ 15 [Check Connectivity] をクリックして、エンドポイントが設置されたサーバーへの接続が可能かどうかテストします。

ステップ 16 [Synchronization Options] を展開して、エンドポイントの増分同期を定義し、以下を実行します。

1. [Create a new instance] ラジオボタンをクリックし、次の手順を実行して、新しい ServiceNow 接続インスタンスを構成します。
 1. [INFORMATION] 領域に、インスタンス名およびジョブの説明を入力します。
 2. [SYNCHRONIZATION OPTIONS] 領域で、[Incremental Sync] チェックボックスをオンにして、エンドポイントの増分同期を選択し、各サイクルでプルする増分同期レコードの最大制限を指定します。

最初にサービスからすべてのデータを取得し、その後、後続の反復から変更されたデータのみを取得できる [Incremental Sync] を使用することをお勧めします。

- (注)
- 最大 100 の増分同期レコードを指定できます。
 - 初めて同期を設定すると、増分同期であっても完全同期で実行されます。
 - 同期設定を編集すると、増分同期であっても完全同期で実行されます。

ステップ 17 [Save] をクリックして、変更内容を保存します。

次のタスク

前述のいずれかの方法を使用して、このバンドルの統合フロー ([Scheduler for ServiceNow Asset Sync]) を設定します。



第 4 章

SWIM クローズドループ自動化

- [SWIM クローズドループ自動化について \(57 ページ\)](#)
- [SWIM クローズドループ自動化の要件 \(58 ページ\)](#)
- [SWIM クローズドループ自動化ワークフロー \(58 ページ\)](#)

SWIM クローズドループ自動化について

このリリースでは、Cisco DNA Center と ServiceNow の間のソフトウェアイメージ管理 (SWIM) のクローズドループ自動化がサポートされています。クローズドループ自動化は、Cisco DNA Center でソフトウェア デバイス イメージのプロビジョニングを設定するユーザーで構成されます。この設定情報は、即時またはスケジュールされた変更要求として Cisco DNA Center から直接 ServiceNow に送信されます。ServiceNow 管理者は変更要求を確認し、ServiceNow で承認または拒否します。その後、変更要求の受け入れまたは拒否が Cisco DNA Center に通知されます。

ServiceNow から承認された変更要求を受信した後、Cisco DNA Center はその時点 (即時) またはスケジュールされた将来の時刻にソフトウェアアップデートを実行します。

Cisco DNA Center でソフトウェアアップデートが正常に実行されると、通知 (タスクの完了) が ServiceNow に返されます。ソフトウェアアップデートが失敗した場合も ServiceNow に通知され (タスクの失敗)、ユーザーは Cisco DNA Center でソフトウェアアップデートを手動で実行できます。



- (注) このプロセス中に、Cisco DNA Center のユーザーが SWIM プロビジョニングを停止すると、タスク終了通知が ServiceNow に送信されます。

Cisco DNA アプリ (バージョン 2.2.0) が ServiceNow インスタンス内にインストールされていることを確認し、次の手順を実行して、Cisco DNA Center と ServiceNow の間の SWIM クローズドループ自動化を有効にします。

1. 要件を調べて、この機能の前提条件が満たされていることを確認します。[SWIM クローズドループ自動化の要件 \(58 ページ\)](#) を参照してください。

- SWIM のクローズドループ自動化ワークフローを調べて、必要な Cisco DNA Center 管理タスクと ServiceNow 管理タスクがこの機能に対して実行されていることを確認します。[SWIM クローズドループ自動化ワークフロー \(58 ページ\)](#) を参照してください。

SWIM クローズドループ自動化の要件

次の表に、SWIM クローズドループ自動化の要件を示します。

表 7: SWIM クローズドループ自動化の要件

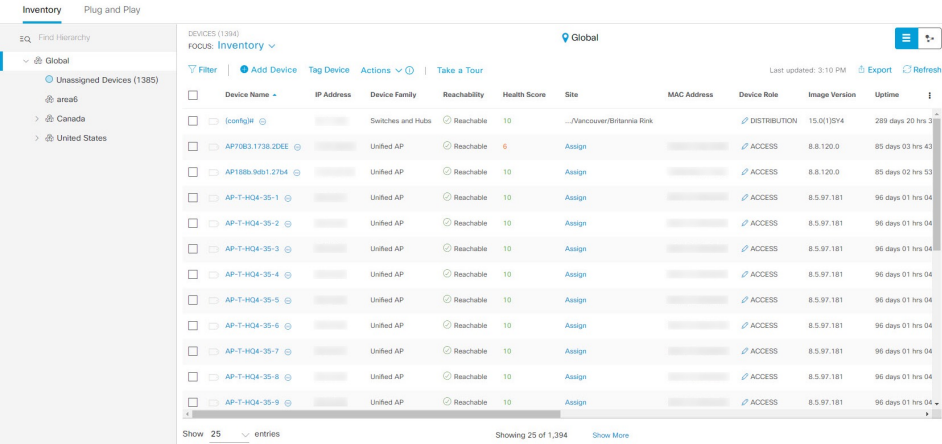
ソフトウェア製品、アプリ、または手順	要件
Cisco DNA Center	最新の Cisco DNA Center リリース。
Service Now	ServiceNow ストアの Web サイトに記載されている ServiceNow の互換性のあるバージョン。 ServiceNow ストアの Web サイトにアクセスするには、次のリンクをクリックします。 https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b/2.2.0
Cisco DNA Center アプリ	Cisco DNA アプリ (バージョン 2.2.0) このアプリは、次の ServiceNow Web サイトから入手できます。 https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b/2.2.0 ServiceNow 管理者は、Cisco DNA アプリを ServiceNow インスタンスにインストールする必要があります。Cisco DNA アプリバージョン 2.1.1 および 2.0.1 は、ServiceNow の Tokyo および Utah リリースと互換性があります。ServiceNow の Vancouver リリースを使用する場合は、まず Cisco DNA アプリを最新バージョンの 2.2.0 にアップグレードする必要があります。
Cisco DNA Center と ServiceNow ITSM の統合	Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 (21 ページ) を参照してください。

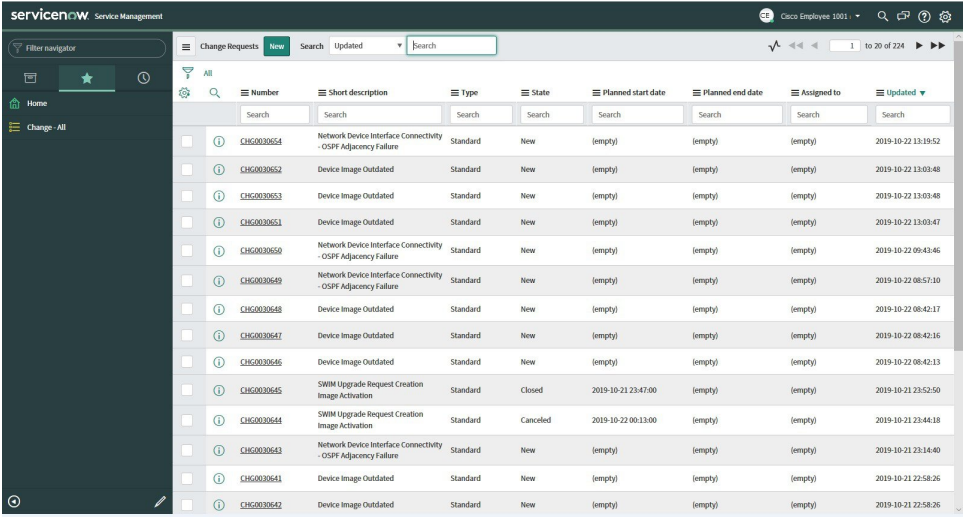
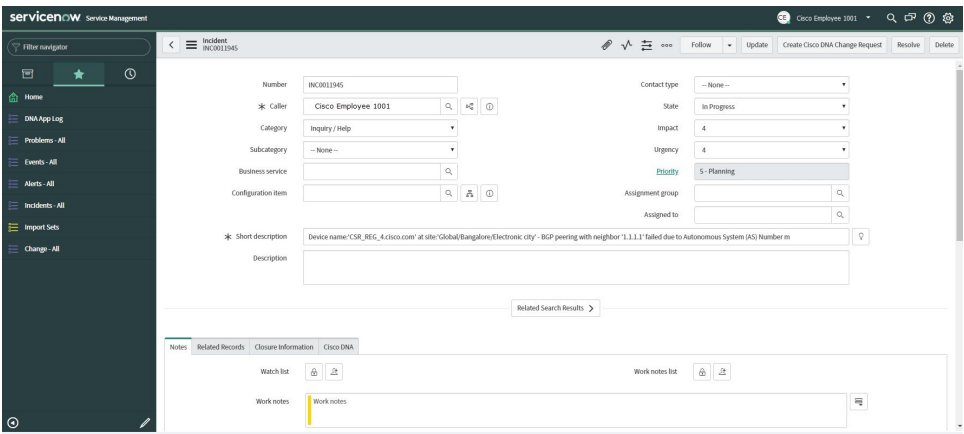
SWIM クローズドループ自動化ワークフロー

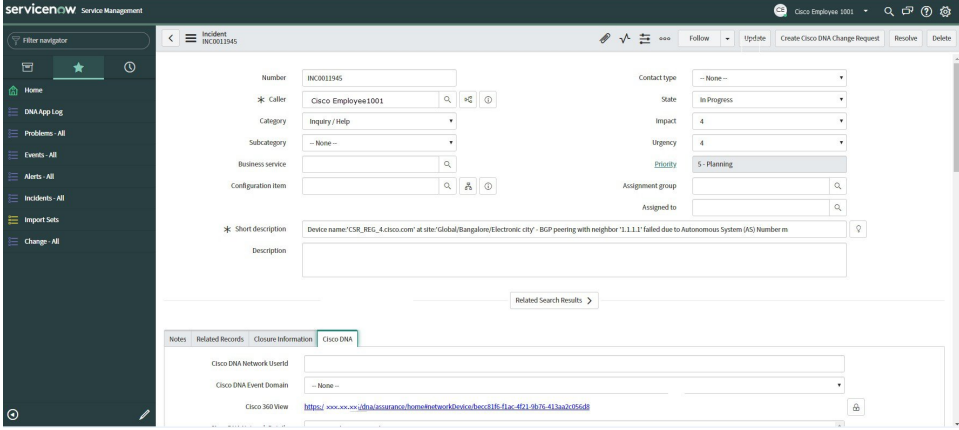
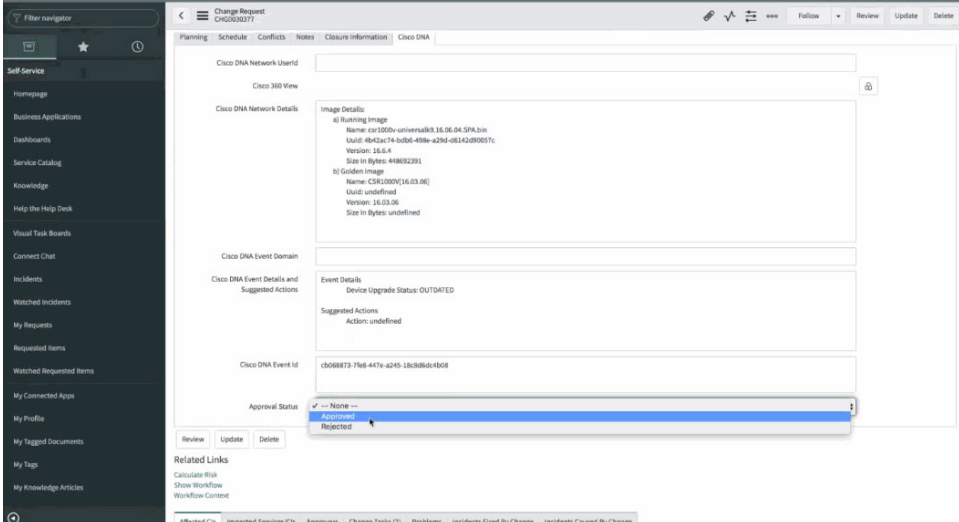
次の表では、Cisco DNA Center と ServiceNow の間の SWIM クローズドループ自動化ワークフローについて説明します。

表 8: SWIM クローズドループ自動化ワークフロー

ステップ	説明
ステップ 1	<p>Cisco DNA Center 管理者は、ネットワーク内のデバイスのプロビジョニングを準備するためにイメージリポジトリを設定します。</p> <p>(注) イメージリ0ポジトリの設定、およびソフトウェアイメージのプロビジョニングプロセスの確認については、Cisco DNA Center ユーザガイドの「ソフトウェアイメージの管理」の章を参照してください。</p>

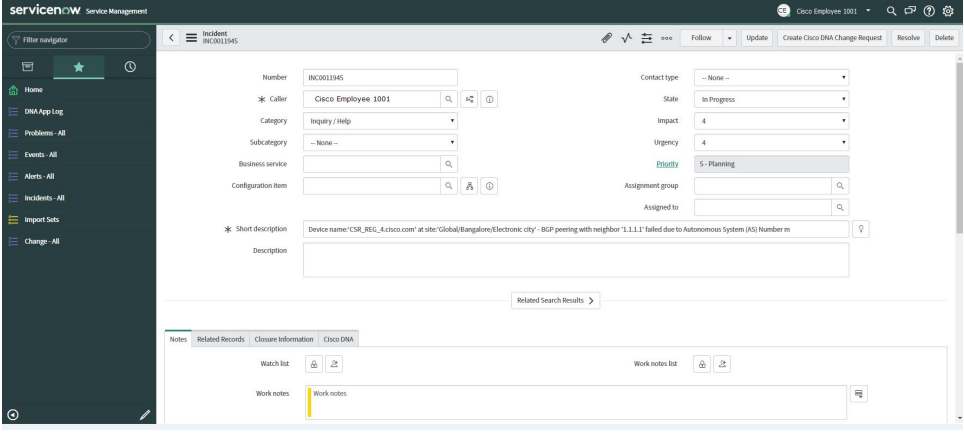
ステップ	説明
ステップ 2	<p>Cisco DNA Center 管理者は、ソフトウェアイメージのデバイスへの配信を、現時点で実行するか、後から実行するようにこのアクティビティをスケジュールします。</p> <p>(注) この手順を実行する前に、[Cisco DNA Center Automation events for ITSM (ServiceNow)] バンドルが設定され、アクティブ化されていることを確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理者は、Cisco DNA Center ホームページで、[Provision]>[Inventory] をクリックします。 • 管理者は、[Focus] ドロップダウンリストから [Software Images] を選択し、イメージをアップグレードするデバイスを選択します。 • 管理者は、[Actions] ドロップダウンリストから、[Software Images] > [Update Image] を選択し、以下の手順を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> • [Distribute] : [Now] をクリックしてすぐに配信を開始するか、[Later] をクリックして特定の時間に配信をスケジュールします。 • [Next] をクリックします。 • [Activate] : [Now] をクリックして直ちにアクティベーションを開始するか、[Later] をクリックして特定の時間にアクティベーションをスケジュールします。 • [Confirm] : [Confirm] をクリックして、更新を確定します。 <p>図 27: Cisco DNA アシュアランスのプロビジョニング</p>  <p>(注) この手順の詳細については、Cisco DNA Center ユーザガイドの「ソフトウェアイメージの管理」の章を参照してください。</p>

ステップ	説明																																																																																																																								
<p>ステップ 3</p>	<p>Cisco DNA Centerでソフトウェアイメージの配信が作成されると（ソフトウェアイメージの更新はすぐにまたは後でアクティブ化されます）、SWIM イベントが作成され、変更要求チケットとして ServiceNow ITSM に直接通信されます。これは、Cisco DNA アプリの API を使用して行われます。変更要求チケットのステータスは新規です。</p> <p>SWIM イベントは、ServiceNow GUI の ServiceNow [Change Requests] テーブルに表示されません。</p> <p>図 28 : ServiceNow 変更要求</p>  <table border="1" data-bbox="418 594 1377 1108"> <thead> <tr> <th>Number</th> <th>Short description</th> <th>Type</th> <th>State</th> <th>Planned start date</th> <th>Planned end date</th> <th>Assigned to</th> <th>Updated</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CHG003054</td> <td>Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 13:19:52</td> </tr> <tr> <td>CHG003052</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 13:03:48</td> </tr> <tr> <td>CHG003053</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 13:03:48</td> </tr> <tr> <td>CHG003051</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 13:03:47</td> </tr> <tr> <td>CHG003050</td> <td>Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 09:43:46</td> </tr> <tr> <td>CHG003049</td> <td>Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 08:57:10</td> </tr> <tr> <td>CHG003048</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 08:42:17</td> </tr> <tr> <td>CHG003047</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 08:42:16</td> </tr> <tr> <td>CHG003046</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 08:42:13</td> </tr> <tr> <td>CHG003045</td> <td>SWIM Upgrade Request Creation Image Activation</td> <td>Standard</td> <td>Closed</td> <td>2019-10-21 23:47:00</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-21 23:52:50</td> </tr> <tr> <td>CHG003044</td> <td>SWIM Upgrade Request Creation Image Activation</td> <td>Standard</td> <td>Cancelled</td> <td>2019-10-22 00:13:00</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-21 23:44:18</td> </tr> <tr> <td>CHG003043</td> <td>Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-21 23:14:40</td> </tr> <tr> <td>CHG003041</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-21 22:58:26</td> </tr> <tr> <td>CHG003042</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-21 22:58:26</td> </tr> </tbody> </table>	Number	Short description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assigned to	Updated	CHG003054	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:19:52	CHG003052	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:48	CHG003053	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:48	CHG003051	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:47	CHG003050	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 09:43:46	CHG003049	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:57:10	CHG003048	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:17	CHG003047	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:16	CHG003046	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:13	CHG003045	SWIM Upgrade Request Creation Image Activation	Standard	Closed	2019-10-21 23:47:00	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:52:50	CHG003044	SWIM Upgrade Request Creation Image Activation	Standard	Cancelled	2019-10-22 00:13:00	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:44:18	CHG003043	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:14:40	CHG003041	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 22:58:26	CHG003042	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 22:58:26
Number	Short description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assigned to	Updated																																																																																																																		
CHG003054	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:19:52																																																																																																																		
CHG003052	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:48																																																																																																																		
CHG003053	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:48																																																																																																																		
CHG003051	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:47																																																																																																																		
CHG003050	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 09:43:46																																																																																																																		
CHG003049	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:57:10																																																																																																																		
CHG003048	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:17																																																																																																																		
CHG003047	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:16																																																																																																																		
CHG003046	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:13																																																																																																																		
CHG003045	SWIM Upgrade Request Creation Image Activation	Standard	Closed	2019-10-21 23:47:00	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:52:50																																																																																																																		
CHG003044	SWIM Upgrade Request Creation Image Activation	Standard	Cancelled	2019-10-22 00:13:00	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:44:18																																																																																																																		
CHG003043	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:14:40																																																																																																																		
CHG003041	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 22:58:26																																																																																																																		
CHG003042	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 22:58:26																																																																																																																		
<p>ステップ 4</p>	<p>[Change Requests] テーブルで、ServiceNow 管理者は変更要求番号（識別子）をクリックして、そのステータスとデータを開いて確認します。ServiceNow GUI で、ServiceNow 管理者は変更要求を編集できます。たとえば、管理者は [State] を「New」から「Scheduled」に変更し、[Assignment group] に「Change Management」と入力できます。ServiceNow 管理者は、[Short Description] フィールドの情報を使用して SWIM 変更要求を識別することもできます。</p> <p>図 29 : 変更要求</p>  <p>Number: INC001345</p> <p>Caller: Cisco Employee 1001</p> <p>Category: Inquiry / Help</p> <p>Subcategory: --None--</p> <p>Business service: [empty]</p> <p>Configuration item: [empty]</p> <p>State: In Progress</p> <p>Impact: 4</p> <p>Urgency: 4</p> <p>Priority: 5 - Planning</p> <p>Assignment group: [empty]</p> <p>Assigned to: [empty]</p> <p>Short description: Device name 'CSR_REC_4.cisco.com' at site 'Global/Bangalore/Electronic city - BGP peering with neighbor '1.1.1.1' failed due to Autonomous System (AS) Number m</p> <p>Description: [empty]</p>																																																																																																																								

ステップ	説明
ステップ 5	<p>ServiceNow 管理者は、ここで変更要求の [Cisco DNA] タブをクリックします。Cisco DNA Center から ServiceNow に同期された重要な追加データは、このタブで表示できます。</p> <p>図 30 : [Cisco DNA] タブ</p> 
ステップ 6	<p>次に、ServiceNow 管理者は ServiceNow GUI で変更要求チケットを承認または拒否します。[Cisco DNA] タブで、ServiceNow 管理者は [Approval Status] フィールドをクリックし、[Approved] をクリックして要求を承認するか、または [Rejected] をクリックして要求を拒否します。</p> <p>(注) 変更要求を実行するには、事前に ServiceNow で承認する必要があります。ServiceNow での承認後にのみ、変更要求が実行されます。Cisco DNA Center</p> <p>図 31 : [Cisco DNA Approval Status] フィールド</p> 

ステップ	説明									
ステップ 7	ServiceNow 管理者がチケットを承認し、変更要求のステータスが「Implement」に変更されると、通知が Cisco DNA Center に送信されます。チケットが拒否された場合、更新はそれ自体「Scheduled」状態で Cisco DNA Center に送信され、ServiceNow チケットは自動的にキャンセルされます。									
ステップ 8	<p>Cisco DNA Center でソフトウェアイメージが正常に更新されると、通知（タスクの完了）が ServiceNow に返されます。その後、ServiceNow は変更要求チケットを閉じます。変更要求チケットのクローズは、Cisco DNA アプリの API を使用して行われます。</p> <p>(注) ソフトウェア更新に失敗した場合、ServiceNow は、ServiceNow 管理者が変更要求チケットに対して手動でアクションを実行できるように、失敗をレポートします。ソフトウェア更新が終了済みの場合、変更要求チケットは ServiceNow でキャンセルされます。失敗したソフトウェアイメージの更新と終了済みのソフトウェアイメージの更新のどちらのレポートも、Cisco DNA アプリからの API を使用して行われます。</p>									
ステップ 9	<p>Cisco DNA Center 管理者は、[Runtime Dashboard]> [Event Summary]を選択して、SWIM イベントを確認できます。</p> <p>(注) 管理者は、GUI ウィンドウで個々のイベントをクリックすることで、ServiceNow のイベントへの直接アクセスを許可する追加の GUI ウィンドウにアクセスします。</p> <p>図 32: Event Summary</p>  <p>The screenshot shows the 'Runtime Dashboard' with the following components:</p> <ul style="list-style-type: none"> API Summary: Call Status (Total APIs: 0) and Completed Call Performance table (API Name, Version, Average, Low, High). The table shows 'No data to display'. Event Summary: Shows 12 Events published. A table lists events: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Domain</th> <th>Event Name</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Know Your Network</td> <td>BGP Tunnel Connectivity</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Know Your Network</td> <td>Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> Integration Flow Summary: REST-Based (0) 0 rated, Schedule-Based (0) 0 rated. 	Domain	Event Name	Count	Know Your Network	BGP Tunnel Connectivity	6	Know Your Network	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	6
Domain	Event Name	Count								
Know Your Network	BGP Tunnel Connectivity	6								
Know Your Network	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	6								

ステップ	説明																																																															
ステップ 10	<p>Cisco DNA Center 管理者は、イベント名（リンク）をクリックして、追加の詳細なデータを表示できます。</p> <p>図 33: Event History</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Event Id</th> <th>Source</th> <th>Destination</th> <th>ITSM Workflow</th> <th>ITSM Status</th> <th>ITSM Id</th> <th>ITSM Link</th> <th>ITSM Last UpdatedTime</th> <th>ITSM Entity Severity/Priority</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ecf17b41-4148-45a3-b777-630effbe8623</td> <td>ServiceNow</td> <td>DNACP</td> <td>Incident</td> <td>In Progress</td> <td>INCO011945</td> <td>https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6bdba44c506415f482ba9619fe</td> <td>October 23rd 2019, 9:32:34 am</td> <td>5 - Planning</td> </tr> <tr> <td>697d3d6a-64cf-4617-a596-5b684d075830</td> <td>ServiceNow</td> <td>DNACP</td> <td>Incident</td> <td>Resolved</td> <td>INCO011943</td> <td>https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=45dbd263dba44c506415f482ba961974</td> <td>October 23rd 2019, 9:00:39 am</td> <td>5 - Planning</td> </tr> <tr> <td>c568fc12-04be-45a8-a034-9891ee4a24af</td> <td>ServiceNow</td> <td>DNACP</td> <td>Problem</td> <td>Closed/Resolved</td> <td>PRB0040050</td> <td>https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=problem.do?sys_id=fbc8ba63dba44c506415f482ba9619db</td> <td>October 23rd 2019, 8:39:13 am</td> <td>4 - Low</td> </tr> <tr> <td>667d5d31-5d88-4e7d-bdc7-9b5d9b172ae</td> <td>ServiceNow</td> <td>DNACP</td> <td>RFC</td> <td>Scheduled</td> <td>CHG0030363</td> <td>https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=change_request.do?sys_id=a4d68a27db68c850475a5ad3ca96197a</td> <td>October 23rd 2019, 7:31:23 am</td> <td>4 - Low</td> </tr> <tr> <td>21d6464e-8a60-4e4b-963e-1551a423bf33</td> <td>ServiceNow</td> <td>DNACP</td> <td>Incident</td> <td>Resolved</td> <td>INCO011941</td> <td>https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=a4d68a27db68c850475a5ad3ca96199a</td> <td>October 23rd 2019, 7:20:14 am</td> <td>5 - Planning</td> </tr> <tr> <td>84edad3b-</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?</td> <td>October 23rd</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Event Id	Source	Destination	ITSM Workflow	ITSM Status	ITSM Id	ITSM Link	ITSM Last UpdatedTime	ITSM Entity Severity/Priority	ecf17b41-4148-45a3-b777-630effbe8623	ServiceNow	DNACP	Incident	In Progress	INCO011945	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6bdba44c506415f482ba9619fe	October 23rd 2019, 9:32:34 am	5 - Planning	697d3d6a-64cf-4617-a596-5b684d075830	ServiceNow	DNACP	Incident	Resolved	INCO011943	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=45dbd263dba44c506415f482ba961974	October 23rd 2019, 9:00:39 am	5 - Planning	c568fc12-04be-45a8-a034-9891ee4a24af	ServiceNow	DNACP	Problem	Closed/Resolved	PRB0040050	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=problem.do?sys_id=fbc8ba63dba44c506415f482ba9619db	October 23rd 2019, 8:39:13 am	4 - Low	667d5d31-5d88-4e7d-bdc7-9b5d9b172ae	ServiceNow	DNACP	RFC	Scheduled	CHG0030363	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=change_request.do?sys_id=a4d68a27db68c850475a5ad3ca96197a	October 23rd 2019, 7:31:23 am	4 - Low	21d6464e-8a60-4e4b-963e-1551a423bf33	ServiceNow	DNACP	Incident	Resolved	INCO011941	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=a4d68a27db68c850475a5ad3ca96199a	October 23rd 2019, 7:20:14 am	5 - Planning	84edad3b-						https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?	October 23rd	
Event Id	Source	Destination	ITSM Workflow	ITSM Status	ITSM Id	ITSM Link	ITSM Last UpdatedTime	ITSM Entity Severity/Priority																																																								
ecf17b41-4148-45a3-b777-630effbe8623	ServiceNow	DNACP	Incident	In Progress	INCO011945	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6bdba44c506415f482ba9619fe	October 23rd 2019, 9:32:34 am	5 - Planning																																																								
697d3d6a-64cf-4617-a596-5b684d075830	ServiceNow	DNACP	Incident	Resolved	INCO011943	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=45dbd263dba44c506415f482ba961974	October 23rd 2019, 9:00:39 am	5 - Planning																																																								
c568fc12-04be-45a8-a034-9891ee4a24af	ServiceNow	DNACP	Problem	Closed/Resolved	PRB0040050	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=problem.do?sys_id=fbc8ba63dba44c506415f482ba9619db	October 23rd 2019, 8:39:13 am	4 - Low																																																								
667d5d31-5d88-4e7d-bdc7-9b5d9b172ae	ServiceNow	DNACP	RFC	Scheduled	CHG0030363	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=change_request.do?sys_id=a4d68a27db68c850475a5ad3ca96197a	October 23rd 2019, 7:31:23 am	4 - Low																																																								
21d6464e-8a60-4e4b-963e-1551a423bf33	ServiceNow	DNACP	Incident	Resolved	INCO011941	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=a4d68a27db68c850475a5ad3ca96199a	October 23rd 2019, 7:20:14 am	5 - Planning																																																								
84edad3b-						https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?	October 23rd																																																									
ステップ 11	<p>Cisco DNA Center 管理者は、イベント ID 番号（リンク）をクリックして、その特定のイベントに関連付けられているデータのみを表示できます。</p> <p>図 34: イベント ID データ</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Source</th> <th>Destination</th> <th>ITSM Workflow</th> <th>ITSM Status</th> <th>ITSM Id</th> <th>ITSM Link</th> <th>ITSM Last UpdatedTime</th> <th>ITSM Entity Severity/Priority</th> <th>DNA Event Severity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ServiceNow</td> <td>DNACP</td> <td>Incident</td> <td>In Progress</td> <td>INCO011945</td> <td>https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6bdba44c506415f482ba9619fe</td> <td>October 23rd 2019, 9:32:34 am</td> <td>5 - Planning</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ServiceNow</td> <td>DNACP</td> <td>Incident</td> <td>New</td> <td>INCO011945</td> <td>https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6bdba44c506415f482ba9619fe</td> <td>October 23rd 2019, 9:12:47 am</td> <td>5 - Planning</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>DNACP</td> <td>ServiceNow</td> <td>Incident</td> <td>New</td> <td>NA</td> <td>NA</td> <td>October 23rd 2019, 9:12:46 am</td> <td>NA</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Source	Destination	ITSM Workflow	ITSM Status	ITSM Id	ITSM Link	ITSM Last UpdatedTime	ITSM Entity Severity/Priority	DNA Event Severity	ServiceNow	DNACP	Incident	In Progress	INCO011945	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6bdba44c506415f482ba9619fe	October 23rd 2019, 9:32:34 am	5 - Planning	2	ServiceNow	DNACP	Incident	New	INCO011945	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6bdba44c506415f482ba9619fe	October 23rd 2019, 9:12:47 am	5 - Planning	2	DNACP	ServiceNow	Incident	New	NA	NA	October 23rd 2019, 9:12:46 am	NA	2																											
Source	Destination	ITSM Workflow	ITSM Status	ITSM Id	ITSM Link	ITSM Last UpdatedTime	ITSM Entity Severity/Priority	DNA Event Severity																																																								
ServiceNow	DNACP	Incident	In Progress	INCO011945	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6bdba44c506415f482ba9619fe	October 23rd 2019, 9:32:34 am	5 - Planning	2																																																								
ServiceNow	DNACP	Incident	New	INCO011945	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6bdba44c506415f482ba9619fe	October 23rd 2019, 9:12:47 am	5 - Planning	2																																																								
DNACP	ServiceNow	Incident	New	NA	NA	October 23rd 2019, 9:12:46 am	NA	2																																																								

ステップ	説明
ステップ 12	<p>Cisco DNA Center 管理者は ITSM リンクをクリックして、ServiceNow サービスの管理 GUI と特定のインシデントに戻ることができます。</p> <p>図 35: ServiceNow インシデント</p> 



第 5 章

Cisco DNA Center と PagerDuty の統合

- [Cisco DNA Center と PagerDuty の統合について \(67 ページ\)](#)
- [PagerDuty への Cisco DNA Center イベント通知の登録 \(69 ページ\)](#)

Cisco DNA Center と PagerDuty の統合について

Cisco DNA Center と PagerDuty を統合できます。



- (注) PagerDuty は、信頼性の高い通知を提供してインフラストラクチャに関する問題を検出および修正するインシデント管理プラットフォームです。PagerDuty については、<https://www.pagerduty.com/> を参照してください。

次の表は、サポートされている Cisco DNA Center と PagerDuty の統合ワークフローを示しています。

表 9 : Cisco DNA Center と PagerDuty の統合ワークフロー

ステップ	説明
ステップ 1	次の Cisco DNA Center と PagerDuty の統合の要件を確認します。 <ul style="list-style-type: none">• 最新の Cisco DNA Center リリース。• PagerDuty <p>(注) Cisco DNA Center と PagerDuty の統合は、PagerDuty Events REST API と Cisco DNA Center Events フレームワークを使用して実現されます。</p> <p>PagerDuty イベント API の詳細については、https://developer.pagerduty.com/docs/events-api-v2/overview/ を参照してください。</p>
ステップ 2	統合の設定を行います。左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[System] > [Settings] > [System Configuration] > [Integration Settings] の順に選択します。コールバック URL ホスト名または IP アドレスを入力します。

ステップ	説明
ステップ 3	<p>1 つ以上のイベントを選択して登録し、Cisco DNA Center から PagerDuty に通知を転送します。</p> <p>Cisco DNA Center でイベントにアクセスするには、メニューアイコンをクリックして、[Platform] > [Developer Toolkit] > [Event Notifications] > [Event Catalog] の順に選択します。[Event Catalog] には、すべてのイベントが表示されます。</p> <p>[Notifications] タブをクリックしてイベントを登録します。</p>
ステップ 4	<p>[Notifications] タブで、イベントの新しい通知を作成します。</p> <p>[Create a New Notification] ウィザードの手順に従い、通知チャネルとして PagerDuty を選択します。</p> <p>選択したイベントの Cisco DNA Center プラットフォーム GUI に次のデータを入力する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [PagerDuty Events API URL] • [PagerDuty Integration Key] (ルーティングキー) <p>このイベント構成手順の詳細については、PagerDuty への Cisco DNA Center イベント通知の登録 (69 ページ) を参照してください。</p>
ステップ 5	<p>選択したイベントの通知が Cisco DNA Center から PagerDuty に転送されるようになりました。</p> <p>Cisco DNA Center 問題と PagerDuty イベントの間でサポートされているワークフロー接続は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco DNA Center を開いて PagerDuty をトリガーします。
ステップ 6	<p>PagerDuty は、次の REST API 応答のいずれかで Cisco DNA Center に応答します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 202 : イベントは PagerDuty によって受け入れられました。 • 400 : 不正な要求 - JSON が有効であることを確認してください。 • 429 : 一度の API 呼び出しが多すぎます。 • 500 またはその他の 5xx : 内部サーバーエラー - イベントの処理中に PagerDuty サーバーでエラーが発生しました。 • Networking Error : PagerDuty サーバーとの通信の試行中にエラーが発生しました。
ステップ 7	<p>PagerDuty のインシデントステータスを確認して (必要に応じて) 変更します。</p> <p>(注) この手順の実行に関する情報は、PagerDuty のドキュメントを参照してください。</p>

ステップ	説明
ステップ 8	<p>PagerDuty でインシデントを閉じます。</p> <p>(注) この手順の実行に関する情報は、PagerDuty のドキュメントを参照してください。</p>
ステップ 9	<p>PagerDuty の統合は、Cisco DNA Center から PagerDuty への一方通行の通知です。Cisco DNA Center は、問題をクローズするために PagerDuty のステータスに依存しません。</p>

PagerDuty への Cisco DNA Center イベント通知の登録

PagerDuty にアラートとして表示されるように Cisco DNA Center プラットフォーム イベント通知を設定できます。ここで説明されている手順に従って、PagerDuty に表示されるように Cisco DNA Center イベント通知を設定します。

始める前に

Cisco DNA Center プラットフォーム と統合するシステム上で PagerDuty が実行されていることを確認します。PagerDuty の設定手順については、PagerDuty のドキュメントを参照してください。

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォーム のロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

-
- ステップ 1** 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、**[Platform] > [Developer Toolkit] > [Event Notifications]** の順に選択します。
- [Events Notifications] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [Notifications] タブをクリックして、通知タイルを表示します。
- 各通知はタイルで表され、通知の詳細を表示するためのリンクが含まれています。左側のペインの [CHANNELS] エリアで、通知チャンネルの横にあるオプションボタンをクリックすると、選択したチャンネルの既存のタイルが表示されます。
- ステップ 3** [Create a New Notification] ウィザードの手順に従って、新しい通知を作成します。
- [Let's Do It] をクリックして、ワークフローに直接移動します。
- ステップ 4** [Select Site and Events] ウィンドウで、ドロップダウンリストからサイトを選択し、必要な通知チャンネルをサポートするイベントを選択します。
- ステップ 5** [Next] をクリックします。
- [Select Channels] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 6** [Select Channels] ウィンドウで、通知チャンネルとして [PAGERDUTY] を選択します。

[Next] をクリックして、[PAGERDUTY Settings] ウィンドウで次の値を設定します。

- [SERVICE CONFIGURATION] エリアで、[Select Existing Instance] をクリックして既存の PagerDuty インスタンスを使用するか、[Create New Instance] をクリックして新しい PagerDuty インスタンスを作成します。
- [Select Instance] ドロップダウンリストで PagerDuty インスタンスを選択します。
- [PagerDuty Events API URL] フィールドに、PagerDuty イベント API URL を入力します。
- [PagerDuty Integration Key] フィールドに、PagerDuty 統合キーを入力します。
- [PagerDuty Events API Version] フィールドで、ドロップダウンリストからイベント API バージョンを選択します。

ステップ 7 [Next] をクリックします。

[Name and Description] ウィンドウが表示されます。

ステップ 8 [Next] をクリックします。

[Summary] ウィンドウが開きます。

ステップ 9 [Summary] ウィンドウで、設定を確認します。

変更するには、[Edit] をクリックします。

ステップ 10 [Finish] をクリックします。

[Done! Your new notification is complete] ウィンドウが表示されます。

詳細については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』の「**Work with Event Notifications**」および『[Cisco DNA Center ユーザガイド](#)』の「**Create an Event Notification**」を参照してください。

次のタスク

PagerDuty にアクセスしてイベントを確認します。

Cisco DNA Center イベントは、PagerDuty の [INCIDENTS] ウィンドウ内のアラートとして PagerDuty に表示されます。このウィンドウでアラートを確認し、[Resolved] としてマークできます。



第 6 章

Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合

- [Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合について \(71 ページ\)](#)
- [Cisco DNA Center イベント通知の Cisco Webex への登録 \(73 ページ\)](#)

Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合について

Cisco DNA Center と Cisco Webex を統合できます。

次の表は、サポートされている Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合ワークフローを示しています。

表 10: Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合ワークフロー

ステップ	説明
ステップ 1	次の Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合要件を確認します。 <ul style="list-style-type: none">• 最新の Cisco DNA Center リリース。• Cisco Webex (注) Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合は、Cisco Webex ボットおよび REST API を使用して実現されます。
ステップ 2	統合で使用する Cisco Webex ボットを作成します。 Cisco Webex ボットの作成については、「 Webex Teams - Integrations & Bots 」を参照してください。
ステップ 3	統合の設定を行います。左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、[System] > [Settings] > [System Configuration] > [Integration Settings] の順に選択します。コールバック URL ホスト名または IP アドレスを入力します。

ステップ	説明
ステップ 4	<p>1 つ以上のイベントを選択して登録し、Cisco DNA Center から Cisco Webex に通知を転送します。</p> <p>Cisco DNA Centerでイベントにアクセスするには、メニューアイコンをクリックして、[Platform] > [Developer Toolkit] > [Event Notifications] > [Event Catalog] の順に選択します。[Event Catalog] には、すべてのイベントが表示されます。イベントを確認し、[Notifications] タブをクリックしてイベントに登録します。</p>
ステップ 5	<p>[Notifications] タブで、イベントの新しい通知を作成します。</p> <p>[Create a New Notification] ウィザードの手順に従い、通知チャネルとして Cisco Webex を選択します。</p> <p>次の必須データを Cisco DNA Center プラットフォーム GUI に入力する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認証 (ボットアクセストークン) • スペース名 (またはルーム識別子) <p>この手順の詳細については、Cisco DNA Center イベント通知の Cisco Webex への登録 (73 ページ) を参照してください。</p>
ステップ 6	<p>現在、選択したイベントの通知はすべて、Cisco DNA Center から Cisco Webex に転送され、Cisco Webex で新しいメッセージとして公開されます。</p>
ステップ 7	<p>Cisco Webex は、次の API メッセージのいずれかで Cisco DNA Center に応答します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 202 : イベントは Cisco Webex によって受け入れられました。 • 400 : 不正な要求 - JSON が有効であることを確認してください。 • 429 : 一度の API 呼び出しが多すぎます。 • 500 またはその他の 5xx : 内部サーバーエラー - イベントの処理中に Cisco Webex サーバーでエラーが発生しました。 • ネットワークエラー : Cisco Webex サーバーとの通信の試行中にエラーが発生しました。
ステップ 8	<p>Cisco Webex で問題を確認します。</p>
ステップ 9	<p>Cisco Webex で問題をクローズします。</p>
ステップ 10	<p>Cisco DNA Center が Cisco Webex からステータスを受け取り、その後、問題をクローズします。</p>

Cisco DNA Center イベント通知の Cisco Webex への登録

Cisco DNA Center プラットフォーム イベント通知を Cisco Webex に登録するには、次の手順を実行します。

始める前に

Cisco DNA Center プラットフォームと統合するネットワークで Cisco Webex が実行されていることを確認します。

Webex Teams ルーム識別子と Webex Teams ボットアクセストークンがあることを確認します。詳細については、[Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合について \(71 ページ\)](#) を参照してください。

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

-
- ステップ 1** 左上隅にあるメニューアイコンをクリックして、**[Platform] > [Developer Toolkit] > [Event Notifications]** の順に選択します。
- [Events Notifications] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 2** [Notifications] タブをクリックして、通知タイルを表示します。
- 各タイルは通知を表し、通知の詳細を表示するためのリンクが含まれています。左側のペインの [CHANNELS] エリアで、通知チャンネルの横にあるオプションボタンをクリックすると、選択したチャンネルの既存のタイルが表示されます。
- ステップ 3** [Create a New Notification] ウィザードの手順に従って、新しい通知を作成します。
- [Let's Do It] をクリックして、ワークフローに直接移動します。
- ステップ 4** [Select Site and Events] ウィンドウで、ドロップダウンリストからサイトを選択し、Webex 通知チャンネルをサポートするイベントを選択します。
- ステップ 5** [Next] をクリックします。
- [Select Channels] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 6** [Select Channels] ウィンドウで、通知チャンネルとして [WEBEX] を選択します。
- [Next] をクリックして、[WEBEX Settings] ウィンドウで次の値を設定します。
- [Select Existing Instance] ドロップダウンリストから既存の Webex インスタンスを選択するか、[Create New Instance] を選択します。
 - [Webex URL] フィールドに、Webex URL を入力します。
 - [Webex Room ID] フィールドに、イベント通知を受信するためのスペースである Webex ルーム ID を入力します。

- [Webex Bot Access Token] フィールドに、Webex ボットアクセストークンを入力します。

ステップ 7 [Next] をクリックします。

[Name and Description] ウィンドウが表示されます。

ステップ 8 [Name and Description] ウィンドウで、次の手順を実行します。

- [Name] フィールドに、通知の一意の名前を入力します。
- [Description] ボックスに、通知の説明を入力します。

ステップ 9 [Next] をクリックします。

[Summary] ウィンドウが開きます。

ステップ 10 [Summary] ウィンドウで、設定を確認します。

変更するには、[Edit] をクリックします。

ステップ 11 [Finish] をクリックします。

[Done! Your new notification is complete] ウィンドウが表示されます。

詳細については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』の「**Work with Event Notifications**」および『[Cisco DNA Center ユーザガイド](#)』の「**Create an Event Notification**」を参照してください。

次のタスク

Cisco Webex にアクセスして、イベントを確認します。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。