

# Catalyst Center ةكبش ءارثا ةبقارم مادختسا Issue ل ITSM

## تاوت حملا

[ةمدقملا](#)

[ةيساسا تامولعم](#)

[Cisco Catalyst Center-ITSM \(ServiceNow\) ل مآكت](#)

[ةكبش ل ل لكاشم بقارم :ةيرام عمل ءسدن هلا](#)

[سوتسملا ءيلاع ءينبلا :ةكبش ل ل لكاشم بقارم لمع ريس](#)

[لرحملا ءاطغ تحت :ةكبش ل ل لكاشم بقارم لمع ريس](#)

[Catalyst زكرم :ثادحألا ءفدت](#)

[Events Flow: ITSM \(ServiceNow\)](#)

[للكشت ءمزح ب ردم رادصا ءكبش](#)

[ةكبش ل ل لكاشم بقارم لمع ريس :ذيفنت](#)

[Catalyst زكرم](#)

[ITSM-ServiceNow](#)

[ةكبش ل ل لكاشم بقارم لمع ريس :ذيفنت ءحص نم ققحت هلا](#)

## ةمدقملا

ITSM (ServiceNow) و زكرم ءزافح ءدام مادختسا ءلاح ب ردم رادصا ءكبش ل ل ءقث و اذه فص ي لمعلا ريس ذيفنت و تانويوكت ل ل او ثادحألا قفدت و ءيساسألا تابلطتم ل ل او ءينعمل تانوكم ل ل Cisco نم DNA قيبطت ناك اذ ءلص اذ نوكي . اءالصل او ءاطخألا فاشكتسا تاهوي رانيس و ServiceNow ل ل ءم يلع اتبثم

## ةيساسا تامولعم

نم اءب ءكبش ل ل لكاشم بقارم ب ءقلعتم ل ل ل ل صافتل ءيمج دن تسمل اذه ي طغي لمعلا ريس ذيفنت و تانويوكت ل ل او ثادحألا قفدت و ءيساسألا تابلطتم ل ل او ءينعمل تانوكم ل ل Cisco نم DNA قيبطت ناك اذ ءلص اذ نوكي . اءالصل او ءاطخألا فاشكتسا تاهوي رانيس و ServiceNow ل ل ءم يلع اتبثم

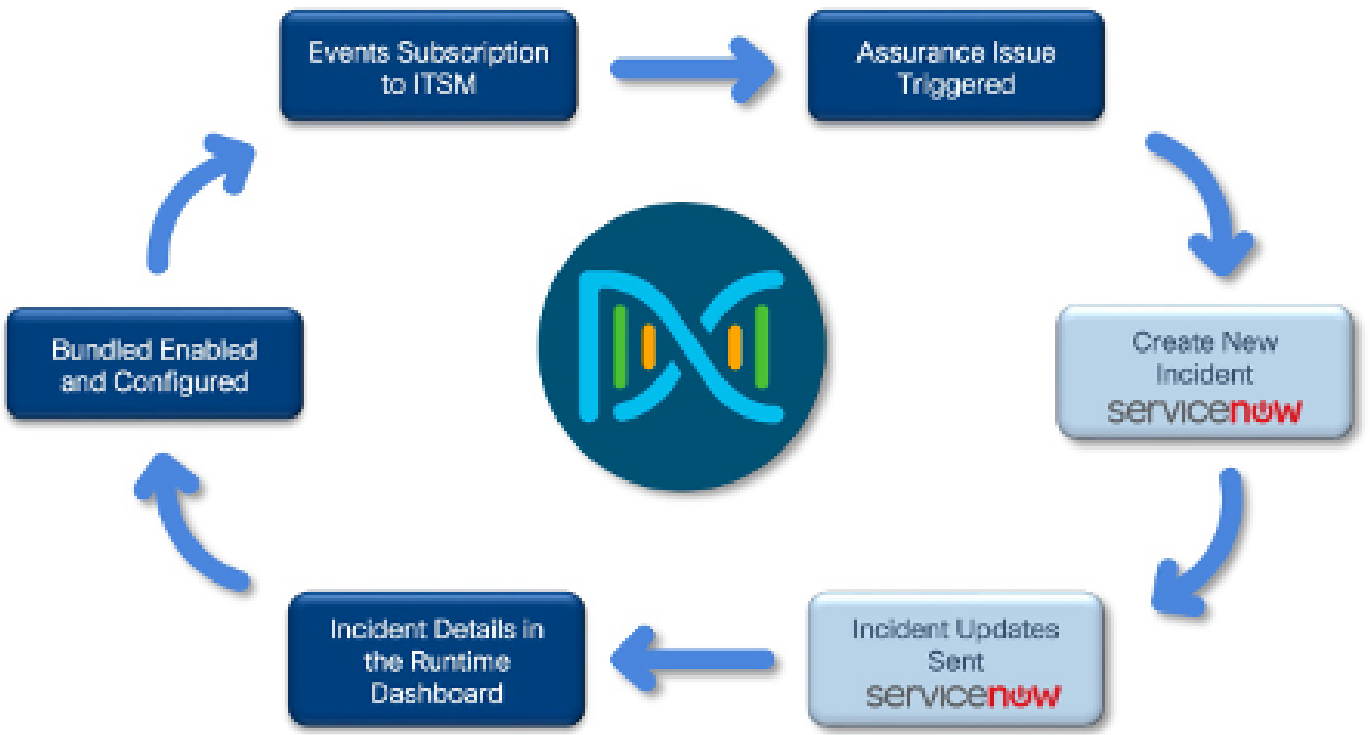
## Cisco Catalyst Center-ITSM (ServiceNow) ل مآكت

Catalyst Center-ITSM ل مآكت لوح ل ل صافات يلع ل ل و صل ل ل دن تسمل اذه يلع ع رجا

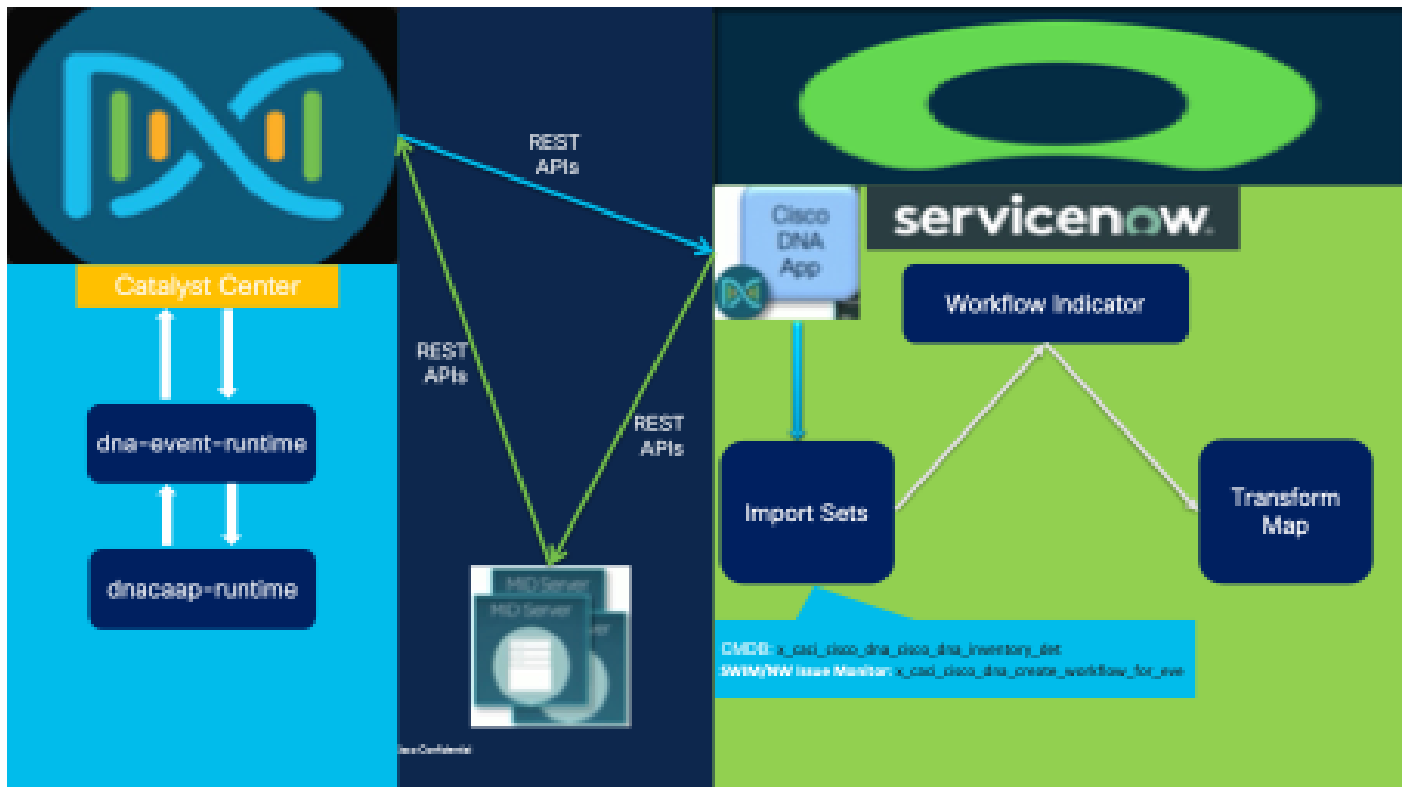
[ITSM و Catalyst Center ل مآكت قاطن ل ل ءيساسألا مي هافملا](#)

## ةكبش ل ل لكاشم بقارم :ةيرام عمل ءسدن هلا

سوتسملا ءيلاع ءينبلا :ةكبش ل ل لكاشم بقارم لمع ريس



كرحملا ءاطغ تحت :ةكبشلا لكاشم ةبقارم لمع ريس

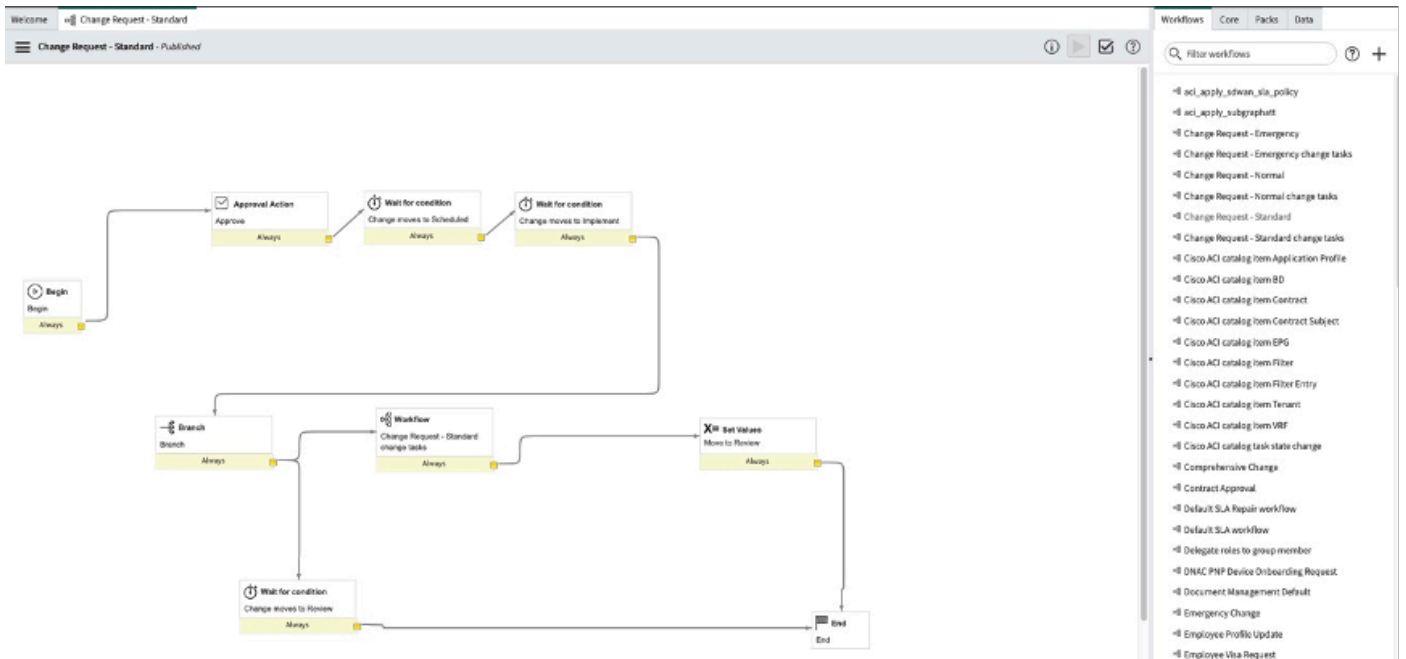


Catalyst زكرم :ثادحأل قفدت

- Catalyst ب صاخلا نامضلا نوكم موقوي ،ةكبشلا يف كرتشم ثدح ليغشت متي ام دنع ةحول تحت و ثادحأل او لكاشملا تامولعم ةحول يف ةدوجوملا لكاشملا درسب Catalyst Center 360 زاهجال تامولعم



- Cisco ZKRM نم اهراعشإ متي و ءكبشلا ي ف شحت يتلا ءكبشلا شادحأ ءاقتنا متي ءومجم (API) تاقبب ط ءمرب تاهجاو ماخ تساب ServiceNow لىل ءف دو Catalyst ءو ءوتفملا ءوتفملا REST تاقبب ط ءمرب تاهجاو ءا ServiceNow نم ءاريتسالا رشن متي يذلا ءاريتسالا ءومجم لودج . ServiceNow ي ف REST API ءمءالا ءياهنلا طاقن x\_caci\_cisco\_dna\_create\_workflow\_for\_eve. وه ءيلع تانايبلا
- ءركذت ءاشنإ متي ، شءال نيوكت ي ف ءنيءملا "لمءال ريس رشؤم" ءميق لىل اءانتسا لىل ءوتفملا ءي صنلا ءماربلا لىل اءانتسا ServiceNow ي ف ءلكشم/شء
- لمءال ريس ءون ءءي نرتقم لمءال ريس رشؤم لىل ء DNA نم راءصا شادحأ لءس لك يوتءي لىل لمءال ريس رشؤم لءم يه ءصا صقلا هءه . ServiceNow ي ف شءال هب رمي يذلا



- لىل ءمتي و لىل ءوتفملا طءارء يءا ذيفن ت متي ، لمءال ريس رشؤم رارق لىل اءانتسا فءهلا لودجلا لىل اءصيصءتو ي لءرمل لىل ءشءلا لودج ي ف ءءوملا تانايبلا ءكبشلا ي ف ءلكشم شء ءلاء ي ف اءءا ءبءءي يذلا بسانملا

Name	Source table	Target table
Incident CommandOutputUpdate	Incident CommandOutputUpdate [x_caci_cisco_dna_incident_commandoutputs]	Incident (incident)
Incident DNA Transform	Incident DNA Import [x_caci_cisco_dna_incident_dna_import]	Incident (incident)
Incident Status Update	Ticket Status Update [x_caci_cisco_dna_ticket_status_update]	Incident (incident)

- ءارءا لىل ءفءهءتسملا ءئائءنلا ي ف Cisco نم ءيمقرلا ءكبشلا ءي نب قيبب ط لمءي ءي نب قيبب ط موق ي . Cisco Catalyst Center نم ءكبشلا لىل صا فءب ITSM تاقاطب تامولءم بلءل Cisco Catalyst زكرم ي ف REST API ءاءءتساب Cisco نم ءيمقرلا ءكبشلا



Last Updated: a minute ago

Refresh

Last 6 hours ▾

## Event Summary ⓘ

72

Events published

Filter

Find

Domain	Event Name	Count
Connectivity	Interface Connecting Network Devices is Down	72

## DNA Event Severity

Severity	Count
1	72
2	0
3	0
4	0
5	0

## Event History - a15847e1-13c6-401f-a450-22b89268e740

Last Updated: a few seconds ago

Filter

Find

Source	Destination	IP Src Address	IP Src Status	IP Src ID	IP Src Loc	IP Src Last updated/Flow	IP Src Entry Severity/Priority	DNA Event Severity
ServiceNow	Cisco DNA Center	Incident	Resolved	INC0214639	<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/cisco-dna-center/incident.html">https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/cisco-dna-center/incident.html?sys_id=7189e0e040101011700120010002</a>	August 06, 2024, 11:01:07 am	3 - Critical	3
Cisco DNA Center	ServiceNow	Incident	New	NA	NA	July 01st 2024, 12:37:42 pm	NA	3

## ITSM-ServiceNow

Import Set Table of ServiceNow. Cisco Catalyst زكرم نم تاهي بنتن ل شادح ا ي قلت متي ةومجم (API) تاق ي ب ط ت ةجمر رب تاهج او م ادخت ساب ServiceNow ل ا ت ا ن ا ي ب ل ا ع ف د م ت ي ةم ا ل ا ة ي ا ه ن ل ا ط ا ق ن و ا ة ح و ت ف م ل a REST تاق ي ب ط ت ةجمر رب تاهج او و ا ServiceNow ل ا ر ي ت س ا ل ا ServiceNow. REST تاق ي ب ط ت ةجمر رب تاهج او ل

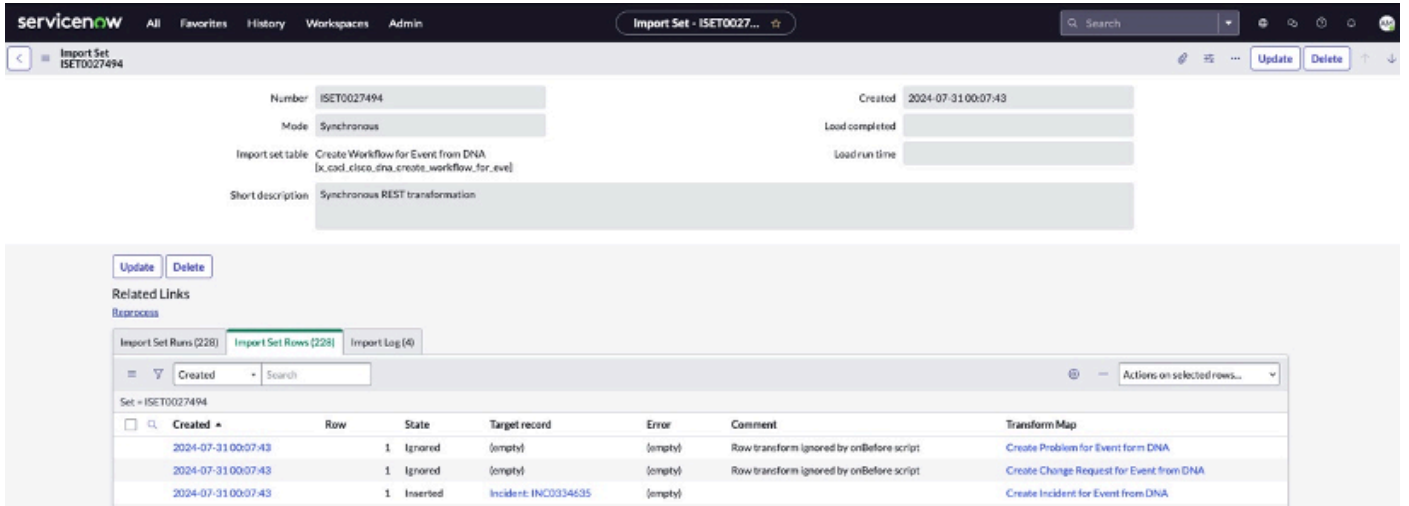
- ل ل ق ت ن ا Cisco Catalyst Center نم ServiceNow ل ل ة ل ح ر م ل ا ت ا ن ا ي ب ل ا ن م ق ق ح ت ل ل ل ل و د ج ل ل ا ر ي ت س ا ل ا ة و م ج م ل ا خ د ا ن ع ث ح ب او ا ر ي ت س ا ل ا ت ا ع و م ج م x\_caci\_cisco\_dna\_cisco\_dna\_inventory\_det

1. ل و د ج ل ل ا ر ي ت س ا ل ا ة و م ج م ت ا م و ل ع م ة ح و ل ن م ا ر ي ت س ا ل ا ة و م ج م ل ا خ د ا ة ي ف ص ت ب م ق x\_caci\_cisco\_dna\_cisco\_dna\_inventory\_det.

Number	Short description	State	Import set table	Data source	Created	Load completed	Load run time
ISE0027494	Synchronous REST transformation	Processed	Create Workflow for Event from DNA [x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_evt]	(empty)	2024-07-31 00:07:43	(empty)	

2. م ق ر ل "ا ر ي ت س ا ل ا ة و م ج م" ف و ف ص ن م ق ق ح ت و "ا ر ي ت س ا ل ا ة و م ج م" ل ي ص ا ف ت ن م ق ق ح ت .

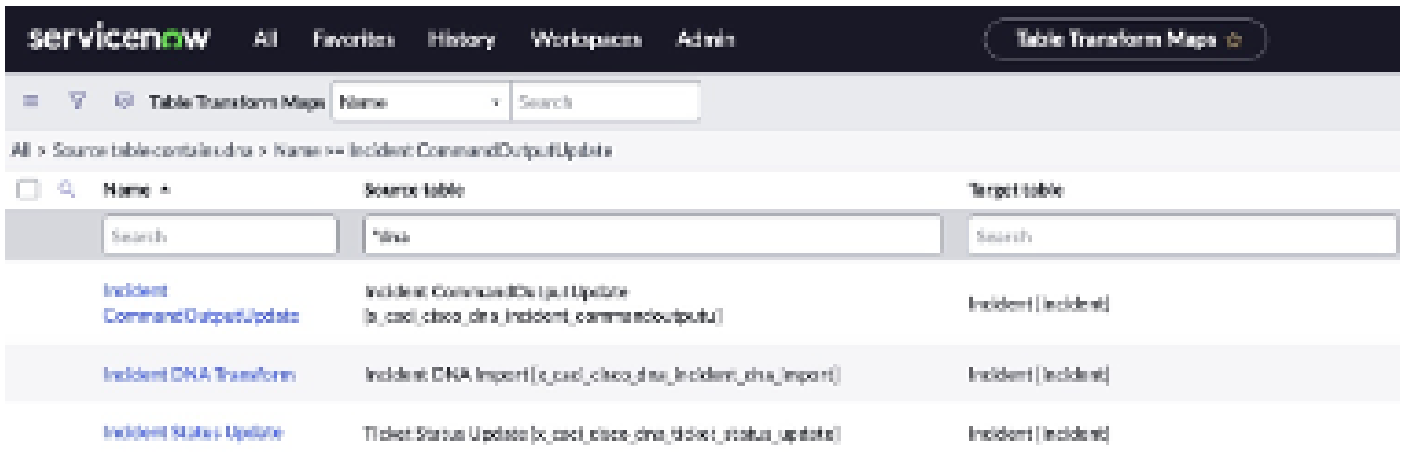
## ي.نعمل اشداحل



3. ServiceNow في اشداحل هب رمي نأ بجي يذلا لمعل ريس عون "لمعل ريس رشؤم" ددحي. لي وحتل طئارخ دحأ ذي فنن متي، لمعل ريس رشؤم رارق يلى اذانتسا

iv. نم لي وحتل طئارخ دومع في ببعشت طابترارقنا، لي وحتل طئارخ لي صافات نم ققحتلل. فوفص ةومجم داري تلسا

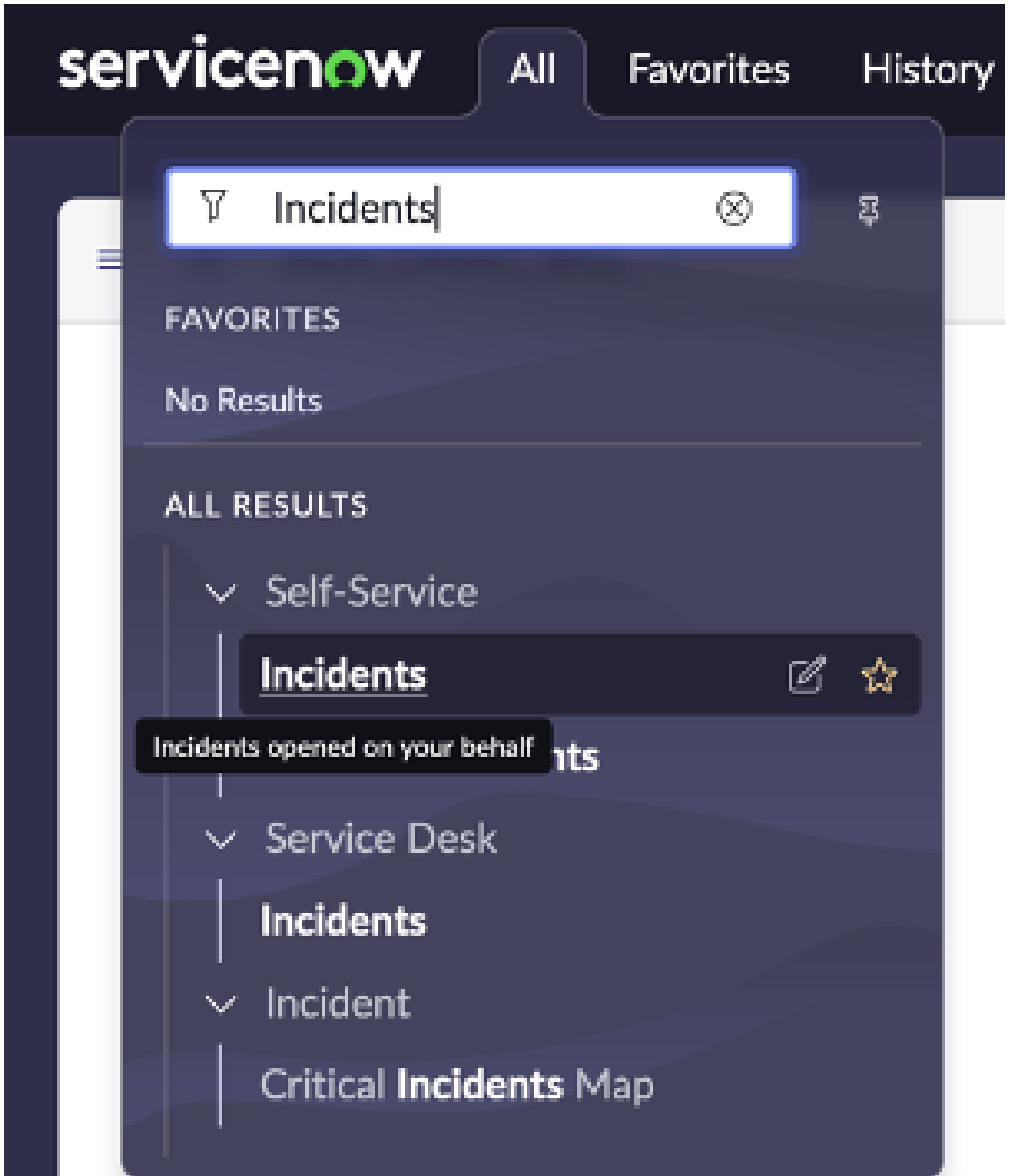
اشداحل اشداحل طئارخ لوداج لي وحت:



## ةكبشلال لكاشم ةبقارم لمعل ريس ذي فنن ةحص نم ققحتلل

- ةلكشملا لي صافات عم اشداحل ةركذت عاشنن نكمي، حاجنن لمعل ريس ذي فنن درجم ب هب ةصاخلا ةلكشملا نع غالبال مت يذلا زاهجالب ةصاخلا

1. اشداحل > ةمدخلال بتكم > لماش اشداحل



ii. شداوچال ركاذت تامولعم ةحول نم شذجال ةركذت ةيفصت .

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to	Updated	Updated by
INC034653	2024-07-31 01:25:23	Interface TenGigabitEthernet1/0/5 (Interface description: -) connecting the following two network devices is down: Local Node: BR-TheorC9500-2.theor.com IC9500-	Akinchan Mishra	1 - Critical	Resolved	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2024-08-01 00:43:53	akimishr



## ثداوخل ركاذت لىصافت - اثلث

لىصافت لىل عل طلال ثدلحلا ةركذت حتف أ.

servicenow Incident - INC0334635

Number: INC0334635

Caller: Akshay Mishra

Category: Inquiry/Help

Subcategory: -- None --

Service:

Service offering:

Configuration item: ThorC9200L-Access.thor.com

Channel: -- None --

State: New

Impact: 1-High

Urgency: 1-High

Priority: 1-Critical

Assignment group:

Assigned to:

Short description: Interface GigabitEthernet1/0/5 (Interface description: --) connecting the following two network devices is down: Local Node: ThorC9200L-Access.thor.com (C9200L)

Description:

اهدأ، ةددعت ماسقأ لىل Cisco نم ثدلحلا ةركذت ب ةصاخلا DNA بىوبتلا ةمالع يوتحت ب. زاهلج بىصخت تامولعم نع ةرابع.

servicenow Incident - INC0334635

Notes Related Records Resolution Information Cisco DNA

Cisco DNA Center IP Address: 10.78.9.11

Cisco DNA Event Domain: -- None --

Cisco 360 View: https://10.78.9.11/dna/assurance/device/details?id=79d8bbab0-9a11-46dc-add3-437d11a2982b

Cisco DNA Network Details: Connected Device: 1

Device Id: 79d8bbab0-9a11-46dc-add3-437d11a2982b

Model: C9200L-48P-4X

IP Address: 172.19.100.39

Host Name: ThorC9200L-Access.thor.com

Device Software Version: 17.9.5

MAC Address: 78:bc:1a:dd:61:b0

رخأ امسق ةحرت قمل تاءارجل او Cisco نم ةيمقرلا ةكبشلا ةينب ثدلح لىصافت دعت ج.

servicenow Incident - INC0334635

Cisco DNA Event Details and Suggested Actions

Issue Details: 1

ID: e15647e1-13c6-401f-a450-22b69268e740

Category: Connectivity

Summary: Interface "GigabitEthernet1/0/5" (Interface description: --) is down on network device "ThorC9200L-Access.thor.com"

Time Stamp: 1722409650384

Priority: P1

Device Id: 79d8bbab0-9a11-46dc-add3-437d11a2982b

Host Name: ThorC9200L-Access.thor.com

Event Link: https://10.78.9.11/dna/assurance/issueDetails?issueId=e15647e1-13c6-401f-a450-22b69268e740

Health Score: 1

Suggested Actions:

Action 1

Action Description: Ensure the link speed, duplex, auto-negotiation and media type are supported and match on both sides of link.

Step 1

Entity Id: 79d8bbab0-9a11-46dc-add3-437d11a2982b

Step Description: Check the errors and link information of the affected interface on Local Node

Command: show interface GigabitEthernet1/0/5

Step 2

Entity Id: 4a9d8ba-069f-4d81-bdc-0b9c-9f7c5b10

Step Description: Check the errors and link information of the affected interface on Peer Node

Cisco DNA Suggested Actions Commands Output

Cisco DNA Event Id: e15647e1-13c6-401f-a450-22b69268e740

Update Create Cisco DNA Change Request Resolve Delete

## ةلص تاذا تامولعم

- [ITSM و Catalyst Center لم اكلت قاطنل ةيساس ال ميها فملا](#)
- [ServiceNow CMDB ماظن عم Catalyst زكرم نوزخم ةنمازم](#)
- [ITSM ل Catalyst Center Automation \(SWIM\) ةبقارم ثادجأ](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت  
ملاعلاء ن أ عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل معد ي و تح م مي دقت ل ة ي رش ب ل و  
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ي ل أ ة مچرت ل ض ف أ ن أ ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب  
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه  
ي ل ا م ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco  
Systems (رف و ت م ط بار ل ا) ي ل ص أ ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن تسمل ا