

介绍Catalyst Center和ITSM集成的基本概念

目录

[简介](#)

[背景信息](#)

[涉及的组件](#)

[Cisco Catalyst Center \(以前称为DNAC \)](#)

[思科DNA应用 \(安装在SNOW上 \)](#)

[ServiceNow MID服务器 \(管理、仪器和发现 \)](#)

[ServiceNow : 导入设置表](#)

[ServiceNow : workflow指示器](#)

[ServiceNow : 转换映射表](#)

[Catalyst Center-ITSM \(ServiceNOW\)集成前提条件](#)

[ServiceNOW端配置](#)

[ServiceNow实例管理员用户添加](#)

[SNOW实例的MID服务器验证](#)

[Catalyst Center添加到SNOW实例](#)

[SNOW实例插件依赖关系](#)

[Catalyst中心配置](#)

[将ITSM实例添加到Catalyst Center](#)

[架构 : Catalyst Center-ITSM集成](#)

[不使用思科DNA应用](#)

[使用思科DNA应用](#)

简介

本文档介绍集成的范围主要是监控客户网络的保证和维护问题。

背景信息

本文档还监控需要软件映像更新的符合性、安全性或任何其他操作触发因素的事件。

然后，有关这些问题的详细信息将发布到ITSM (ServiceNow)系统或任何REST终端。

这是通过Catalyst Center的捆绑包实现的，这些捆绑包是预构建的解决方案，可实现Cisco Catalyst Center功能和特定IT域之间的集成。可以配置和使用这些捆绑包：

- 基本ITSM (ServiceNow) CMDB同步
- 思科DNA中心REST API
- 使用ITSM检索终端属性(ServiceNow)
- 针对ITSM的网络问题监控和丰富(ServiceNow)
- Rogue和aWIPS
- 面向ITSM的Cisco DNA Center Automation Events (ServiceNow)

本文档从涉及的组件、前提条件、捆绑配置和故障排除方案开始，介绍了与集成相关的所有详细信息。

 注意：本文档是根据Catalyst Center版本2.3.5.6和Washington版本的ServiceNow编写的。

涉及的组件

Cisco Catalyst Center (以前称为DNAC)

Cisco Catalyst Center Platform (DNACP)是Cisco Catalyst Center的集成 (或曝光或消费) 层。Cisco Catalyst Center提供各种功能，例如管理、监控和分析客户网络。 为了帮助客户在其自己的应用和系统 (例如ITSM实例) 中使用Cisco Catalyst Center的这些功能，DNACP提供了集成功能。

通过与ServiceNow等ITSM系统集成，Cisco Catalyst Center将其直观的网络方法扩展到IT价值链中的IT服务管理(ITSM)部分。

涉及的Catalyst Center服务：

- 调度程序服务
- dna事件运行时
- dnacaap-runtime

思科DNA应用 (安装在SNOW上)

此应用程序通过用户启动的预定作业或触发器利用Cisco Catalyst Center的物理网络拓扑信息，然后将相关信息映射到ServiceNow CMDB表中，以创建CMDB网络组件的精细视图。

此外，该应用还依赖于Cisco Catalyst Center Assurance见解。然后，自定义应用会利用Cisco Catalyst Center意图API和集成流程监控并发布为ITSM事件的网络问题，自动触发问题、事件或更改工作流。

应用可以利用Cisco Catalyst Center Automation监控和发布的软件映像管理(SWIM)事件，自动触发软件映像更新的更改工作流。这允许通过将Cisco Catalyst Center Automation工作流程与ServiceNow中的审批和更改窗口信息绑定在一起进行闭环补救。最后，在ServiceNow中创建的ITSM票证-可根据需要自动补充其他信息。

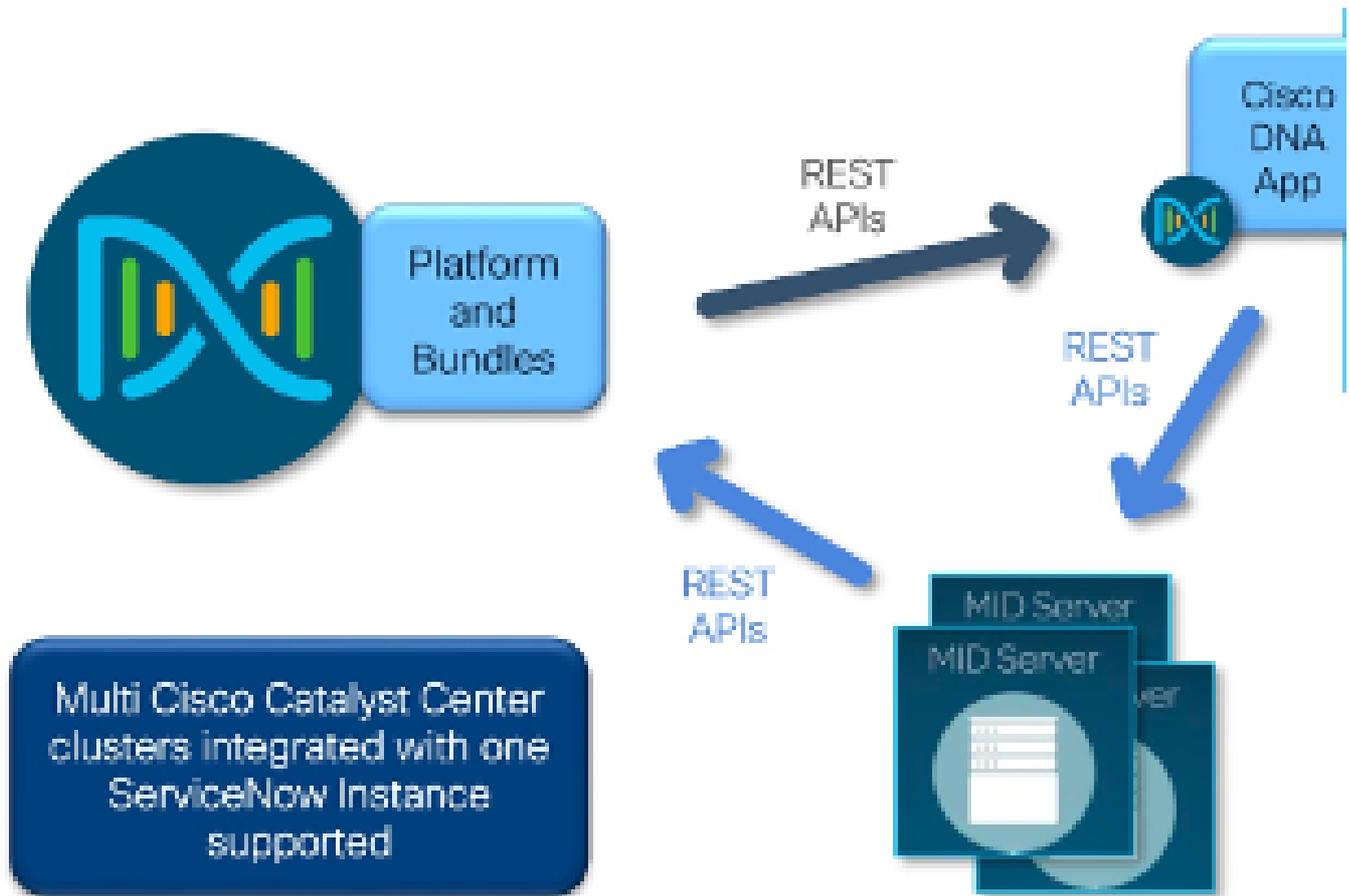
ServiceNow MID服务器 (管理、仪器和发现)

MID Server是运行在Windows和Linux上的应用程序，由SNOW实例管理，可促进ServiceNow平台与任何外部应用程序、数据源和服务之间的通信和数据移动 (在您使用时为DNACP)。

需要为ServiceNow发往DNACP的所有传入消息设置MID服务器。

从DNACP到ServiceNow的出站消息不会路由到MID服务器。

有关SNOW和Mid-Server配置，请参阅此链接。 [ServiceNOW存储](#)



ServiceNow : 导入设置表

在网络中发生并通知的网络事件从Cisco DNA中心中挑选并推送到ServiceNow，使用ServiceNow导入集API、脚本REST API或服务Now中的通用REST API终端。以下是ITSM的导入集表使用案例：

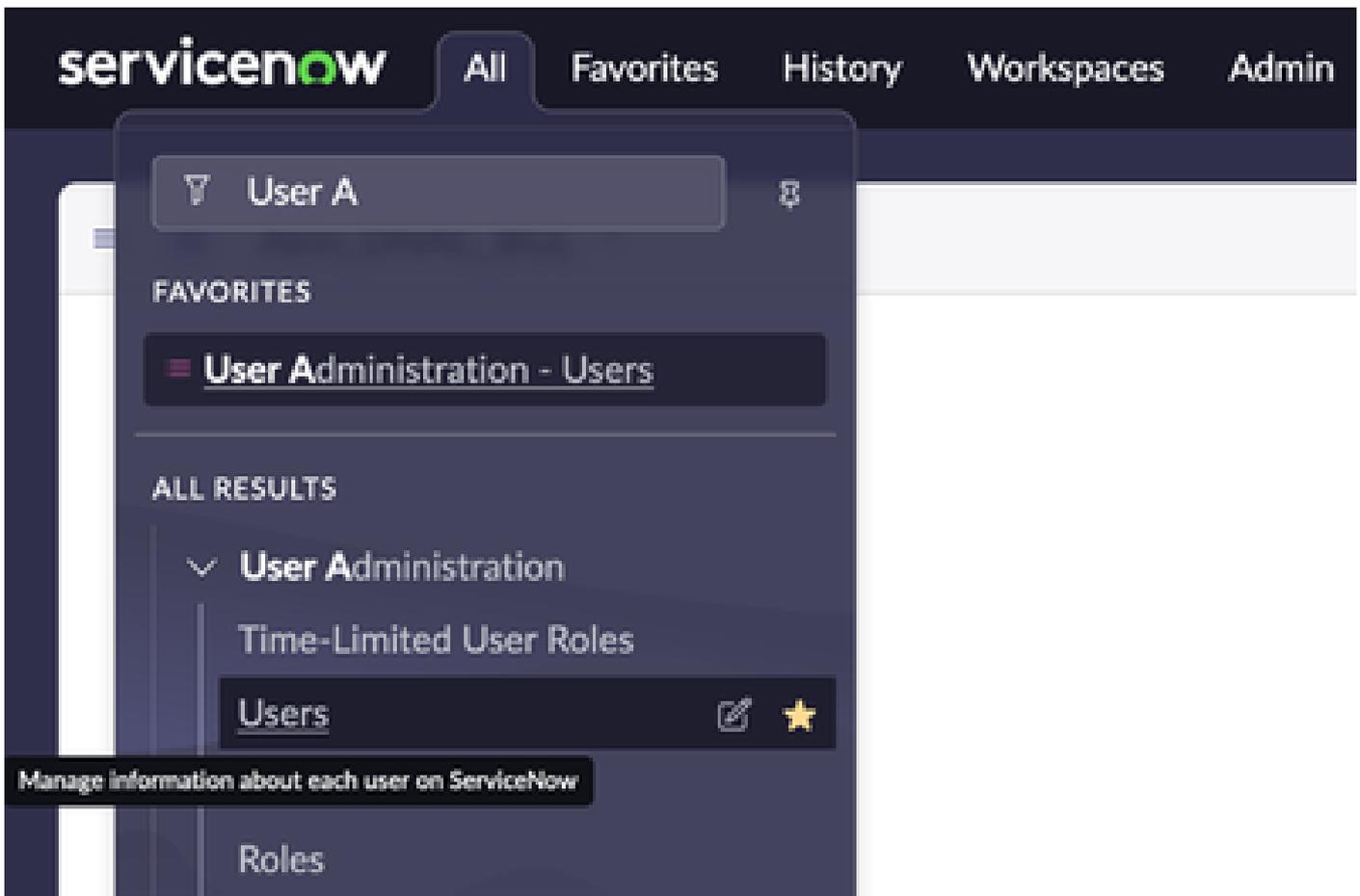
CMDB同步 : `x_caci_cisco_dna_cisco_dna_inventory_det`

网络问题监控程序 : `x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_eve`

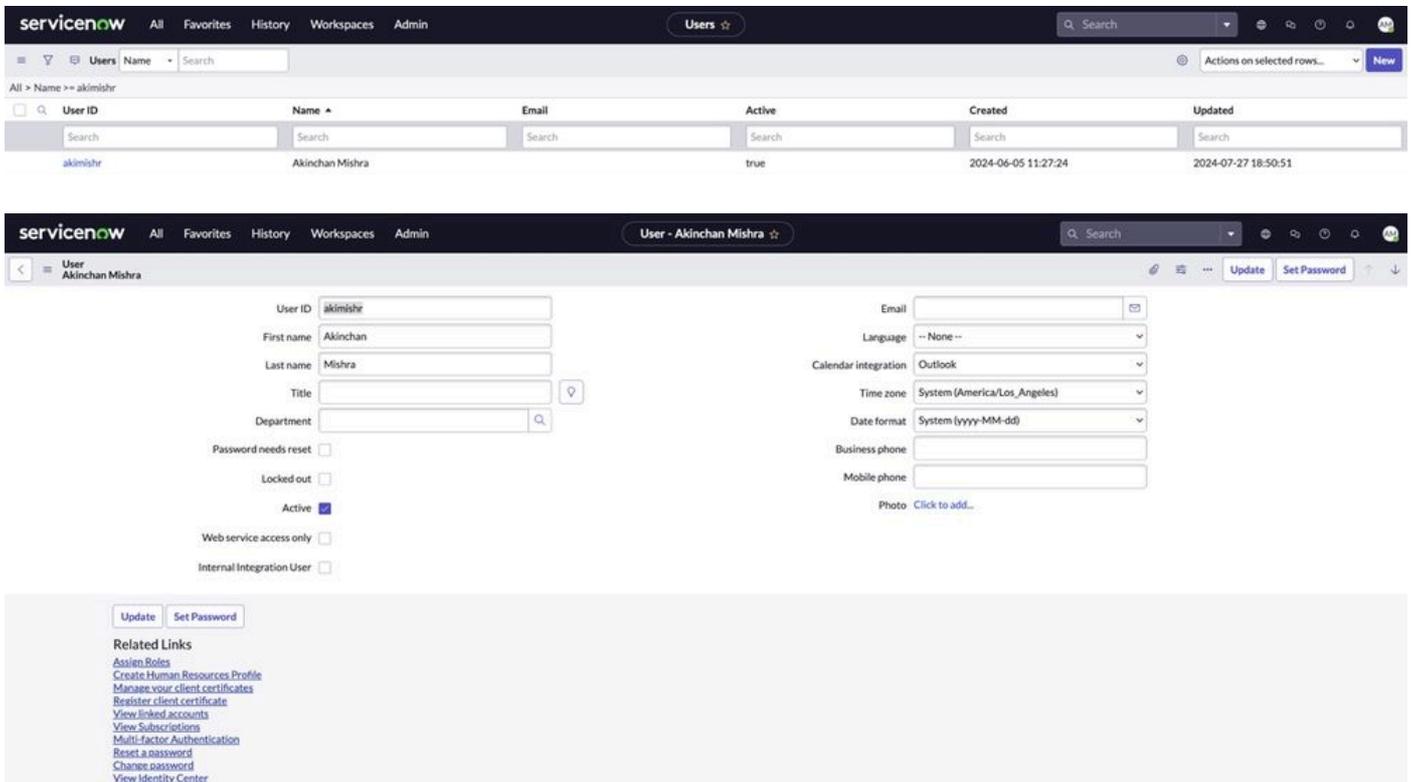
自动化事件(SWIM) : `x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_eve`

ServiceNow : 工作流指示器

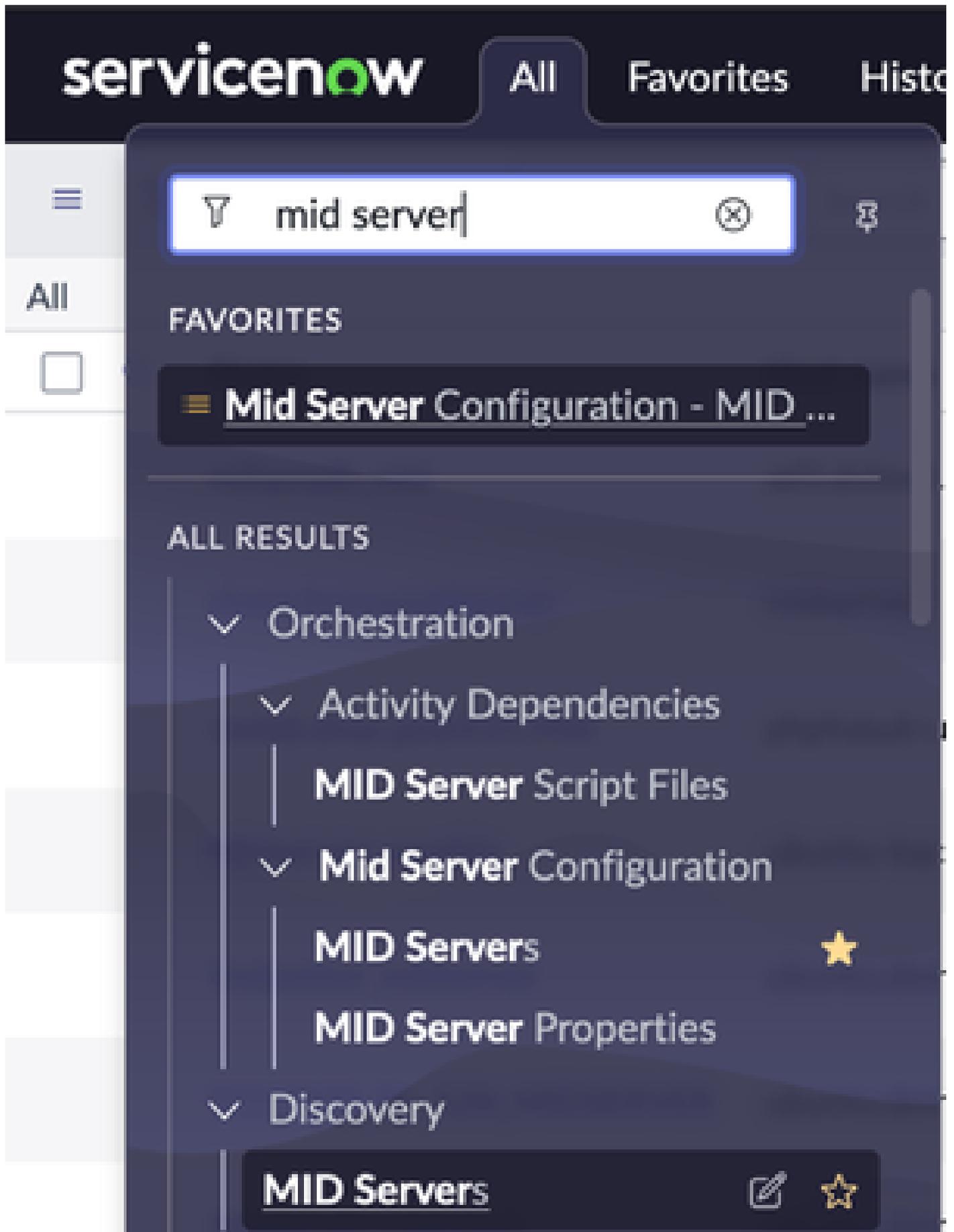
来自Catalyst Center的每个事件记录都有一个关联的工作流指示符，用于确定事件必须在ServiceNow中经历的工作流类型。



2. 选择新建并填写用户的详细信息。



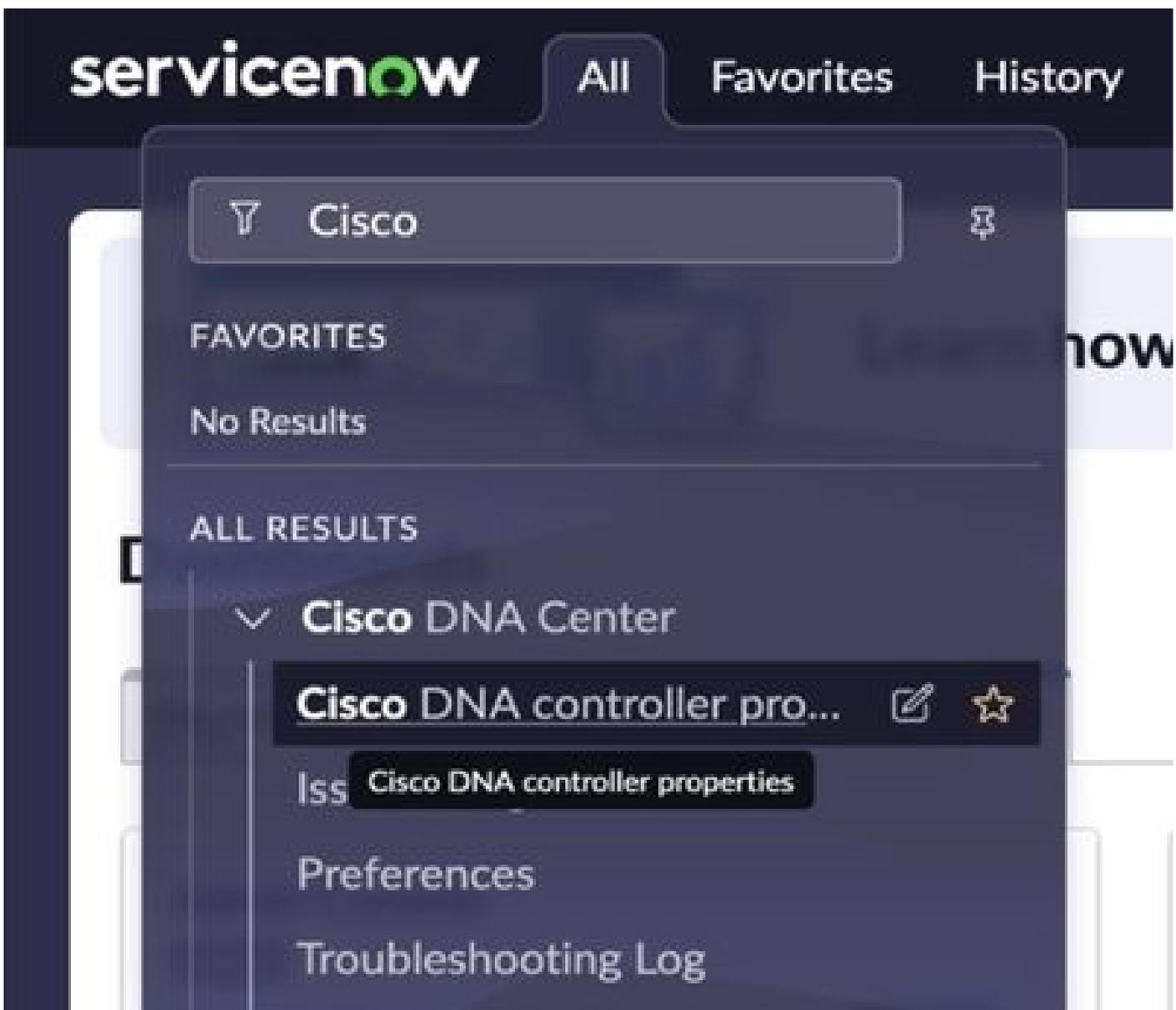
SNOW实例的MID服务器验证



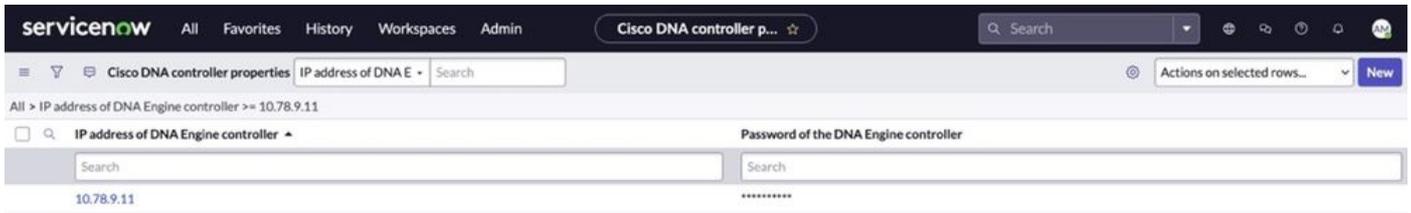
Name	Host name	Status	Validated	Version	Last refreshed	Started	Stopped	Router	Logged in user
csslab.dnac.pod3.01.Mid	phphasuk-u01	Up	Yes	washingtondc-12-20-2023_patch4-hotfix1...	2024-07-26 04:24:02	2024-07-05 21:50:14	2024-07-05 21:48:05	10.122.51.1	csslab.dnac.pod3.01.Mid
Midserver-asazhin	ubuntu-backup	Up	Yes	washingtondc-12-20-2023_patch4-hotfix1...	2024-07-26 04:24:02	2024-07-17 02:38:01	2024-07-17 02:36:00	192.168.199.1	Midserver-asazhin

Catalyst Center添加到SNOW实例

1. Cisco DNA Center > Cisco DNA Controller Properties



2. 选择新建并填写Catalyst Center的详细信息。选择正确的Mid-Server。



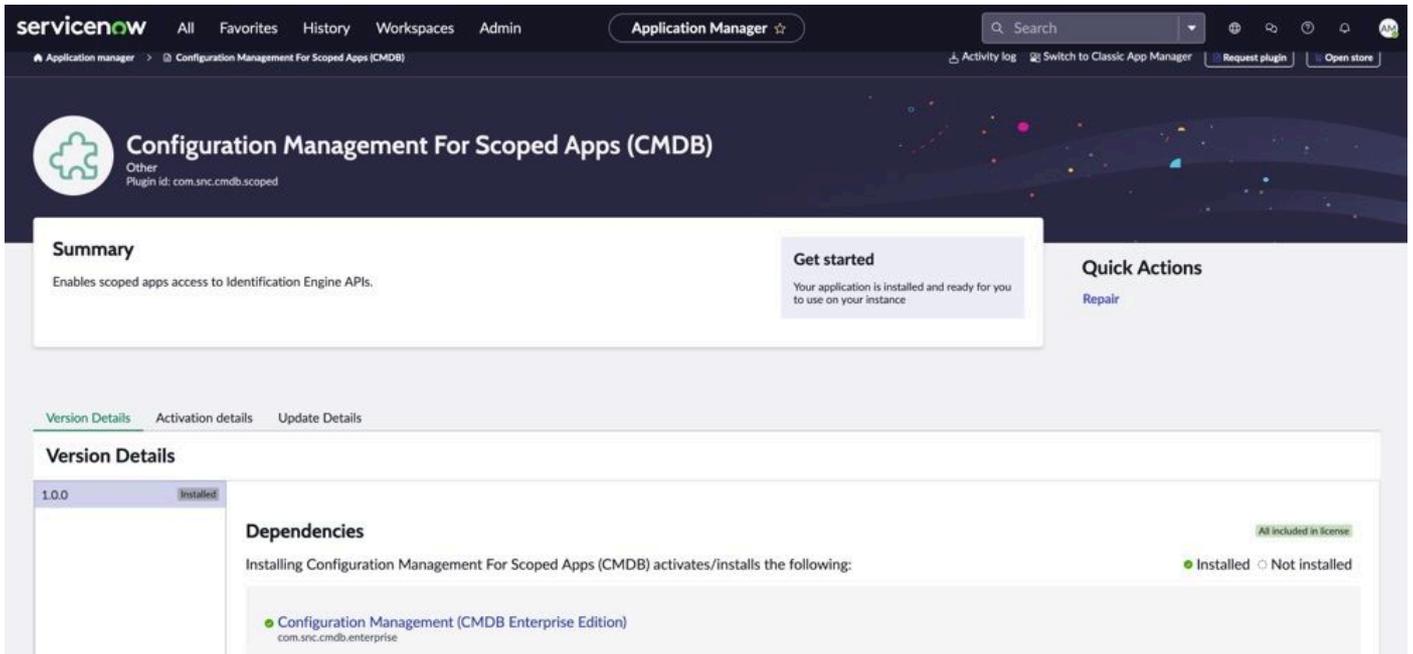
SNOW实例插件依赖关系

System Plugin Dependencies

Cisco DNA has dependency on the following system plugin(s) that need to be installed separately.

Plugin ID	Name
com.snc.change_request	Change Request
com.snc.cmdb	Configuration Management (CMDB)
com.snc.cmdb.scoped	Configuration Management For Scoped Apps (CMDB)
com.glide.data_lookup	Data Lookup and Record Matching Support
com.snc.incident	Incident
com.snc.problem	Problem Management
com.glide.system_import_set	System Import Sets

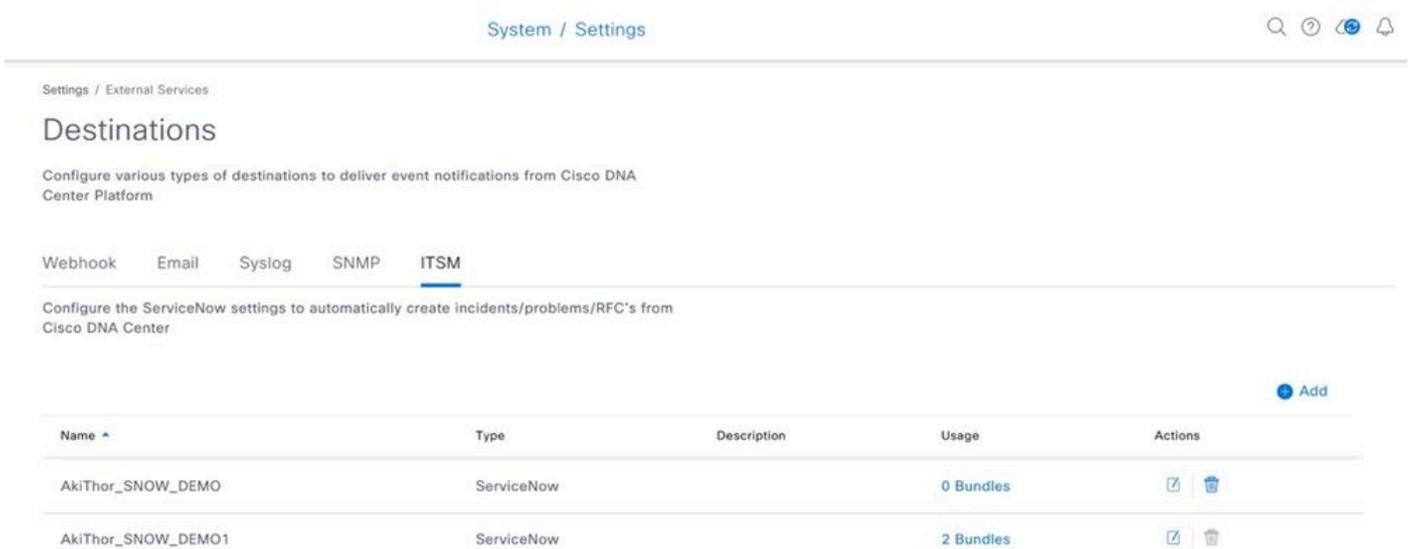
示例：CMDB插件



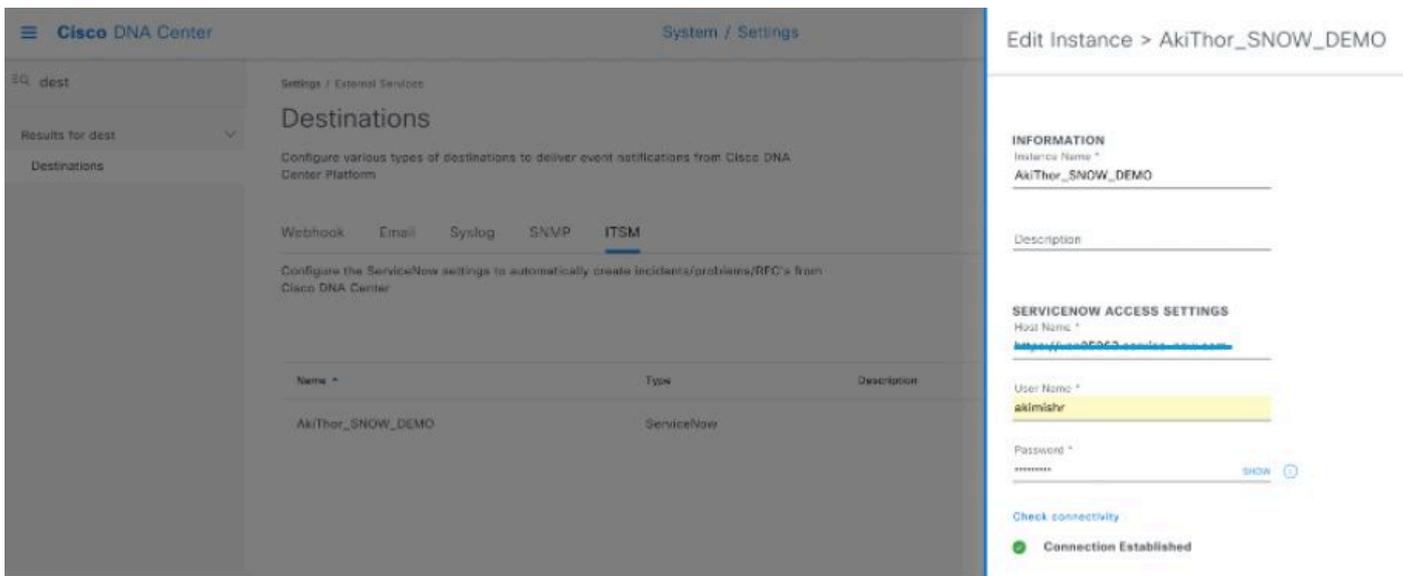
Catalyst中心配置

将ITSM实例添加到Catalyst Center

1. System > Settings > Destinations > ITSM



2. 单击Add并提供ITSM Details。确保检查连接。



架构：Catalyst Center-ITSM集成

不使用思科DNA应用

在此场景中，DNA应用未安装在SNOW实例上，而是使用暂存和事件表；在配置ITSM捆绑包时，请务必选择Post device inventory details to a staging table作为目标类型。

此外，将设备资产详情发布到仅将数据发送到REST API终结点的临时表目标类型。您需要创建一个脚本以对数据执行任何进一步的操作。



使用思科DNA应用

Cisco Catalyst Center支持有助于与服务Now集成的应用(Cisco DNA)。此应用程序或应用程序设计为无需其事件管理插件即可与服务Now配合使用。

确保Cisco DNA应用安装在ServiceNow实例中并执行以下任务：

- 使用Cisco Catalyst Center库存作为数据源，将Cisco Catalyst Center发现设备的基本单向同步安排到ServiceNow配置管理数据库(CMDB)中。Cisco DNA应用支持从Cisco Catalyst Center到ServiceNow的CMDB同步。
- 自动触发Cisco Catalyst Center发布的网络事件的问题、事件和更改工作流程。
- 利用Cisco Catalyst Center的网络详细信息丰富ITSM通知单。思科DNA应用会向Cisco Catalyst Center发出REST API调用，以获取各种类型的丰富信息，例如设备、问题、用户和用户创建的票证。
- 支持将Cisco Catalyst Center平台与ServiceNow集成，以自动方式在ServiceNow中为网络事件创建更改请求(CR)票证。



关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。