

# Grundlegende Konzepte für die Integration von Catalyst Center und ITSM

## Inhalt

---

[Einleitung](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Betroffene Komponenten](#)

[Cisco Catalyst Center \(ehemals DNAC\)](#)

[Cisco DNA-Anwendung \(bei SNOW installiert\)](#)

[ServiceNow MID-Server \(Verwaltung, Ausstattung und Erkennung\)](#)

[ServiceNow: Import Set-Tabelle](#)

[ServiceNow: Workflowindikator](#)

[ServiceNow: Zuordnungstabelle umwandeln](#)

[Voraussetzungen für die Catalyst Center-ITSM-Integration \(ServiceNOW\)](#)

[ServiceNOW Side-Konfigurationen](#)

[Hinzufügen eines ServiceNow-Instanzadministrators zum Benutzer](#)

[MID-Serververifizierung der SNOW-Instanz](#)

[Ergänzung der SNOW-Instanz um Catalyst Center](#)

[SNOW-Instanz-Plugin-Abhängigkeiten](#)

[Catalyst Center-Konfigurationen](#)

[Hinzufügen einer ITSM-Instanz zum Catalyst Center](#)

[Architektur: Catalyst Center-ITSM-Integration](#)

[Ohne Cisco DNA-Anwendung](#)

[Mit Cisco DNA App](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, dass der Schwerpunkt der Integration auf der Überwachung des Kundennetzwerks im Hinblick auf Sicherheits- und Wartungsprobleme liegt.

## Hintergrundinformationen

In diesem Dokument werden auch Ereignisse überwacht, bei denen Software-Image-Updates erforderlich sind, um die Compliance, die Sicherheit oder andere betriebliche Auslöser zu gewährleisten.

Details zu diesen Problemen werden dann auf einem ITSM-System (ServiceNow) oder einem beliebigen REST-Endpunkt veröffentlicht.

Erreicht wird dies durch die Catalyst Center-Pakete, bei denen es sich um vorgefertigte Lösungen handelt, die eine Integration zwischen Cisco Catalyst Center-Funktionen und spezifischen IT-Domänen ermöglichen. Diese Pakete können konfiguriert und verwendet werden:

- Grundlegende ITSM (ServiceNow) CMDB-Synchronisierung
- REST-API für Cisco DNA Center
- Abruf von Endpunktattributen mit ITSM (ServiceNow)
- Überwachung von Netzwerkproblemen und Anreicherung für ITSM (ServiceNow)
- Nicht autorisiert und WIPS
- Cisco DNA Center Automation Events für ITSM (ServiceNow)

Das Dokument umfasst alle Details zur Integration, angefangen bei den beteiligten Komponenten, Voraussetzungen, Paketkonfigurationen und Fehlerbehebungsszenarien.



Hinweis: Dieses Dokument wurde gemäß der Catalyst Center Version 2.3.5.6 und der Washington Version von ServiceNow erstellt.

---

## Betroffene Komponenten

### Cisco Catalyst Center (ehemals DNAC)

Die Cisco Catalyst Center-Plattform (DNACP) ist die Integrations- (oder Verfügbarkeits- bzw. Verbrauchs-) Ebene von Cisco Catalyst Center. Cisco Catalyst Center bietet verschiedene Funktionen wie das Management, die Überwachung und die Analyse eines Kundennetzwerks. DNACP bietet Integrationsfunktionen, damit Kunden diese Funktionen von Cisco Catalyst Center mit ihren eigenen Anwendungen und Systemen (z. B. einer ITSM-Instanz) nutzen können.

Durch die Integration in ITSM-Systeme wie ServiceNow weitet Cisco Catalyst Center seinen intuitiven Netzwerkansatz auf den IT Service Management (ITSM)-Bereich in der IT-Wertschöpfungskette aus.

Beteiligt an Catalyst Center Services:

- Planer
- dna-event-Laufzeit
- dnacap-Laufzeit

### Cisco DNA-Anwendung (bei SNOW installiert)

Die Anwendung nutzt Informationen zur physischen Netzwerktopologie von Cisco Catalyst Center über einen vom Benutzer initiierten geplanten Auftrag oder Trigger und ordnet die relevanten Informationen dann den ServiceNow CMDB-Tabellen zu, um eine detaillierte Ansicht der Netzwerkkomponenten von CMDB zu erstellen.

Darüber hinaus stützt sich die Anwendung auf Cisco Catalyst Center Assurance-Informationen. Die Netzwerkprobleme, die von den Cisco Catalyst Center Intent APIs und den Integrationsabläufen als ITSM-Ereignisse überwacht und veröffentlicht werden, werden dann von der benutzerdefinierten Anwendung genutzt, um Probleme, Vorfälle oder Änderungs-Workflows automatisch auszulösen.

Die von Cisco Catalyst Center Automation überwachten und veröffentlichten SWIM-Ereignisse (Software Image Management) können von der Anwendung genutzt werden, um automatisch einen Änderungs-Workflow für die Aktualisierung des Software-Images auszulösen. Dies ermöglicht die Behebung von geschlossenen Regelschleifen, indem die Cisco Catalyst Center Automation-Workflows mit Genehmigungen und Änderungsfensterinformationen von ServiceNow verknüpft werden. Schließlich werden ITSM-Tickets, die in ServiceNow erstellt werden, bei Bedarf automatisch mit zusätzlichen Informationen angereichert.

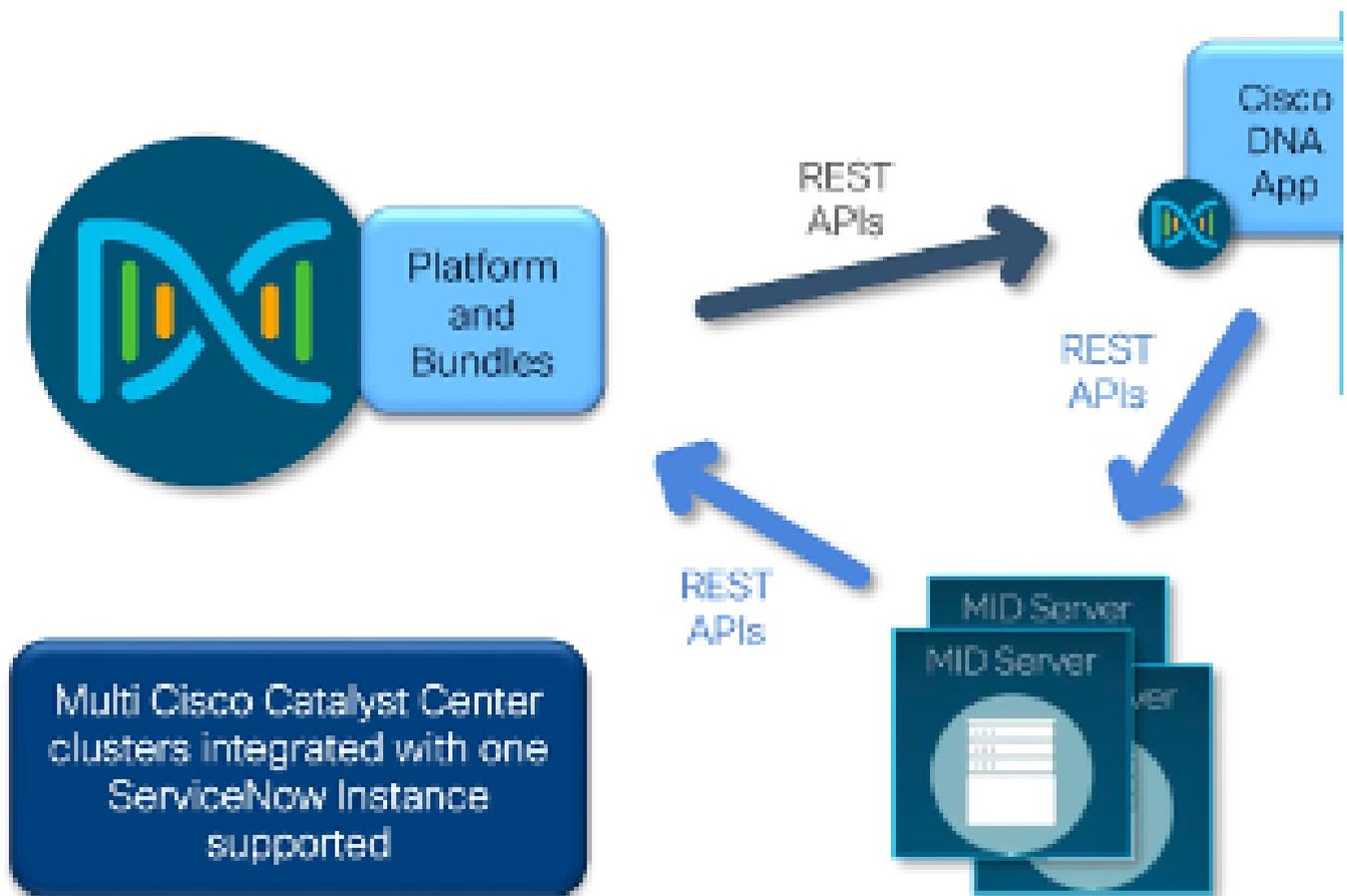
## ServiceNow MID-Server (Verwaltung, Ausstattung und Erkennung)

MID Server ist eine Anwendung, die unter Windows und Linux ausgeführt wird und von einer SNOW-Instanz verwaltet wird. Sie erleichtert die Kommunikation und Datenverschiebung zwischen der ServiceNow-Plattform und externen Anwendungen, Datenquellen und Diensten (in Ihrem Fall DNACP).

Für alle von ServiceNow an DNACP eingehenden Nachrichten muss ein MID-Server eingerichtet werden.

Ausgehende Nachrichten von DNACP an ServiceNow werden nicht an den MID-Server weitergeleitet.

Informationen zur SNOW- und Mid-Server-Konfiguration finden Sie über diesen Link. [ServiceJETZT speichern](#)



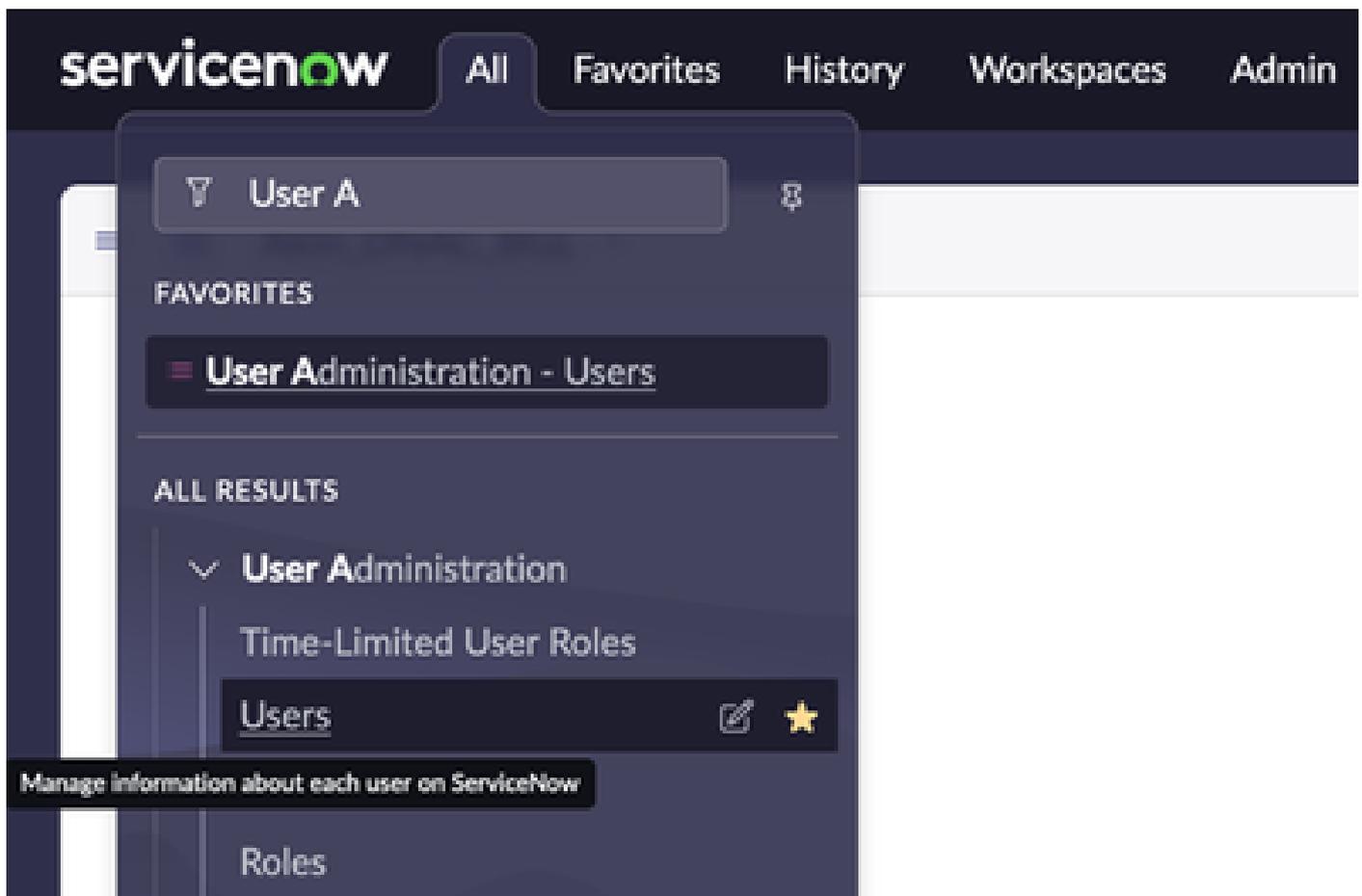


# Voraussetzungen für die Catalyst Center-ITSM-Integration (ServiceNOW)

## ServiceNOW Side-Konfigurationen

Hinzufügen eines ServiceNow-Instanzadministrators zum Benutzer

1. Benutzerverwaltung > Benutzer



2. Wählen Sie Neu und geben Sie die Details des Benutzers ein.

The screenshot shows the ServiceNow 'Users' list table. The table has columns for 'User ID', 'Name', 'Email', 'Active', 'Created', and 'Updated'. There is one row of data for a user named 'Akinchan Mishra'.

User ID	Name	Email	Active	Created	Updated
akinishr	Akinchan Mishra		true	2024-06-05 11:27:24	2024-07-27 18:50:51

servicenow All Favorites History Workspaces Admin User - Akinchan Mishra Search

User Akinchan Mishra Update Set Password

User ID	akimishr	Email	
First name	Akinchan	Language	-- None --
Last name	Mishra	Calendar integration	Outlook
Title		Time zone	System (America/Los_Angeles)
Department		Date format	System (yyyy-MM-dd)
Password needs reset	<input type="checkbox"/>	Business phone	
Locked out	<input type="checkbox"/>	Mobile phone	
Active	<input checked="" type="checkbox"/>	Photo	Click to add...
Web service access only	<input type="checkbox"/>		
Internal Integration User	<input type="checkbox"/>		

Update Set Password

**Related Links**

- [Assign Roles](#)
- [Create Human Resources Profile](#)
- [Manage your client certificates](#)
- [Register client certificate](#)
- [View linked accounts](#)
- [View Subscriptions](#)
- [Multi-factor Authentication](#)
- [Reset a password](#)
- [Change password](#)
- [View Identity Center](#)

MID-Serververifizierung der SNOW-Instanz

Orchestrierung > Konfiguration von Midserver > MID-Server

mid server



FAVORITES

Mid Server Configuration - MID ...

ALL RESULTS

Orchestration

Activity Dependencies

MID Server Script Files

Mid Server Configuration

MID Servers



MID Server Properties

Discovery

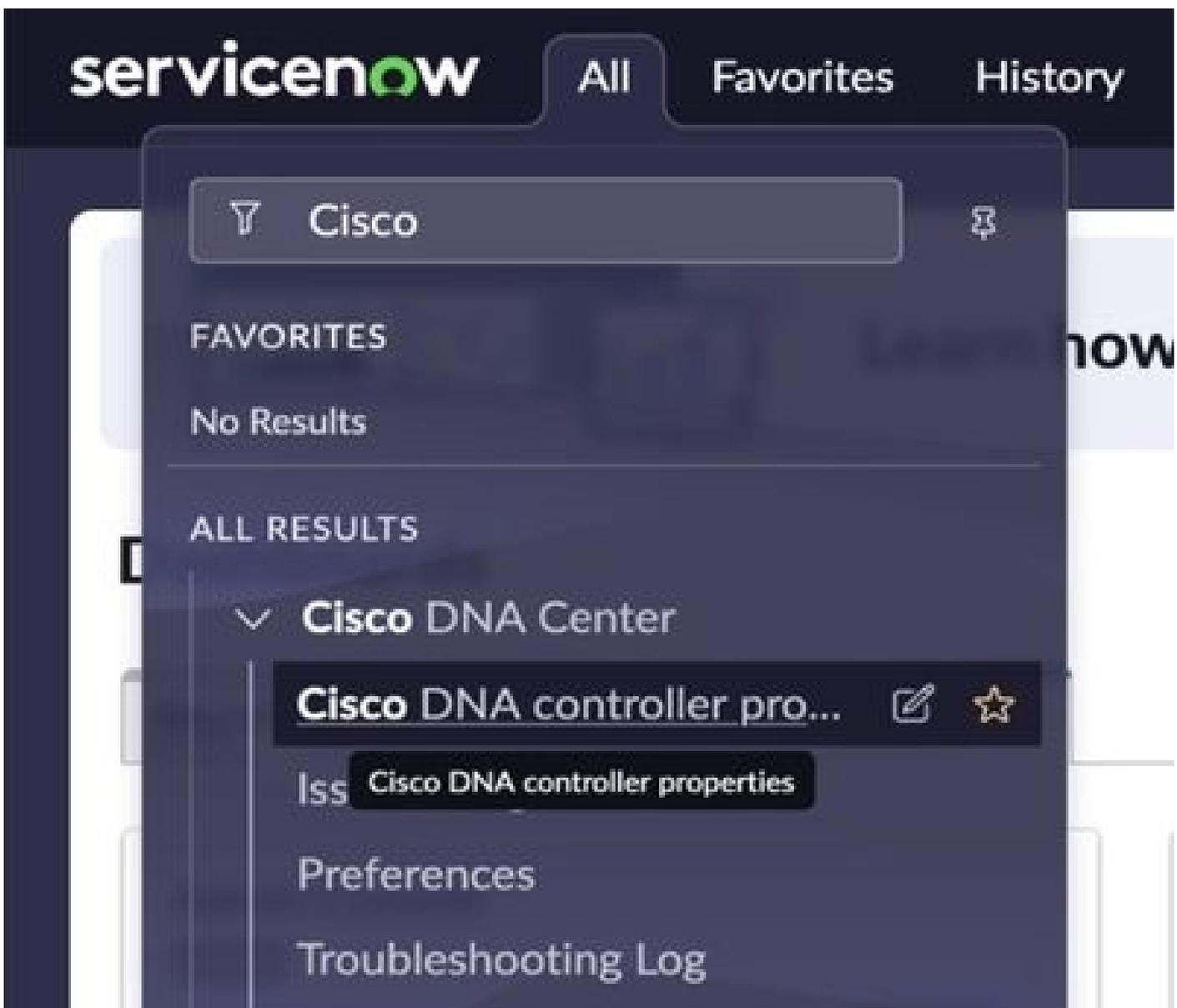
MID Servers



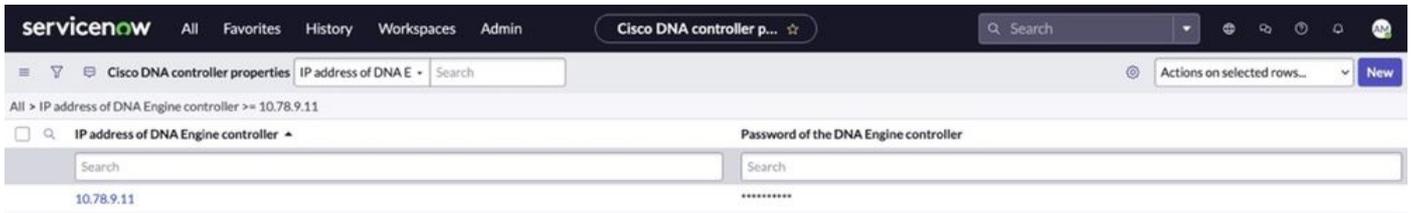
Name	Host name	Status	Validated	Version	Last refreshed	Started	Stopped	Router	Logged in user
csslab.dnac.pod3.01.Mid	phphasuk-u01	Up	Yes	washingtondc-12-20-2023_patch4-hotfix1...	2024-07-26 04:24:02	2024-07-05 21:50:14	2024-07-05 21:48:05	10.122.51.1	csslab.dnac.pod3.01.Mid
Midserver-asazhin	ubuntu-backup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

Ergänzung der SNOW-Instanz um Catalyst Center

1. Cisco DNA Center > Eigenschaften des Cisco DNA Controllers



2. Wählen Sie Neu und geben Sie die Details des Catalyst Centers ein. Wählen Sie den richtigen Midserver aus.



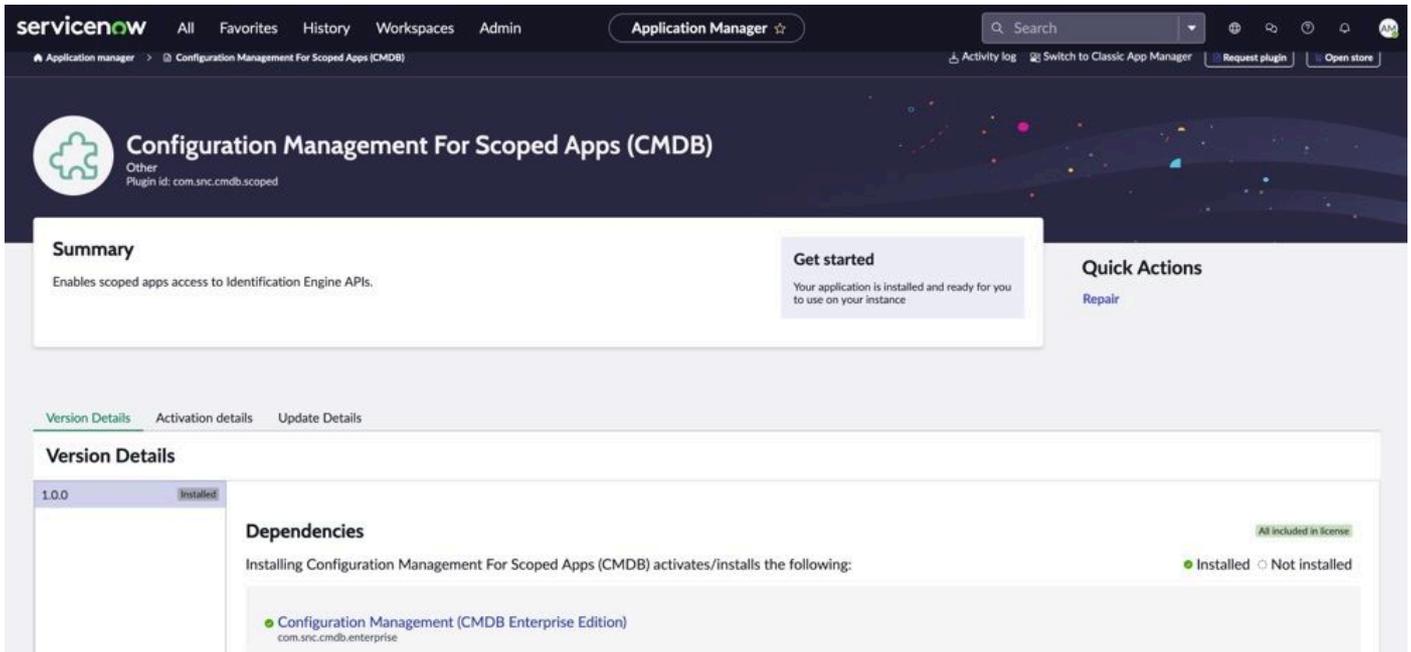
## SNOW-Instanz-Plugin-Abhängigkeiten

### 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

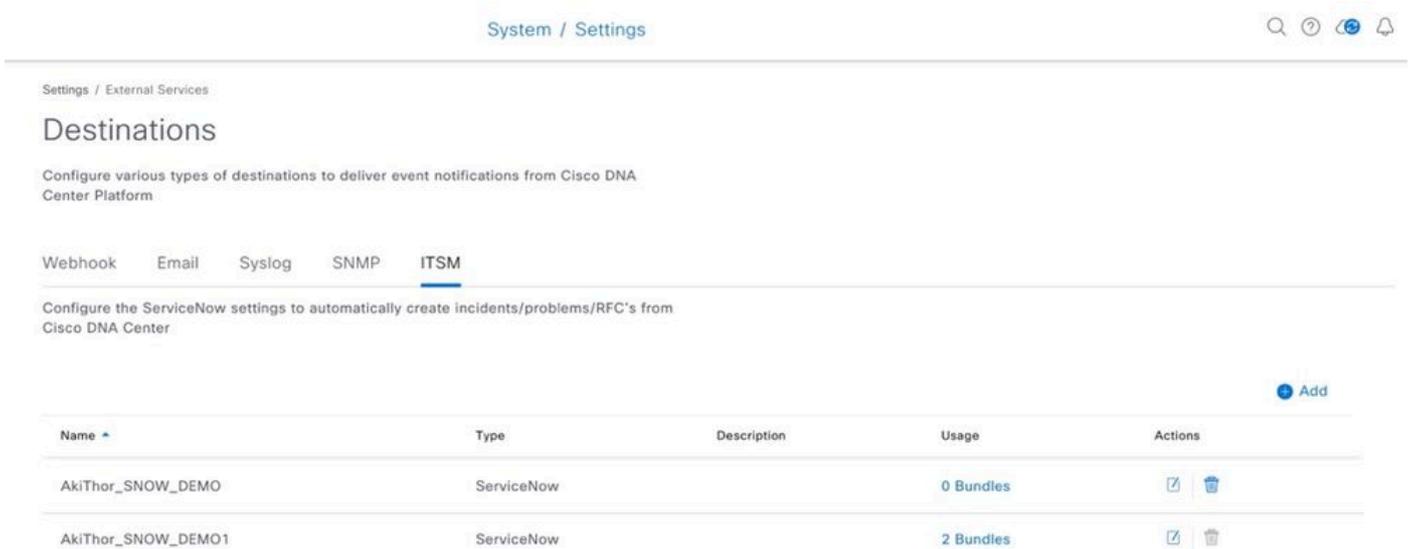
Beispiel: CMDB-Plugin



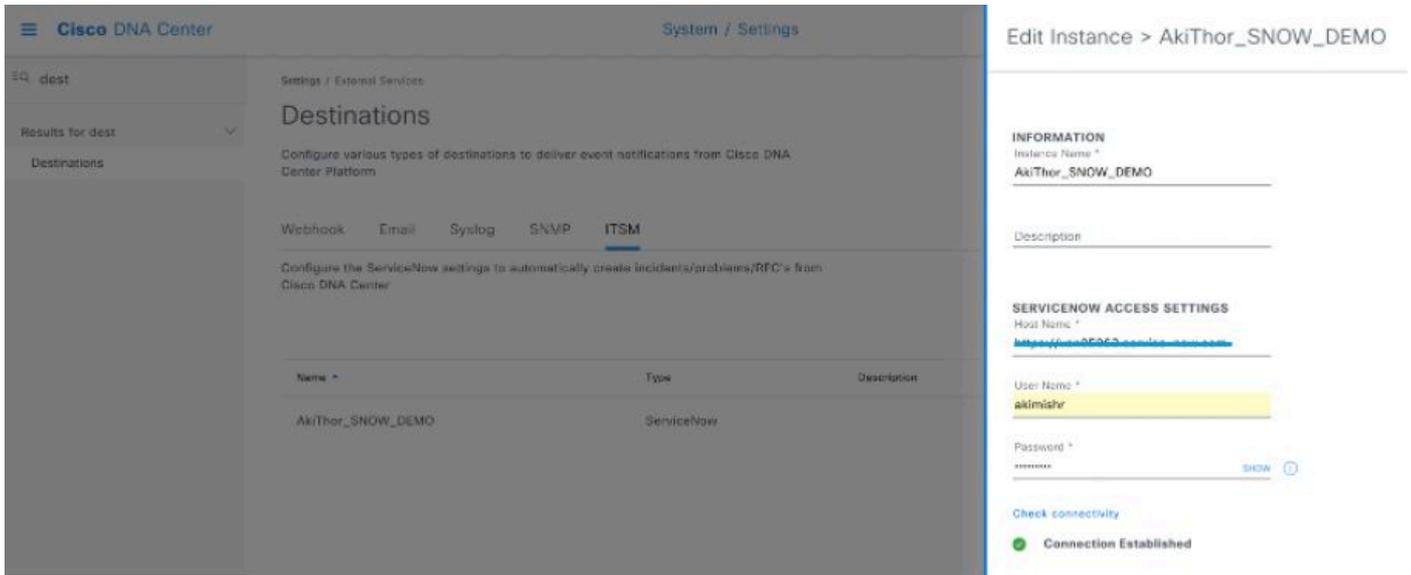
## Catalyst Center-Konfigurationen

### Hinzufügen einer ITSM-Instanz zum Catalyst Center

1. System > Einstellungen > Ziele > ITSM



2. Klicken Sie auf Hinzufügen, und geben Sie die ITSM-Details an. Überprüfen Sie die Verbindung.



## Architektur: Catalyst Center-ITSM-Integration

### Ohne Cisco DNA-Anwendung

In diesem Szenario ist die DNA-App nicht auf der SNOW-Instanz installiert, sondern Sie verwenden Staging- und Ereignistabellen. Stellen Sie sicher, dass Sie bei der Konfiguration des ITSM-Pakets die Option "Details zum Gerätebestand an eine Stagingtabelle senden" als Zieltyp wählen.

Darüber hinaus werden die Geräteinventardaten an einen Zieltyp der Stagingtabelle gesendet, der nur Daten an den REST-API-Endpunkt sendet. Sie müssen ein Skript erstellen, um weitere Aktionen für die Daten auszuführen.



### Mit Cisco DNA App

Cisco Catalyst Center unterstützt eine Anwendung (Cisco DNA), die die Integration mit

ServiceNow vereinfacht. Diese Anwendung bzw. App kann mit ServiceNow ohne das Event Management-Plug-in verwendet werden.

Stellen Sie sicher, dass die Cisco DNA-App in der ServiceNow-Instanz installiert ist, und führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

- Plant die grundlegende unidirektionale Synchronisierung der von Cisco Catalyst Center erkannten Geräte in die ServiceNow Configuration Management Database (CMDB). Hierbei wird das Cisco Catalyst Center-Inventar als Quelle der Wahrheit verwendet. Die Cisco DNA-Anwendung unterstützt die CMDB-Synchronisierung vom Cisco Catalyst Center zu ServiceNow.
- Löst automatisch Problem-, Incident- und Change-Workflows für Netzwerkereignisse aus, die vom Cisco Catalyst Center veröffentlicht werden.
- Ergänzung von ITSM-Tickets um Netzwerkdetails vom Cisco Catalyst Center Die Cisco DNA-App führt REST-API-Aufrufe im Cisco Catalyst Center durch, um Anreicherungsinformationen verschiedener Art, wie Gerät, Problem, Benutzer und Client für ein vom Benutzer erstelltes Ticket, abzurufen.
- Unterstützt die Integration der Cisco Catalyst Center-Plattform mit ServiceNow für eine automatisierte Methode zur Erstellung von Änderungsanforderungs-Tickets (CR) in ServiceNow für Netzwerkereignisse.



## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.