

Catalyst Center 및 ITSM 통합의 기본 개념 범위

목차

[소개](#)

[배경 정보](#)

[관련 구성 요소](#)

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

[Cisco DNA 애플리케이션\(SNOW에 설치\)](#)

[ServiceNow MID 서버\(관리, 계측 및 검색\)](#)

[ServiceNow: 세트 테이블 가져오기](#)

[ServiceNow: 워크플로 표시기](#)

[ServiceNow: 맵 테이블 변환](#)

[Catalyst Center-ITSM\(ServiceNOW\) 통합 사전 요구 사항](#)

[ServiceNOW 측 컨피그레이션](#)

[ServiceNow 인스턴스 관리자 사용자 추가](#)

[SNOW 인스턴스의 MID 서버 확인](#)

[SNOW 인스턴스에 Catalyst Center 추가](#)

[SNOW 인스턴스 플러그 인 종속성](#)

[Catalyst Center 구성](#)

[Catalyst Center에 ITSM 인스턴스 추가](#)

[아키텍처: Catalyst Center-ITSM 통합](#)

[Cisco DNA 앱 없이](#)

[Cisco DNA 앱 사용](#)

소개

이 문서에서는 통합의 범위가 주로 보증 및 유지 관리 문제에 대해 고객의 네트워크를 모니터링하는 것이라고 설명합니다.

배경 정보

또한 이 문서에서는 규정 준수, 보안 또는 기타 운영 트리거를 위해 소프트웨어 이미지 업데이트가 필요한 이벤트를 모니터링합니다.

그런 다음 ITSM(ServiceNow) 시스템 또는 REST 엔드포인트에 이러한 문제에 대한 세부 정보가 게시됩니다.

이는 Cisco Catalyst Center 기능과 특정 IT 도메인을 통합할 수 있는 사전 구축된 솔루션인 Catalyst Center 번들을 통해 구현됩니다. 이러한 번들은 다음과 같이 구성 및 사용할 수 있습니다.

- 기본 ITSM(ServiceNow) CMDB 동기화
- Cisco DNA Center REST API
- ITSM을 사용한 엔드포인트 특성 검색(ServiceNow)

- ITSM의 네트워크 문제 모니터링 및 보완(ServiceNow)
- 비인가 및 aWIPS
- Cisco DNA Center Automation Events for ITSM(ServiceNow)

이 문서에서는 관련 구성 요소, 사전 요구 사항, 번들 구성 및 문제 해결 시나리오부터 통합과 관련된 모든 세부 정보를 다룹니다.

 참고: 이 문서는 Catalyst Center 릴리스 2.3.5.6 및 ServiceNow의 워싱턴 릴리스에 따라 작성되었습니다.

관련 구성 요소

Cisco Catalyst Center(이전의 DNAC)

Cisco Catalyst Center Platform(DNACP)은 Cisco Catalyst Center의 통합(또는 노출 또는 소비) 레이어입니다. Cisco Catalyst Center는 고객의 네트워크 관리, 모니터링 및 분석과 같은 다양한 기능을 제공합니다. 고객이 Cisco Catalyst Center의 이러한 기능을 자체 애플리케이션 및 시스템(예: ITSM 인스턴스)과 함께 활용할 수 있도록 DNACP는 통합 기능을 제공합니다.

Cisco Catalyst Center는 ServiceNow와 같은 ITSM 시스템과 통합함으로써 네트워킹에 대한 직관적인 접근 방식을 IT 가치 체인의 ITSM(IT Service Management)으로 확장합니다.

관련된 Catalyst 센터 서비스:

- 스케줄러 서비스
- dna 이벤트 런타임
- dnacaap 런타임

Cisco DNA 애플리케이션(SNOW에 설치)

이 애플리케이션은 사용자가 시작한 예정된 작업 또는 트리거를 통해 Cisco Catalyst Center의 물리적 네트워크 토폴로지 정보를 활용하고 관련 정보를 ServiceNow CMDB 테이블에 매핑하여 CMDB의 네트워크 구성 요소를 세부적으로 표시합니다.

또한 애플리케이션은 Cisco Catalyst Center Assurance 통찰력을 활용합니다. Cisco Catalyst Center 의도 API 및 통합 흐름에 의해 모니터링되고 ITSM 이벤트로 게시되는 네트워크 문제는 맞춤형 애플리케이션에 의해 활용되어 문제, 사고 또는 변경 워크플로를 자동으로 트리거합니다.

Cisco Catalyst Center Automation에서 모니터링 및 게시한 SWIM(Software Image Management) 이벤트는 애플리케이션에서 활용하면서 소프트웨어 이미지 업데이트를 위한 변경 워크플로를 자동으로 트리거할 수 있습니다. 이를 통해 Cisco Catalyst Center Automation 워크플로를 ServiceNow의 승인 및 변경 창 정보와 연결하여 패쇄 루프 교정을 수행할 수 있습니다. 마지막으로 ServiceNow에서 생성된 ITSM 티켓은 필요한 경우 추가 정보로 자동 보강됩니다.

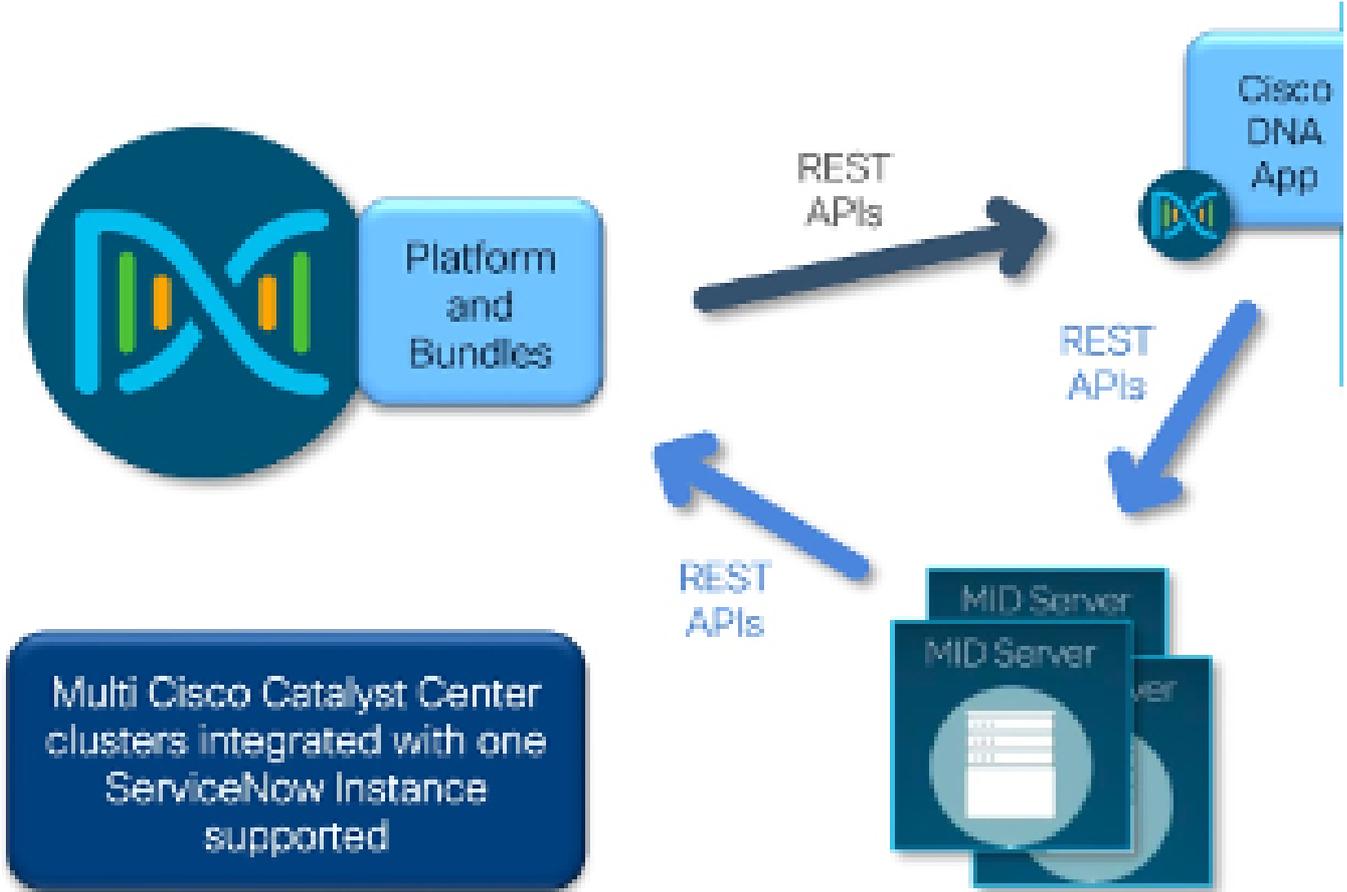
ServiceNow MID 서버(관리, 계측 및 검색)

MID 서버는 ServiceNow 플랫폼과 외부 애플리케이션, 데이터 소스 및 서비스(예: DNACP) 간의 데이터 통신 및 이동을 용이하게 하는 SNOW 인스턴스가 관리하는 Windows 및 Linux에서 실행되는 애플리케이션입니다.

MID 서버는 ServiceNow에서 DNACP로 들어오는 모든 메시지에 대해 설정해야 합니다.

DNACP에서 ServiceNow로의 아웃바운드 메시지는 MID 서버로 라우팅되지 않습니다.

SNOW 및 중간 서버 컨피그레이션은 이 링크를 참조하십시오. [ServiceNOW 저장소](#)



ServiceNow: 세트 테이블 가져오기

네트워크에서 발생하고 알림을 보낸 네트워크 이벤트는 Cisco DNA Center에서 선택되고 ServiceNow Import Set API, 스크립팅된 REST API 또는 ServiceNow의 일반 REST API 엔드포인트를 사용하여 ServiceNow로 푸시됩니다. 다음은 ITSM 활용 사례에 대한 Import Set Tables입니다.

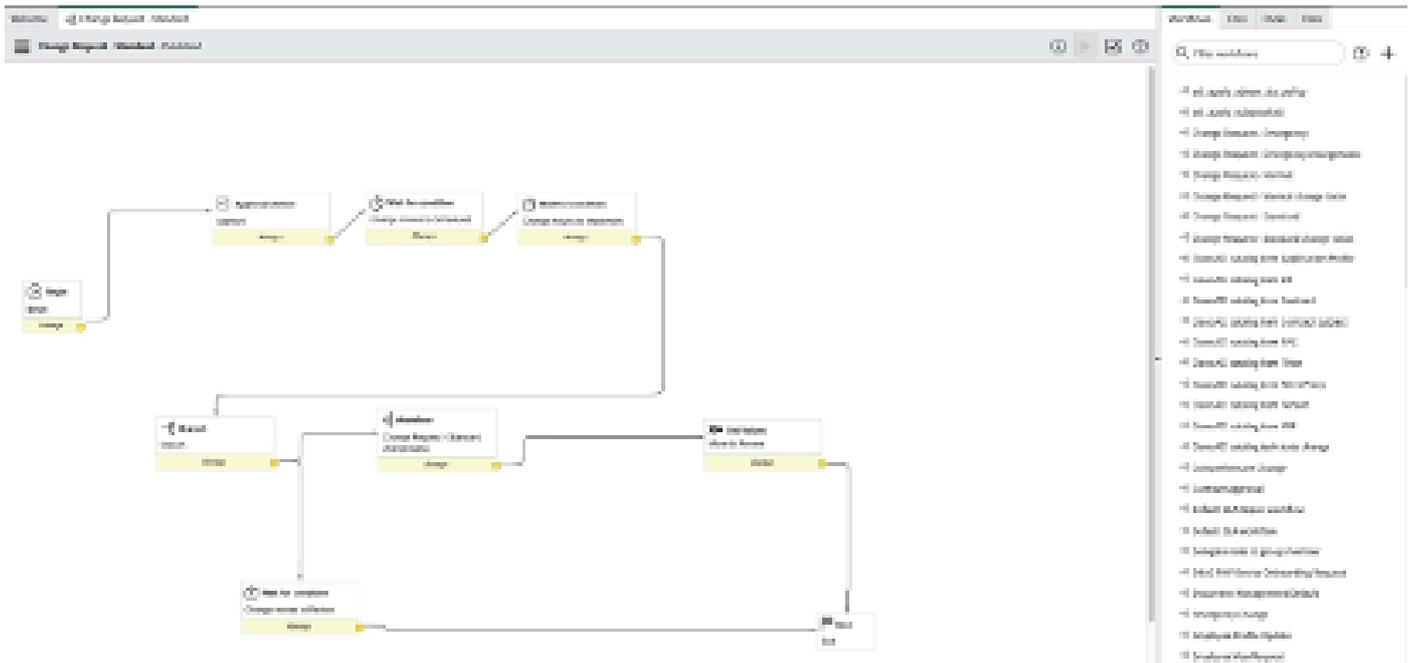
CMDB 동기화: x_caci_cisco_dna_cisco_dna_inventory_det

네트워크 문제 모니터: x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_eve

자동화 이벤트(SWIM): x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_eve

ServiceNow: 워크플로 표시기

Catalyst Center의 모든 이벤트 레코드에는 ServiceNow에서 이벤트가 어떤 종류의 워크플로를 거쳐야 하는지 결정하는 관련 워크플로 표시기가 있습니다.



ServiceNow: 맵 테이블 변환

워크플로 표시기 결정에 따라 변환 맵 중 하나가 실행되며 스테이징 테이블의 데이터가 구문 분석되어 적절한 대상 테이블(사고/문제 또는 변경)에 매핑됩니다.

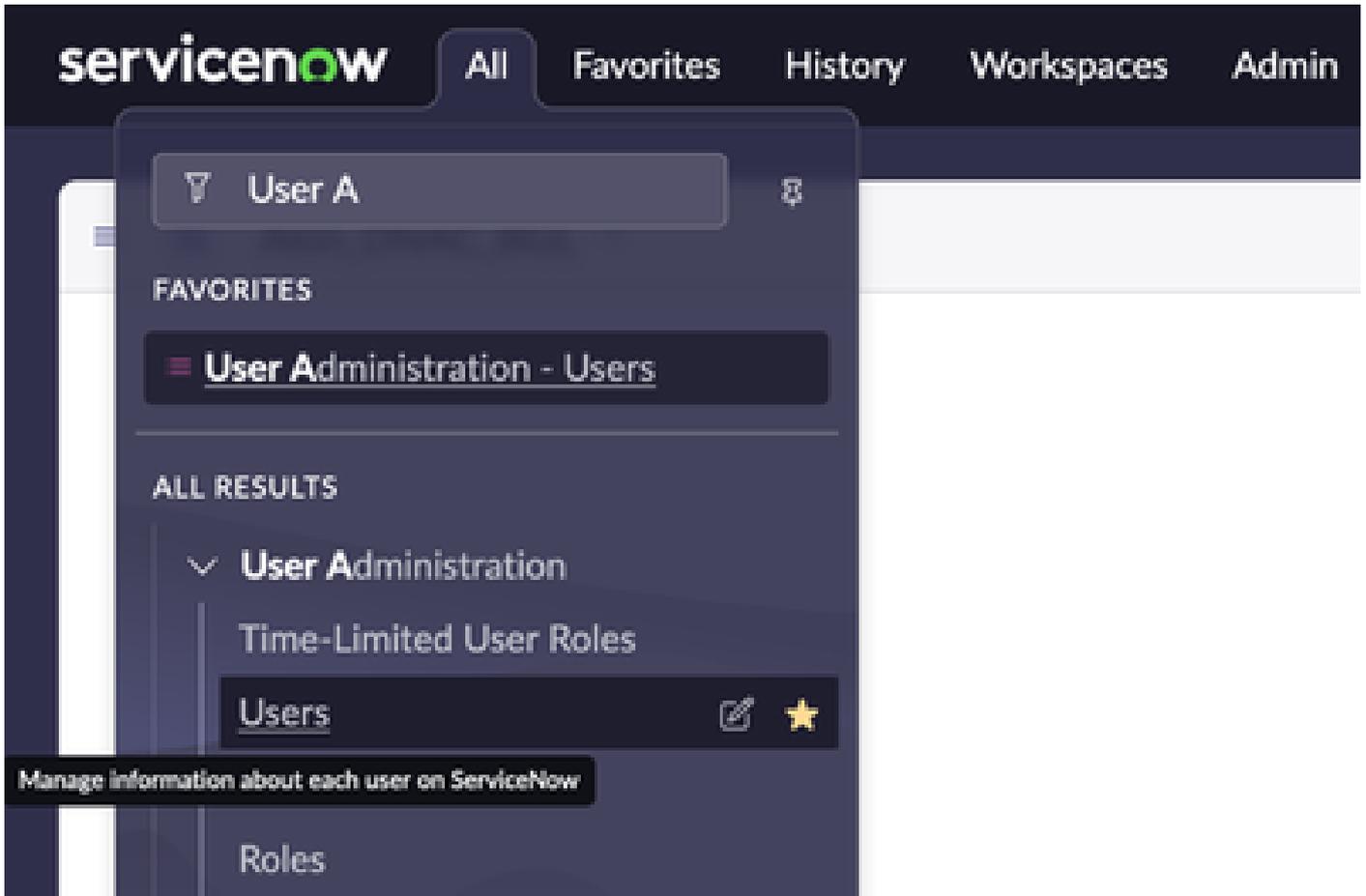
Name	Source Table	Target Table	Is Active	Order	Active	Last Updated
Change CommandOutputTable	Change CommandOutputTable(s_sys_change_commandoutput)	Change Request(ChangeRequest)	True	500	True	2020-09-25 10:11:22
ProblemCommandOutputTable	ProblemCommandOutputTable(s_sys_problem_commandoutput)	Problem(Problem)	True	500	True	2020-09-25 10:11:22
IncidentCommandOutputTable	IncidentCommandOutputTable(s_sys_incident_commandoutput)	Incident(Incident)	True	500	True	2020-09-25 10:11:24
Class DBM Inventory Details	Class DBM Inventory Details(s_sys_inventory_details)	Configuration Change(Change)	True	500	True	2020-09-25 10:11:27

Catalyst Center-ITSM(ServiceNOW) 통합 사전 요구 사항

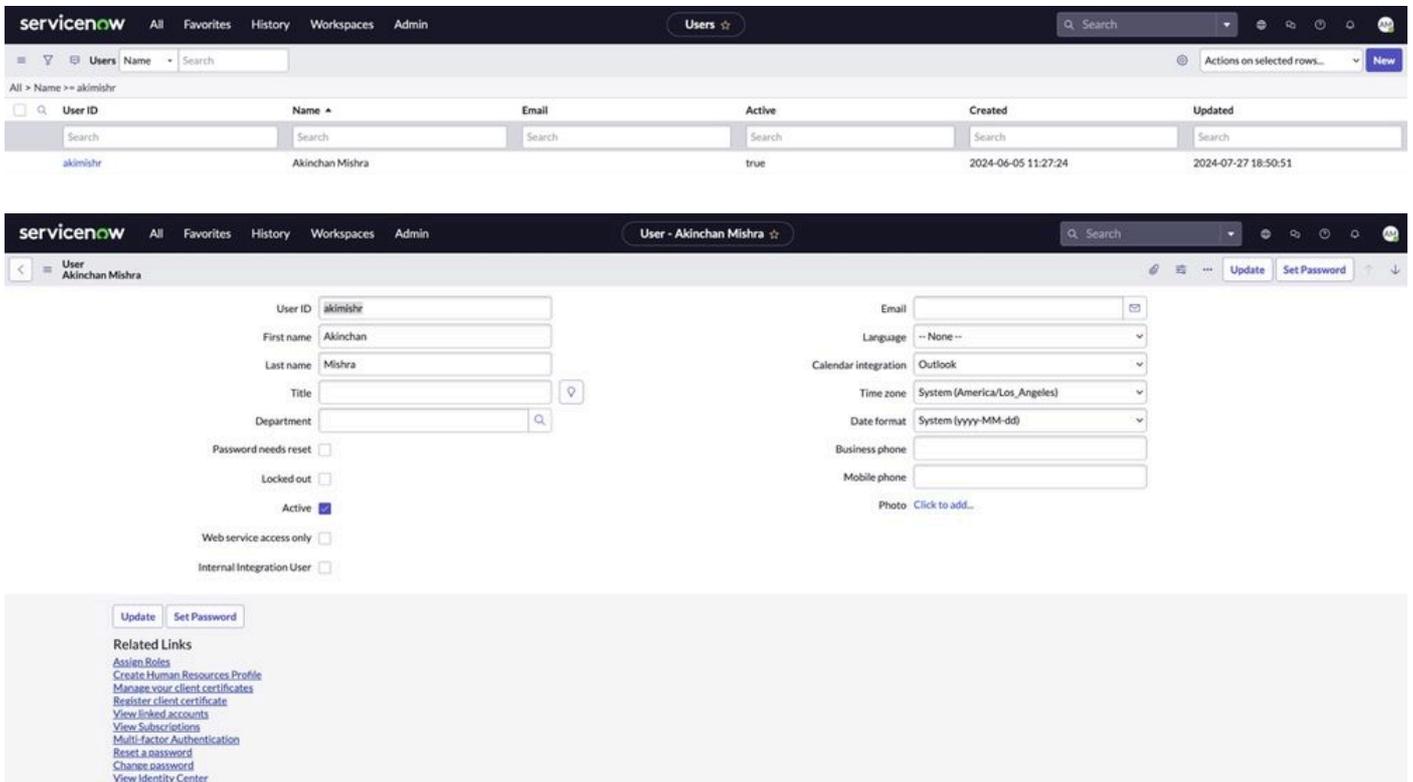
ServiceNOW 측 컨피그레이션

ServiceNow 인스턴스 관리자 사용자 추가

1. 사용자 관리 > 사용자

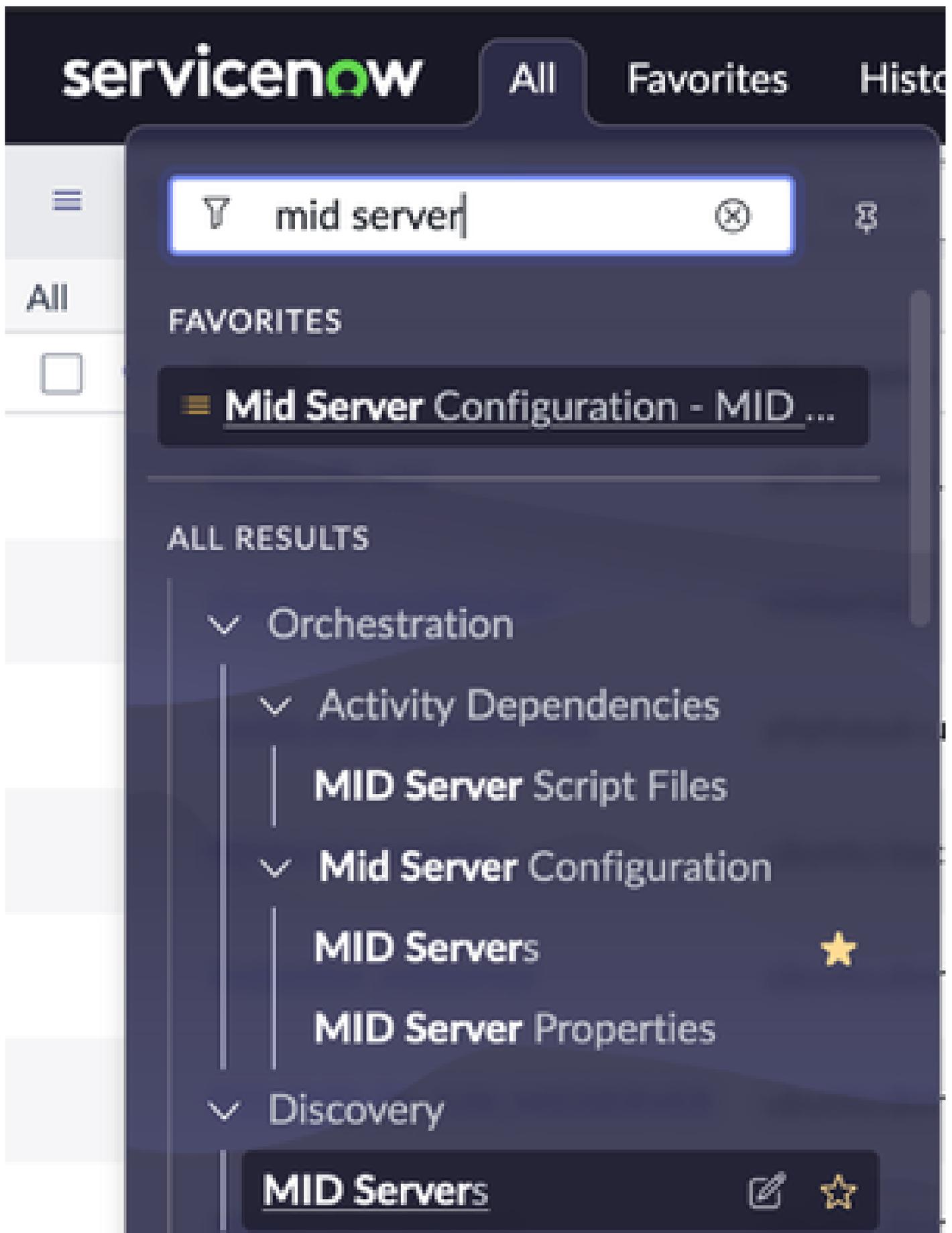


2. 신규를 선택하고 사용자 상세내역을 입력합니다.



SNOW 인스턴스의 MID 서버 확인

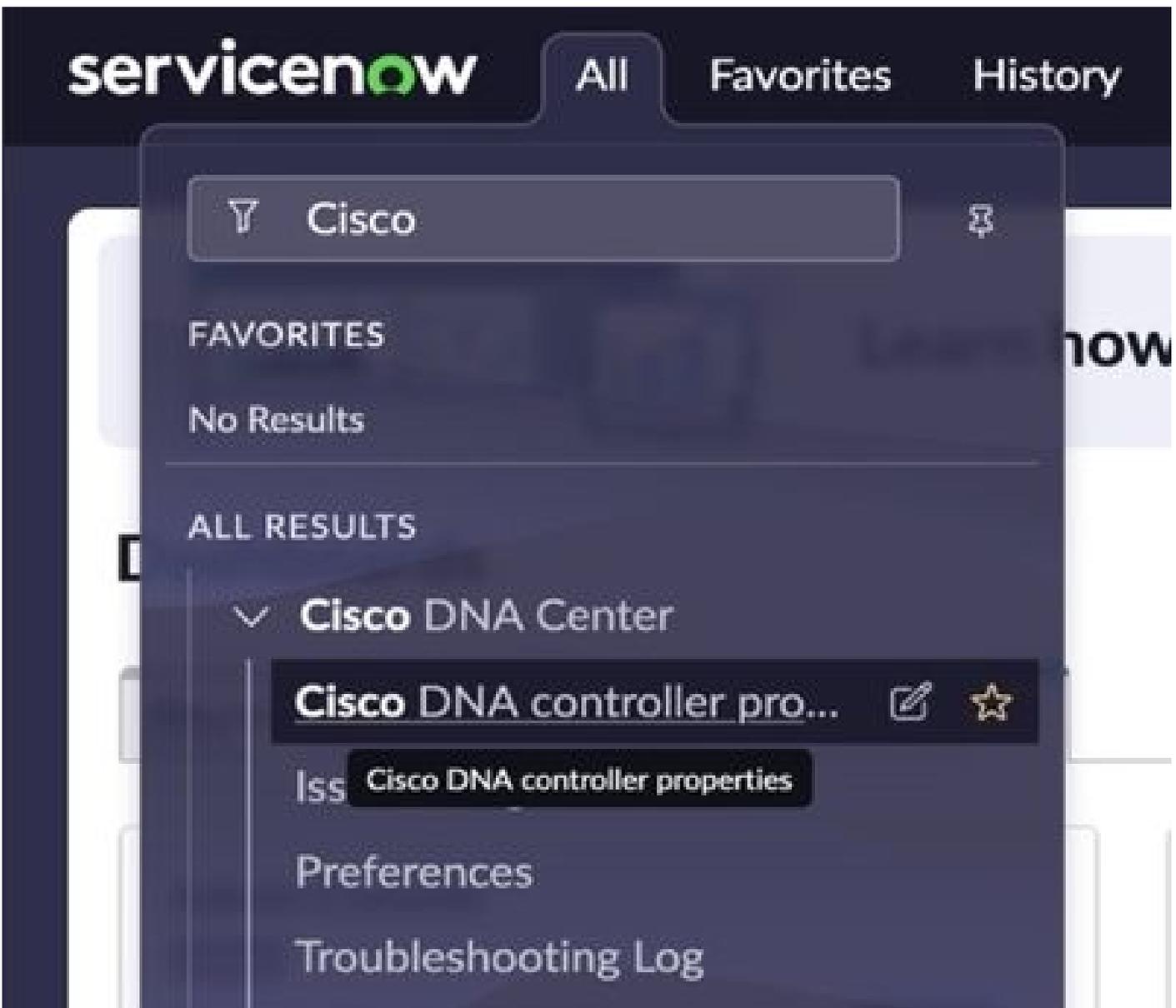
Orchestration(오케스트레이션) > Mid Server Configuration(중간 서버 컨피그레이션) > MID Servers(중간 서버)



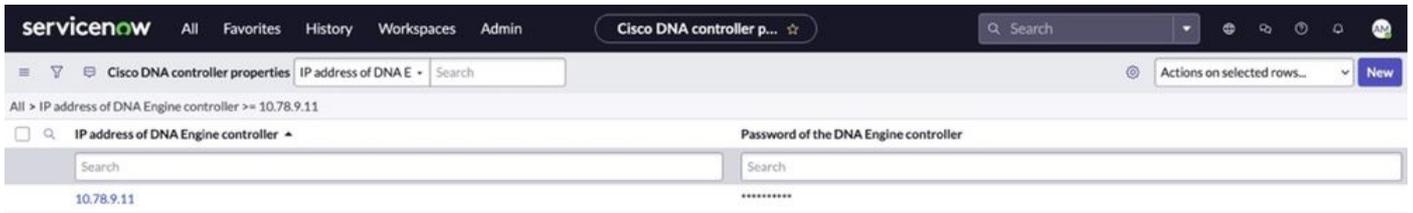
Name	Host name	Status	Validated	Version	Last refreshed	Started	Stopped	Router	Logged in user
csslab.dnac.pod3.01.Mid	phphasuk-u01	Up	Yes	washingtondc-12-20-2023_patch4-hotfix1...	2024-07-26 04:24:02	2024-07-05 21:50:14	2024-07-05 21:48:05	10.122.51.1	csslab.dnac.pod3.01.Mid
Midserver-asazhin	ubuntu-backup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

SNOW 인스턴스에 Catalyst Center 추가

1. Cisco DNA Center > Cisco DNA Controller Properties



2. New(새로 만들기)를 선택하고 Catalyst Center의 세부사항을 입력합니다. 올바른 중간 서버를 선택합니다.



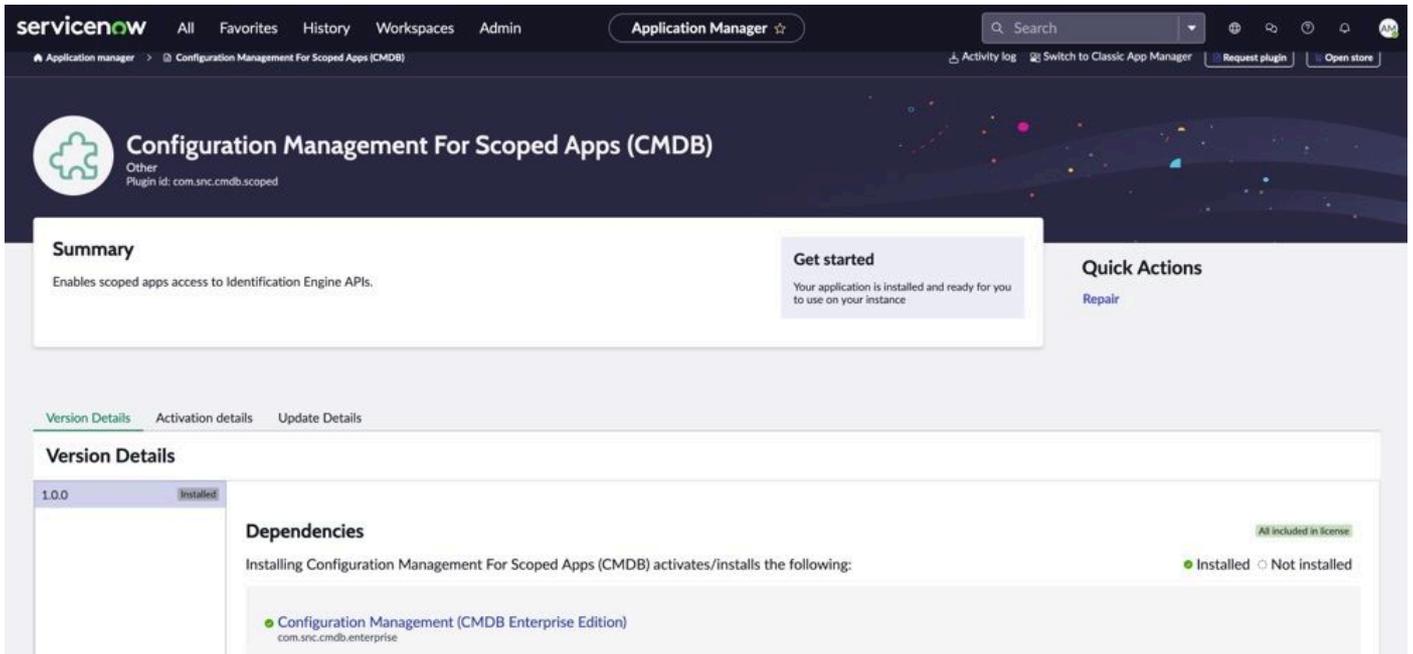
SNOW 인스턴스 플러그 인 종속성

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

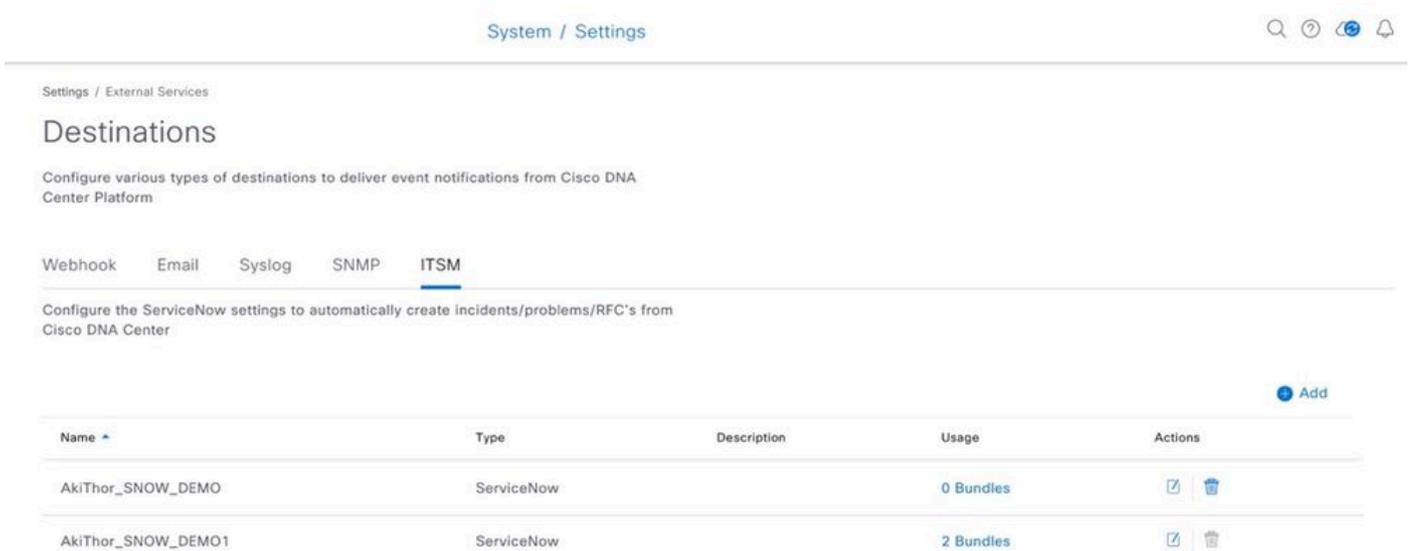
예: CMDB 플러그인



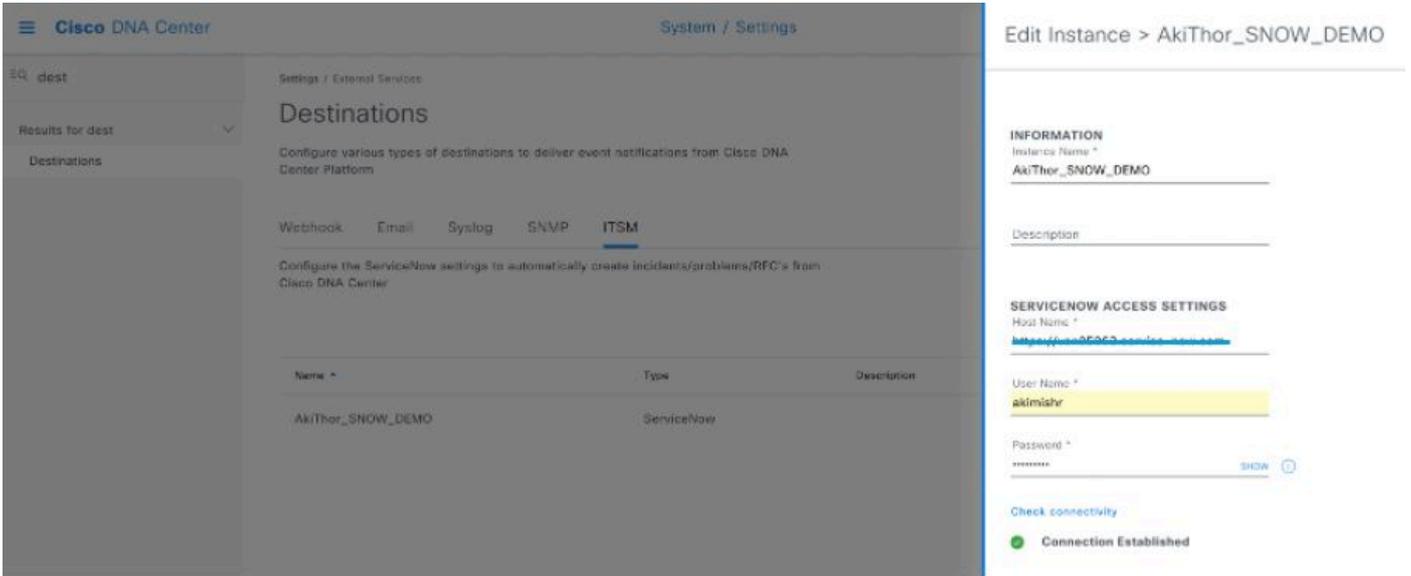
Catalyst Center 구성

Catalyst Center에 ITSM 인스턴스 추가

1. System(시스템) > Settings(설정) > Destinations(대상) > ITSM



2. [추가]를 클릭하고 ITSM 세부사항을 제공합니다. 연결을 확인합니다.



아키텍처: Catalyst Center-ITSM 통합

Cisco DNA 앱 없이

이 시나리오에서는 DNA App이 SNOW 인스턴스에 설치되지 않으며 대신 스테이징 및 이벤트 테이블을 사용합니다. ITSM 번들을 구성하는 동안 스테이징 테이블에 디바이스 인벤토리 세부 정보 게시를 대상 유형으로 선택해야 합니다.

또한 REST API 엔드포인트에 데이터만 전송하는 스테이징 테이블 대상 유형에 대한 사후 디바이스 인벤토리 세부 정보입니다. 데이터에 대한 추가 작업을 수행할 스크립트를 만들어야 합니다.



Cisco DNA 앱 사용

Cisco Catalyst Center는 ServiceNow와의 통합을 용이하게 하는 애플리케이션(Cisco DNA)을 지원합니다. 이 응용 프로그램 또는 앱은 이벤트 관리 플러그인 없이 ServiceNow에서 작동하도록 설계되었습니다.

Cisco DNA 앱이 ServiceNow 인스턴스 내에 설치되어 있는지 확인하고 다음 작업을 수행합니다.

- Cisco Catalyst Center 인벤토리를 정보 소스로 사용하여 검색된 디바이스를 ServiceNow CMDB(Configuration Management Database)로 기본 단방향 동기화를 예약합니다. Cisco DNA 앱은 Cisco Catalyst Center에서 ServiceNow로의 CMDB 동기화를 지원합니다.
- Cisco Catalyst Center에서 게시한 네트워크 이벤트에 대한 문제, 사고 및 변경 워크플로를 자동으로 트리거합니다.
- Cisco Catalyst Center의 네트워크 세부사항으로 ITSM 티켓을 강화합니다. Cisco DNA 앱은 사용자가 생성한 티켓에 대한 장치, 이슈, 사용자, 클라이언트 등 다양한 유형의 보완 정보를 가져오기 위해 Cisco Catalyst Center에 REST API를 호출합니다.
- Cisco Catalyst Center 플랫폼과 ServiceNow의 통합을 지원하므로 네트워크 이벤트에 대한 ServiceNow의 CR(변경 요청) 티켓을 자동으로 생성할 수 있습니다.



이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.