Surveiller les événements SWIM (Catalyst Center Automation) pour ITSM

Table des matières

- Introduction
- Informations générales
- Intégration de Cisco Catalyst Center-ITSM (ServiceNow)
- Architecture: Événement d'automatisation (SWIM)
  - Workflow d'automatisation SWIM : Architecture de haut niveau
  - Workflow d'automatisation SWIM : Sous le capot
  - Flux d'événements : Centre Catalyst
  - Flux d'événements : ITSM (ServiceNow)
- Configuration de l'offre groupée Automation Event (SWIM)
- Exécution du workflow d'événement d'automatisation (SWIM)
  - Centre Catalyst
- ITSM-ServiceNow
- Validation de l'exécution du workflow Automation Event (SWIM)

Introduction

Ce document décrit comment surveiller les événements d'automatisation tels que l'utilisation SWIM de l'intégration de Catalyst Center et ITSM (ServiceNow).

Informations générales

Le document couvre tous les détails relatifs à l'opération de boucle fermée du SWIM en commençant par les composants impliqués, les pré-requis, le flux d'événements, les configurations, l'exécution du flux de travail et les scénarios de dépannage. Ce document est pertinent si l'application Cisco DNA est installée sur l'instance ServiceNow.

L'intégration en boucle fermée avec ServiceNow pour les événements SWIM permet la création, l'approbation, la mise en oeuvre et le processus de fermeture automatisés des tickets. La demande de modification ouverte pour une mise à jour SWIM est approuvée/rejetée par le propriétaire de la modification dans ServiceNow et le ticket passe aux états suivants en fonction de l'état d'approbation.

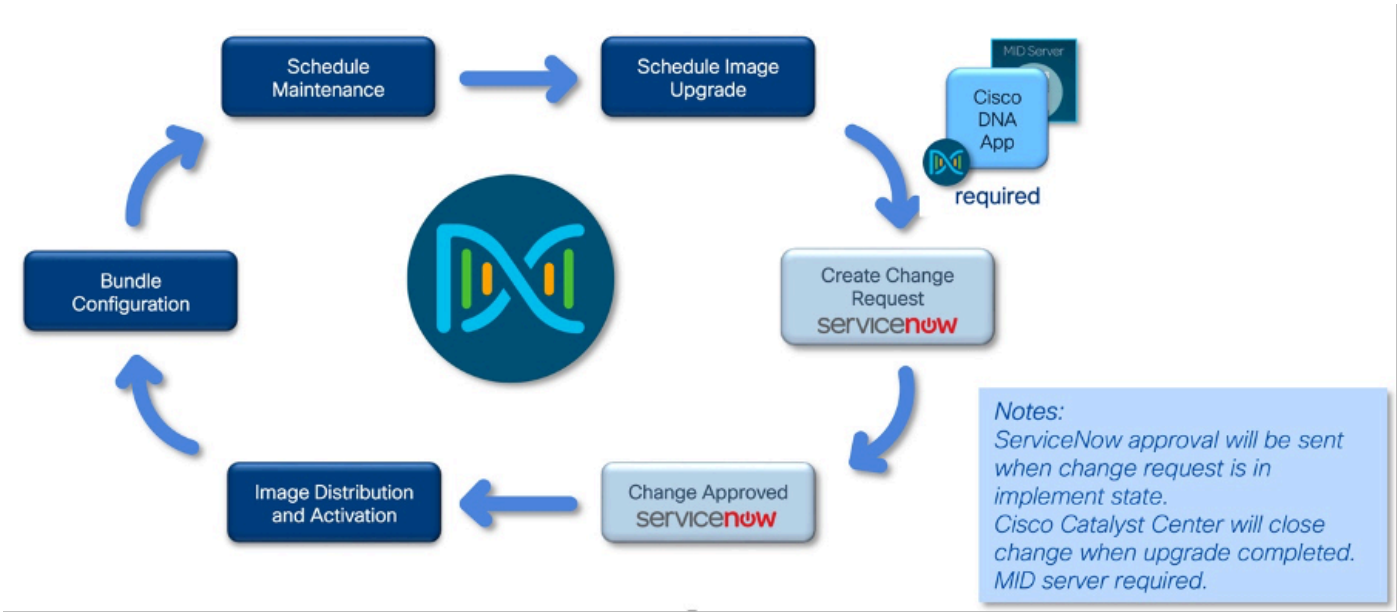
Intégration de Cisco Catalyst Center-ITSM (ServiceNow)

Référez-vous à cette TechZone pour plus de détails sur l'intégration de Catalyst Center-ITSM :

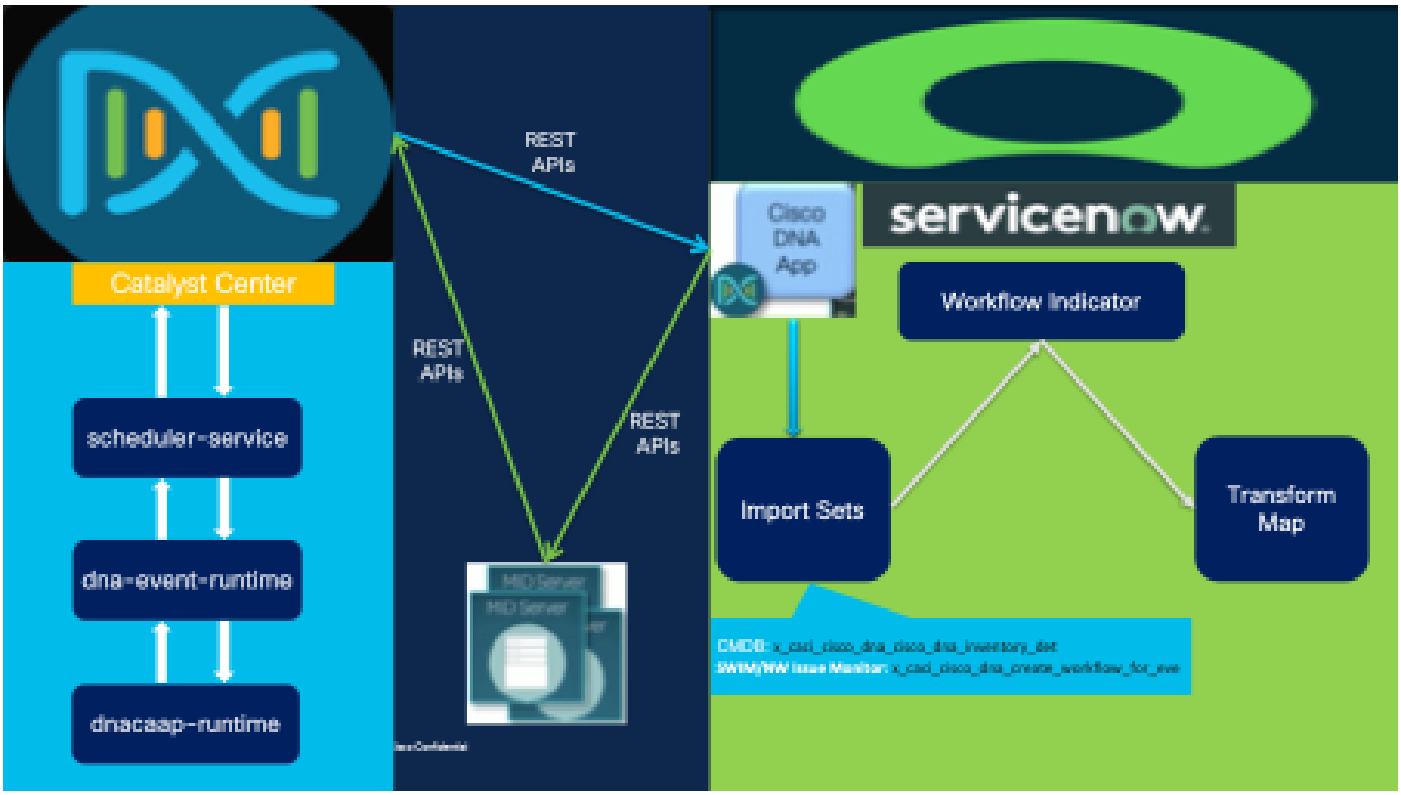
Portée Concepts sous-jacents de l'intégration de Catalyst Center et ITSM

Architecture: Événement d'automatisation (SWIM)

Workflow d'automatisation SWIM : Architecture de haut niveau



Workflow d'automatisation SWIM : Sous le capot



Flux d'événements : Centre Catalyst

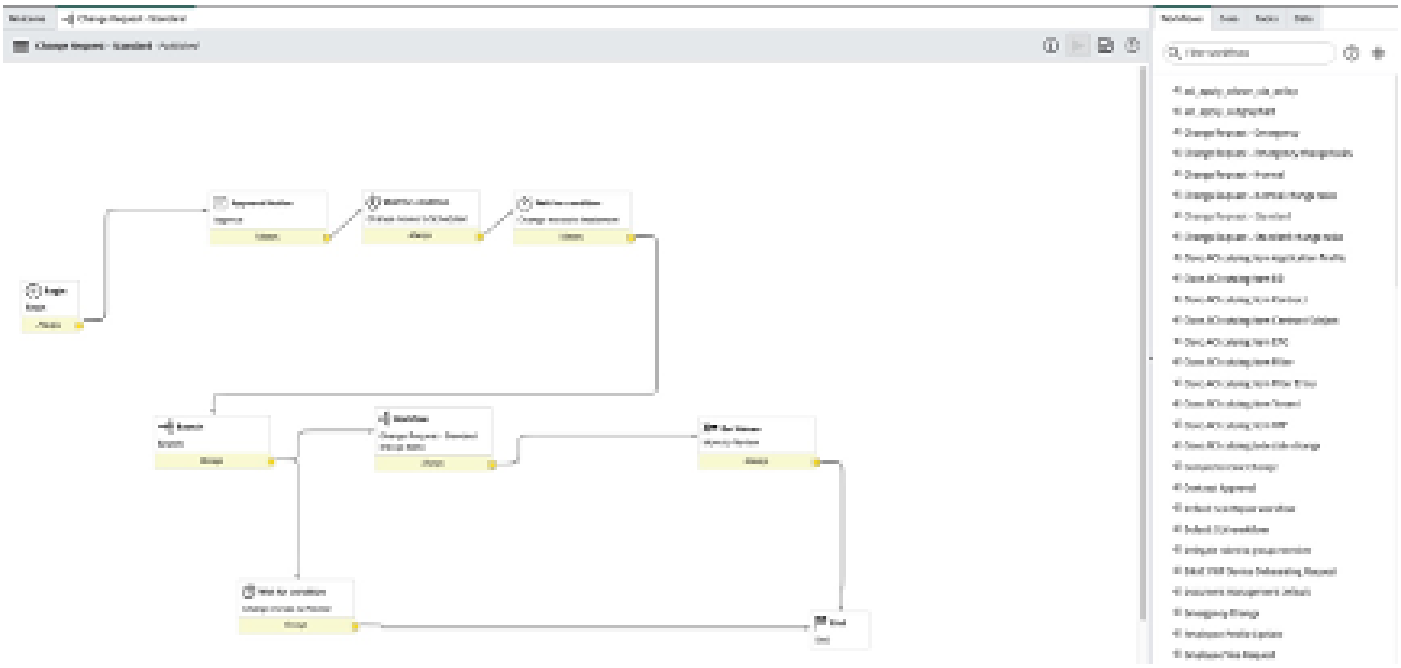
- Lorsqu'un événement SWIM est planifié à partir du Tableau de bord d'inventaire de Catalyst Center, une tâche est créée et, via le planificateur-service, la tâche est planifiée ; les détails

de cette tâche sont communiqués à l'instance ServiceNow via le service dnacap-runtime. Catalyst Center effectue ensuite un appel REST API à l'application Cisco DNA installée sur l'instance ServiceNow.

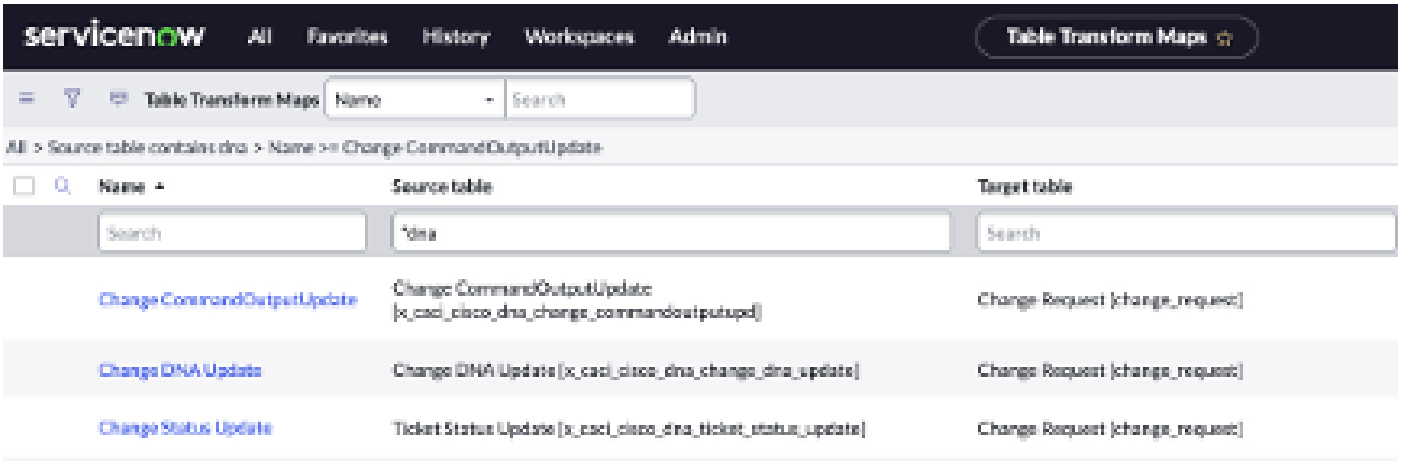
- L'instance de ServiceNow reçoit cet événement et l'application Cisco DNA déclenche automatiquement le workflow de demande de modification pour l'événement SWIM de réseau publié par Cisco DNA Center. Cette demande de modification doit être examinée par l'équipe Network Ops et doit mettre à jour l'état de la demande de modification.
- L'attribut d'état d'approbation de la demande de modification est obligatoire lorsque le ticket de modification est à l'état Planifié. L'approbation/le rejet fourni par l'équipe d'administration/d'opérations réseau de ServiceNow pour la fenêtre de planification est essentiel pour la progression du ticket. Une fois le ticket déplacé vers l'état d'implémentation, des déclencheurs sont disponibles dans ServiceNow pour notifier Cisco Catalyst Center de commencer la distribution et la mise à niveau de l'image en fonction de l'approbation fournie.
- Catalyst Center déclenche ensuite l'activité SWIM à l'heure prévue et, une fois la tâche terminée, la demande de modification est fermée sur ServiceNow via le workflow d'automatisation en boucle fermée.

Flux d'événements : ITSM (ServiceNow)

- L'événement SWIM planifié sur Cisco Catalyst Center est envoyé à ServiceNow à l'aide d'API ServiceNow Import Set ou d'API REST scriptées ou de points de terminaison d'API REST génériques dans ServiceNow. La table du jeu d'importation dans laquelle les données sont validées est x_caci_cisco_dna_create_workflow_for_eve.
- En fonction de la valeur de l'indicateur de workflow définie dans la configuration de l'événement, une demande de modification est créée dans ServiceNow à partir de scripts de transformation.
- Chaque enregistrement d'événement SWIM de DNA est associé à un indicateur de flux de travail qui détermine le type de flux de travail par lequel passe l'événement dans ServiceNow. Cet extrait de code est un exemple d'indicateur de workflow.



- Sur la base de la décision de l'indicateur de flux de travail, l'une des cartes de transformation est exécutée et les données de la table intermédiaire sont analysées et mappées à la table cible appropriée qui est Changement en cas d'événement SWIM.



- L'application Cisco DNA dans les artefacts cibles enrichit la demande de modification ITSM avec les détails des périphériques réseau de Cisco Catalyst Center. L'application Cisco DNA effectue des appels REST API dans Cisco Catalyst Center pour récupérer des informations d'enrichissement de différents types, telles que le périphérique, le problème, l'utilisateur et le client pour un ticket créé par l'utilisateur.

Configuration de l'offre groupée Automation Event (SWIM)

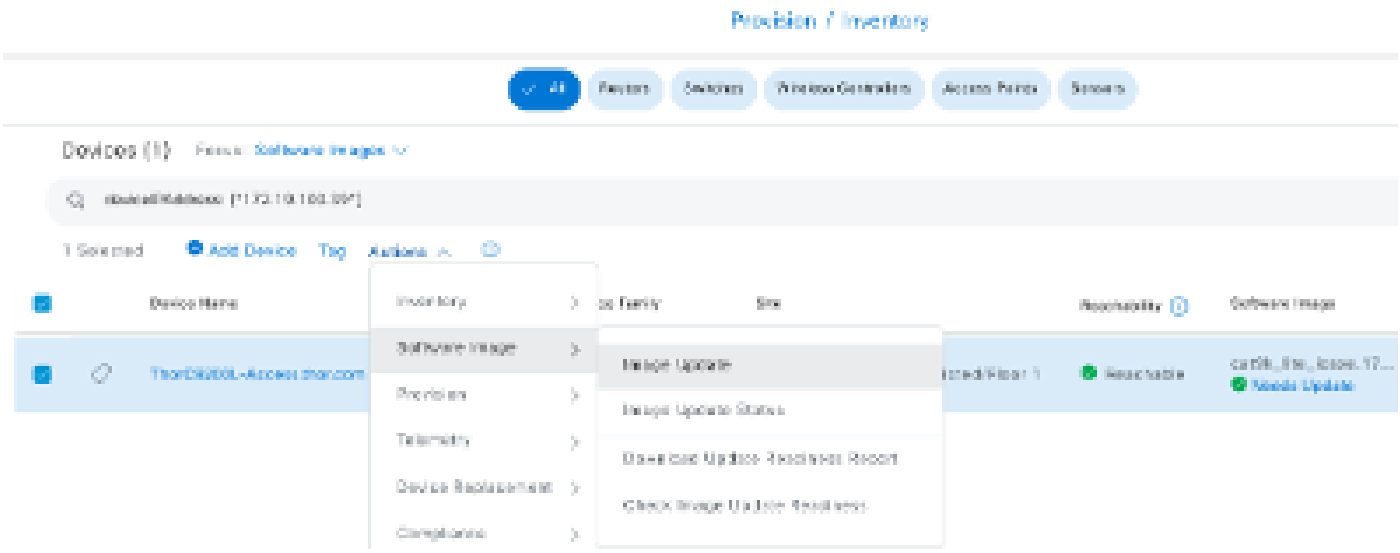
L'ensemble d'événements Cisco DNA Center Automation pour ITSM (ServiceNow) récupère les événements relatifs aux mises à jour d'images logicielles déclenchées à partir de Cisco DNA Center. Cette offre groupée peut ensuite publier les données d'événement d'un planning récurrent sur un système ITSM (Service Now). Les données d'événement peuvent être publiées dans la table Event de ServiceNow.

Pour la configuration de l'offre groupée Automation Event (SWIM), reportez-vous à la section Configurer l'offre groupée Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow) du Guide d'intégration de Cisco DNA Center ITSM, version 2.3.5.

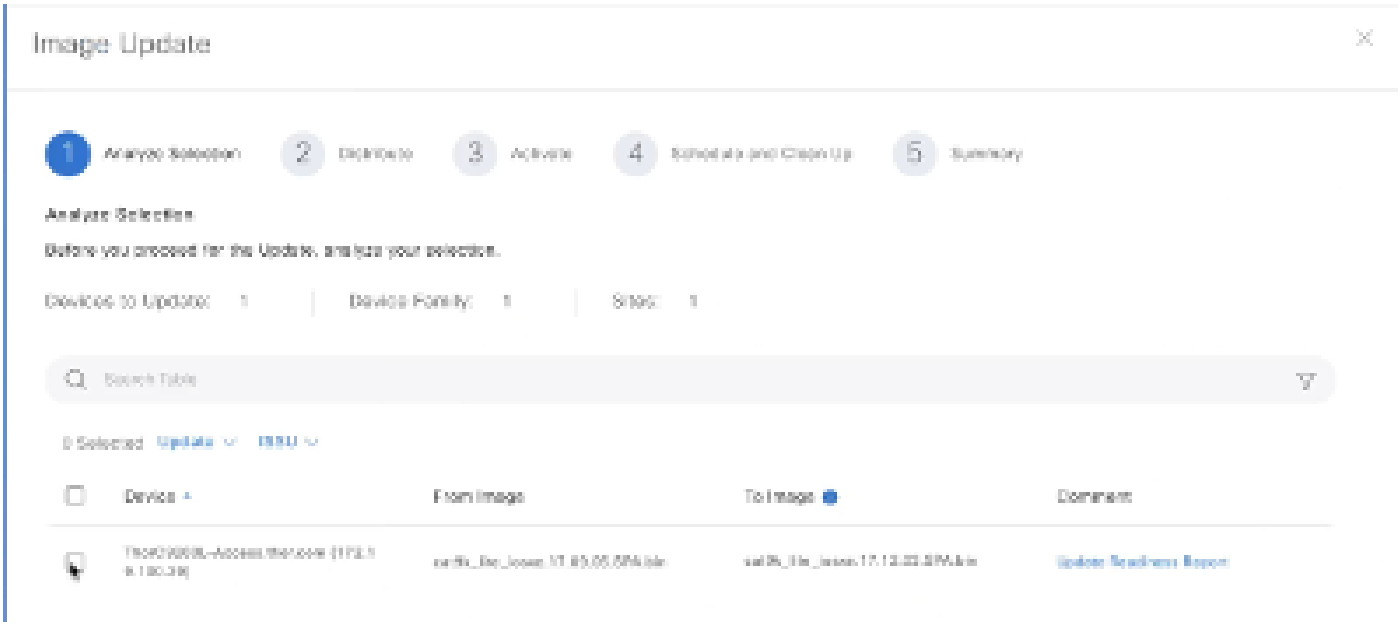
Exécution du workflow d'événement d'automatisation (SWIM)

Centre Catalyst

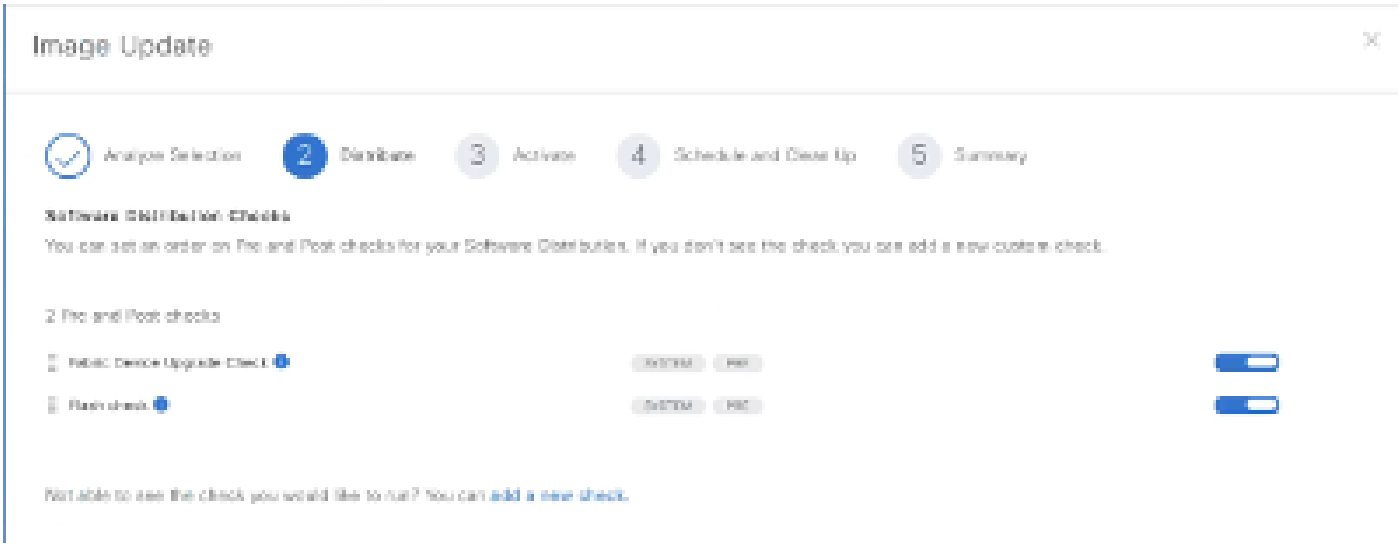
1. a. Accédez à Inventory > Select the Device > Actions > Software Image > Image Update.



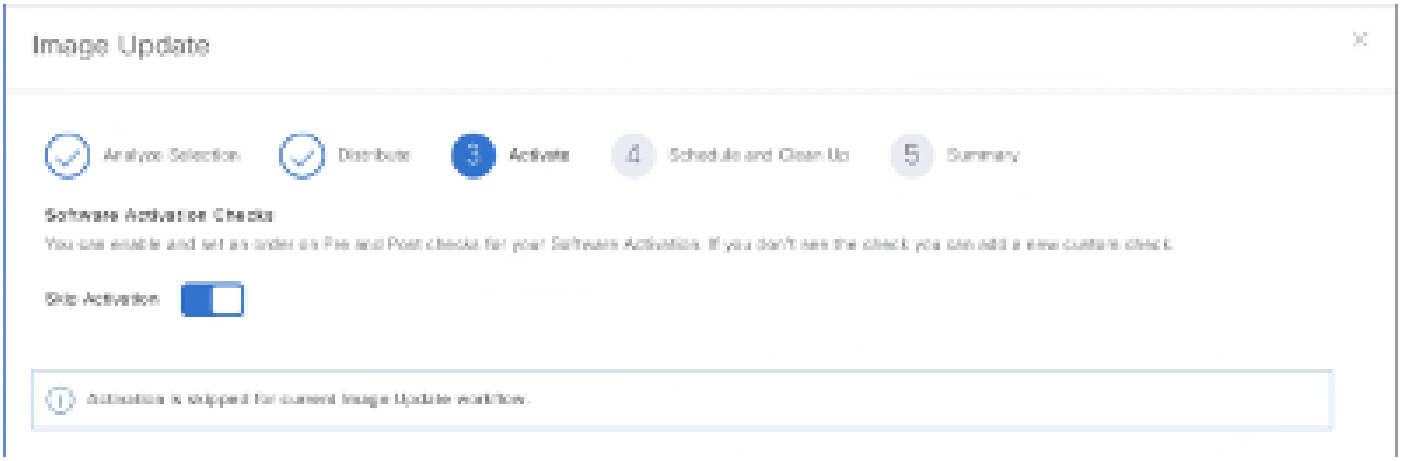
b. Sélectionnez le périphérique pour lequel la mise à niveau doit être planifiée.



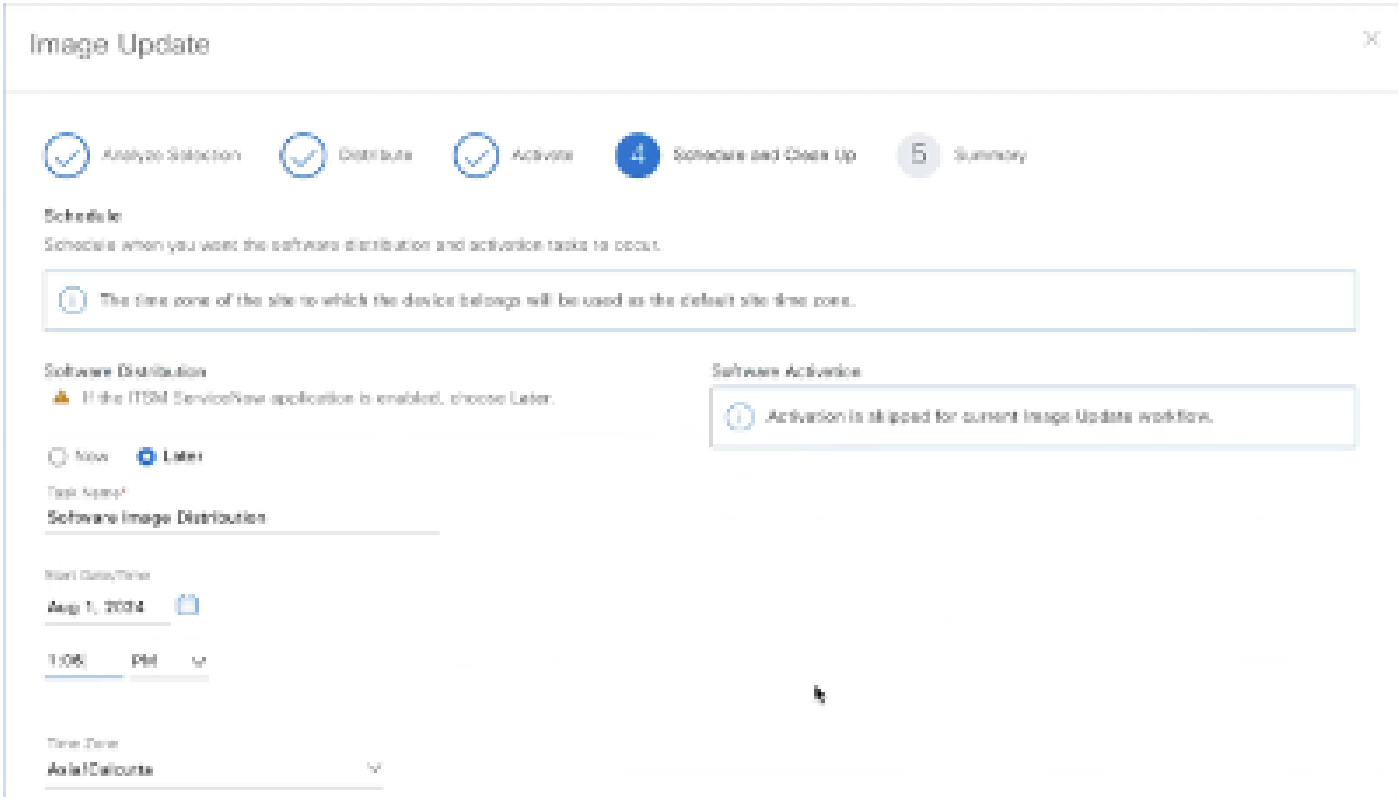
c. Activez les vérifications de la distribution d'images.



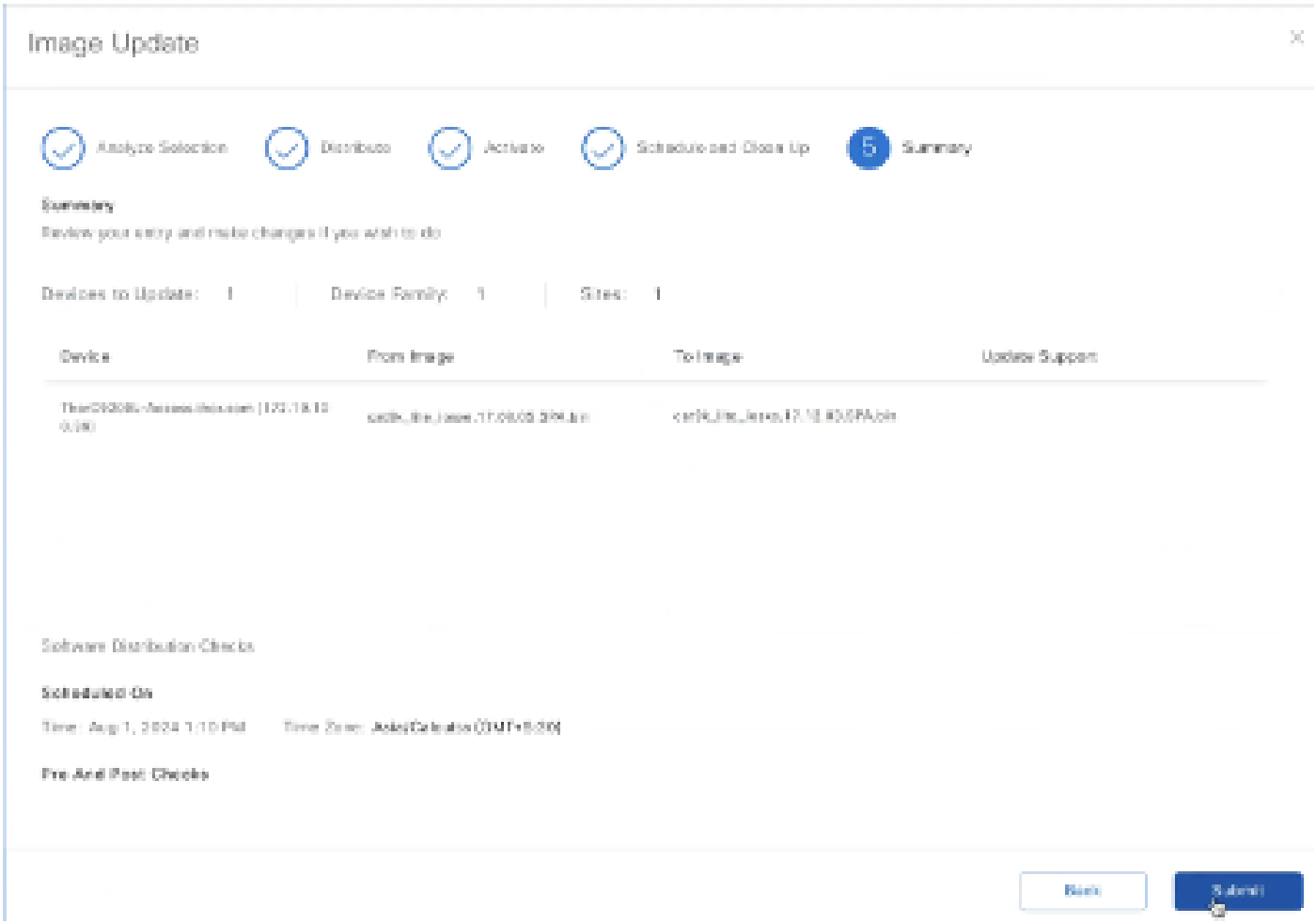
d. Choisissez si l'activation d'image est ignorée ou non.



e.Programmez la distribution de l'image.



f. Vérifiez la tâche SWIM et cliquez sur Submit.

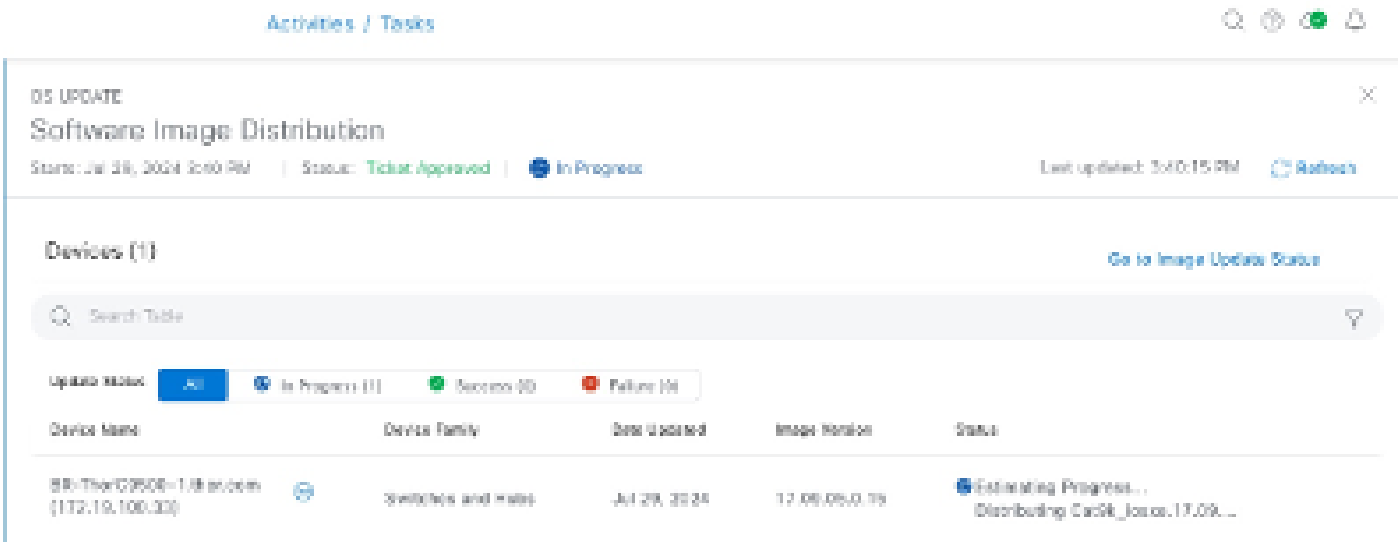


ii. a. La tâche SWIM planifiée est répertoriée sous Activités > Tâches et dans l'état Ticket en

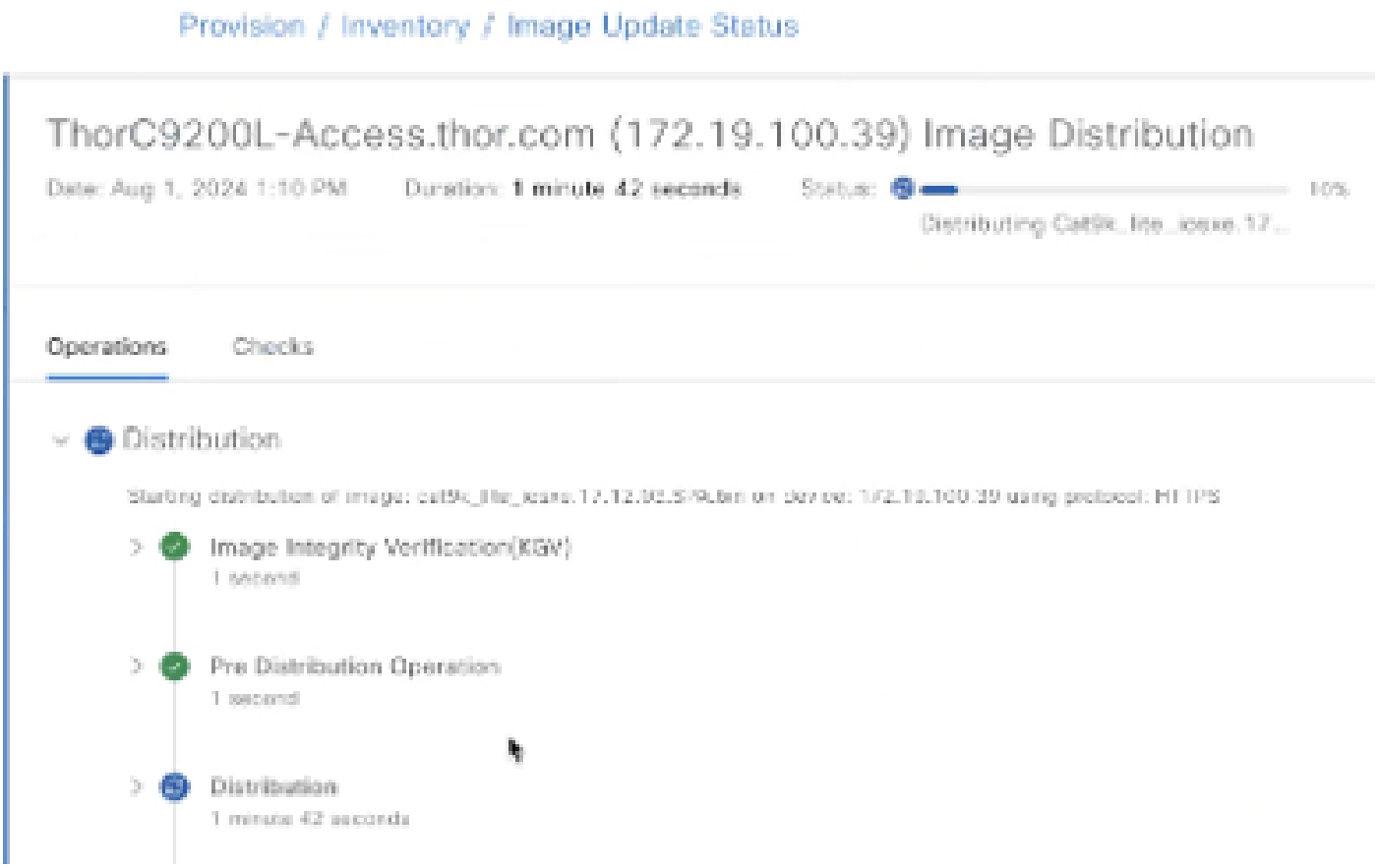
attente.



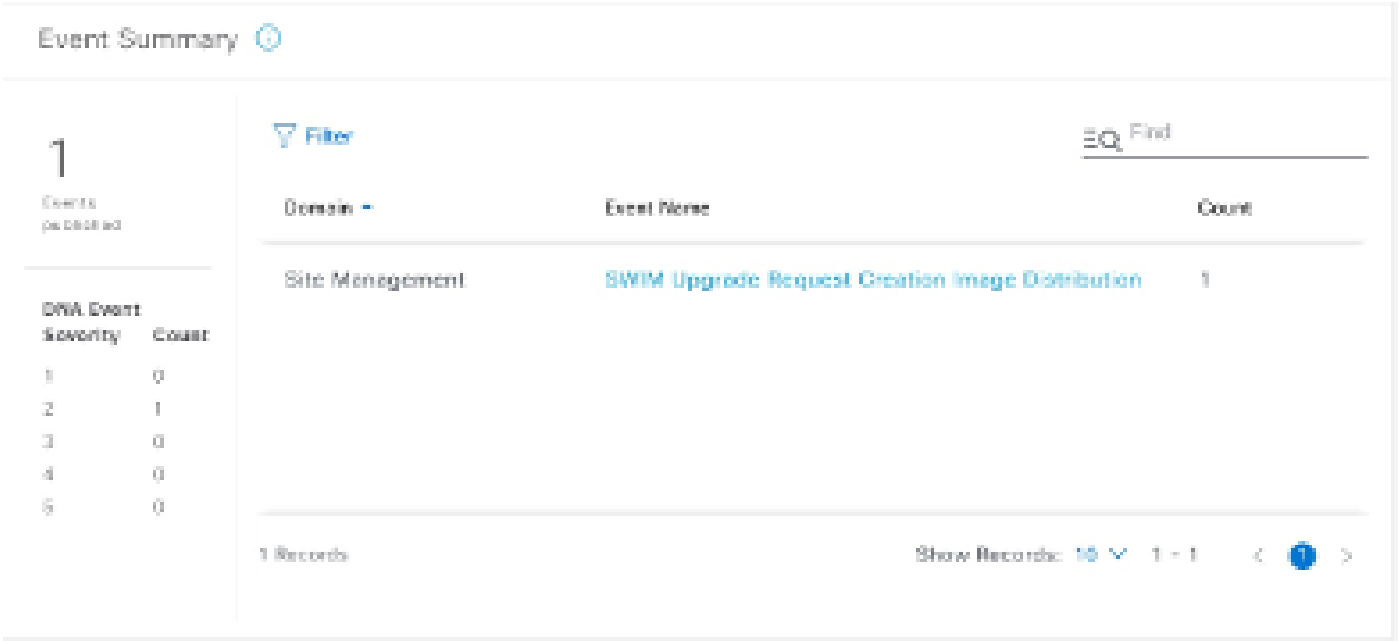
b. Si le ticket de modification est approuvé sur ServiceNow et a été déplacé à l'état Implémenter, l'état des tâches respectives sur Catalyst Center passe à Ticket approuvé.



c. La distribution d'images se déclenche automatiquement à l'heure planifiée.



iii. a. La tâche SWIM planifiée est répertoriée comme un tableau de bord Event on Platform Runtime de Catalyst Center.



b. La tâche SWIM planifiée obtient l'ID de la demande de modification et le lien ServiceNow de la demande de modification.



c. L'état ITSM de la demande de modification est mis à jour en fonction de l'état du ticket de demande de modification sur le ServiceNow.

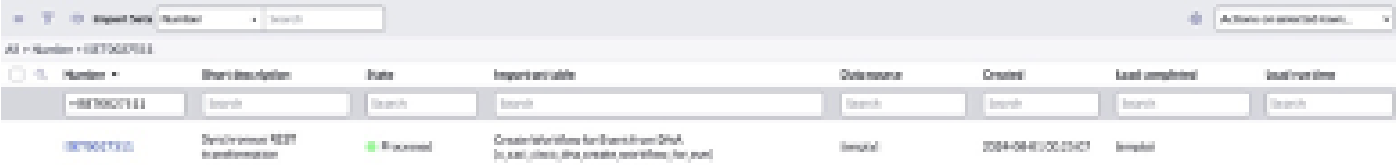


ITSM-ServiceNow

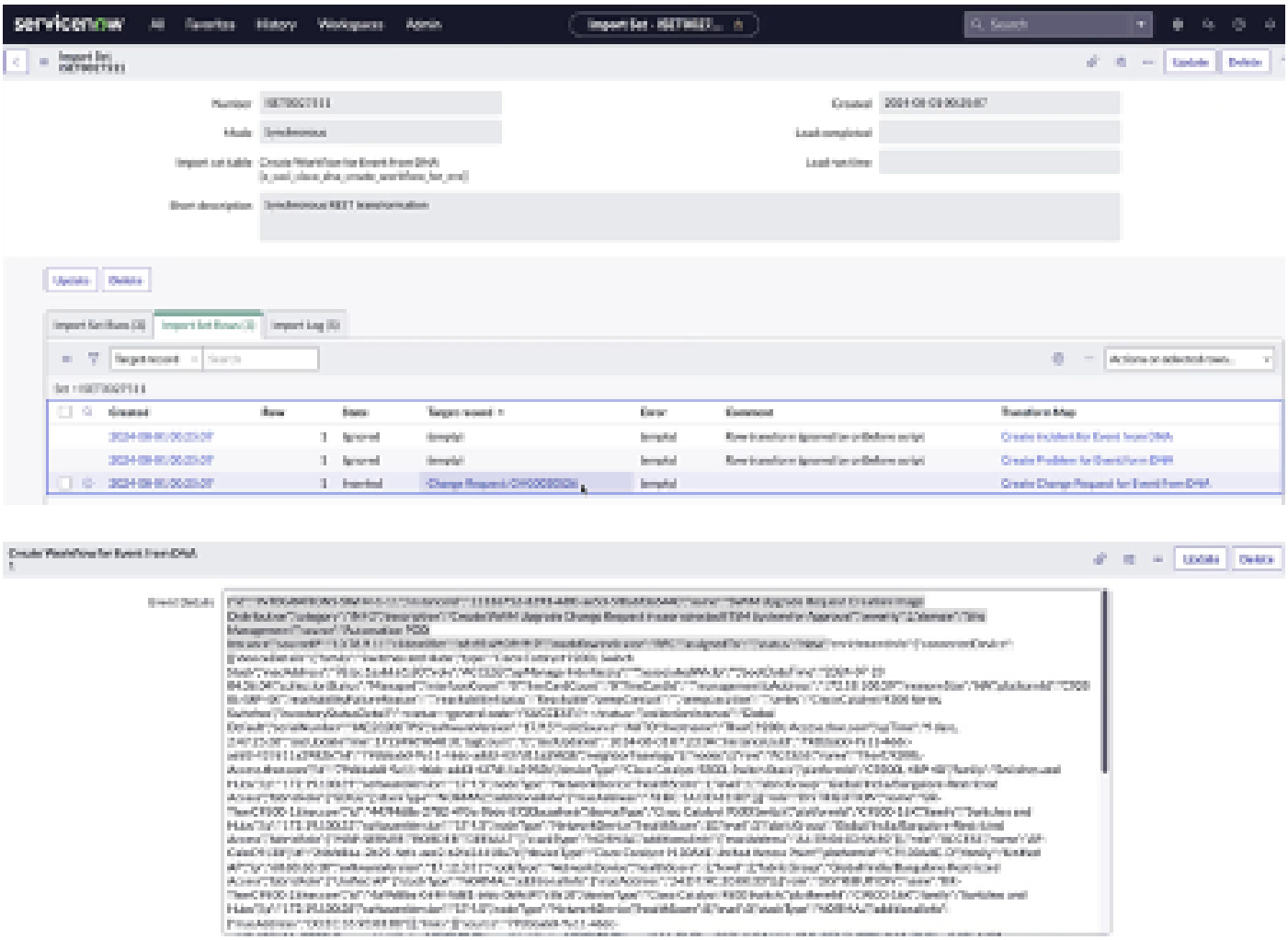
L'événement SWIM de Cisco Catalyst Center est reçu par Import Set Table of ServiceNow. Les données sont envoyées à ServiceNow à l'aide d'API ServiceNow Import Set, d'API REST scriptées ou de points de terminaison d'API REST génériques dans ServiceNow.

- Pour vérifier les données publiées dans ServiceNow à partir de Cisco Catalyst Center, accédez à Import Sets et recherchez l'entrée Import Set pour le tableau : x_caci_cisco_dna_cisco_dna_inventory_det

1. Filtrez l'entrée Jeu d'importation à partir du tableau de bord Jeu d'importation pour la table x_caci_cisco_dna_cisco_dna_inventory_det.

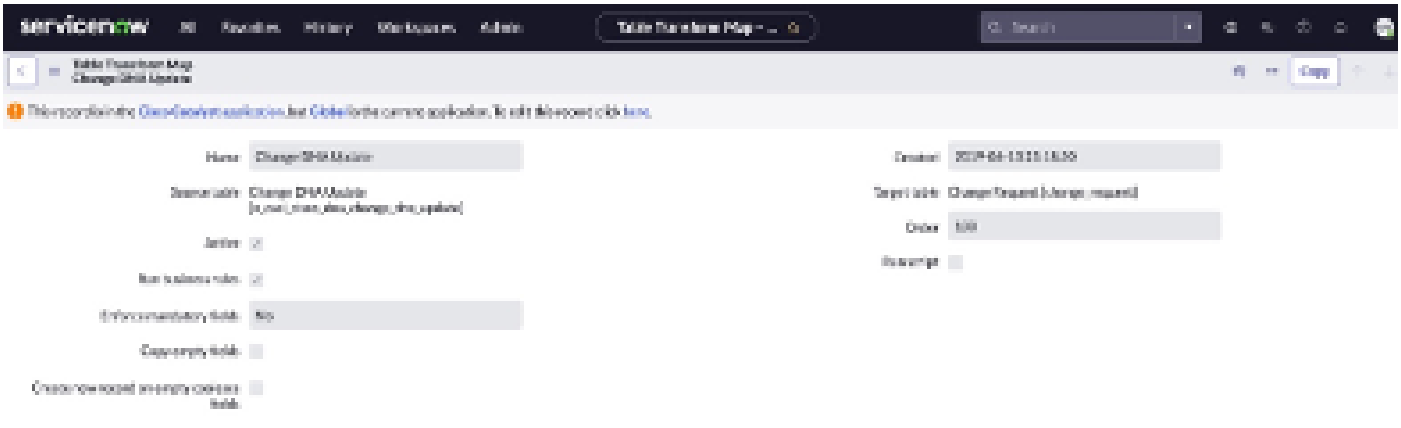


ii. Vérifiez les détails du jeu d'importation et les lignes du jeu d'importation pour connaître le numéro d'incident correspondant.

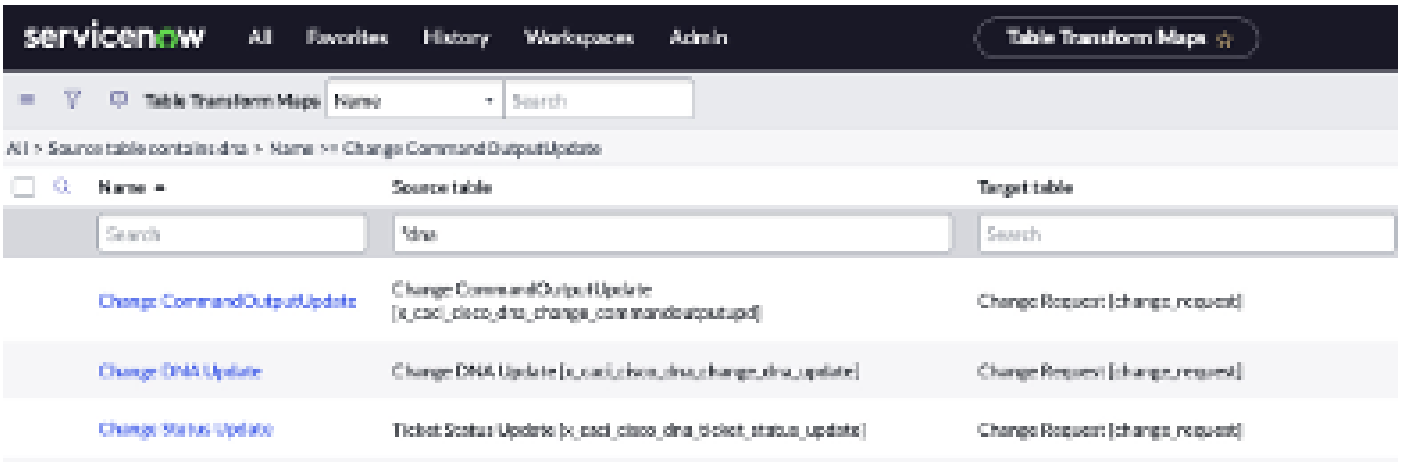


iii. L'indicateur de flux de travail détermine le type de flux de travail par lequel passe l'événement dans ServiceNow ; en fonction de la décision de l'indicateur de workflow, l'une des cartes de transformation est exécutée.

iv. Pour vérifier les détails de Mappage de transformation, cliquez sur Lien hypertexte dans Colonne Mappage de transformation des lignes de jeu d'importation.



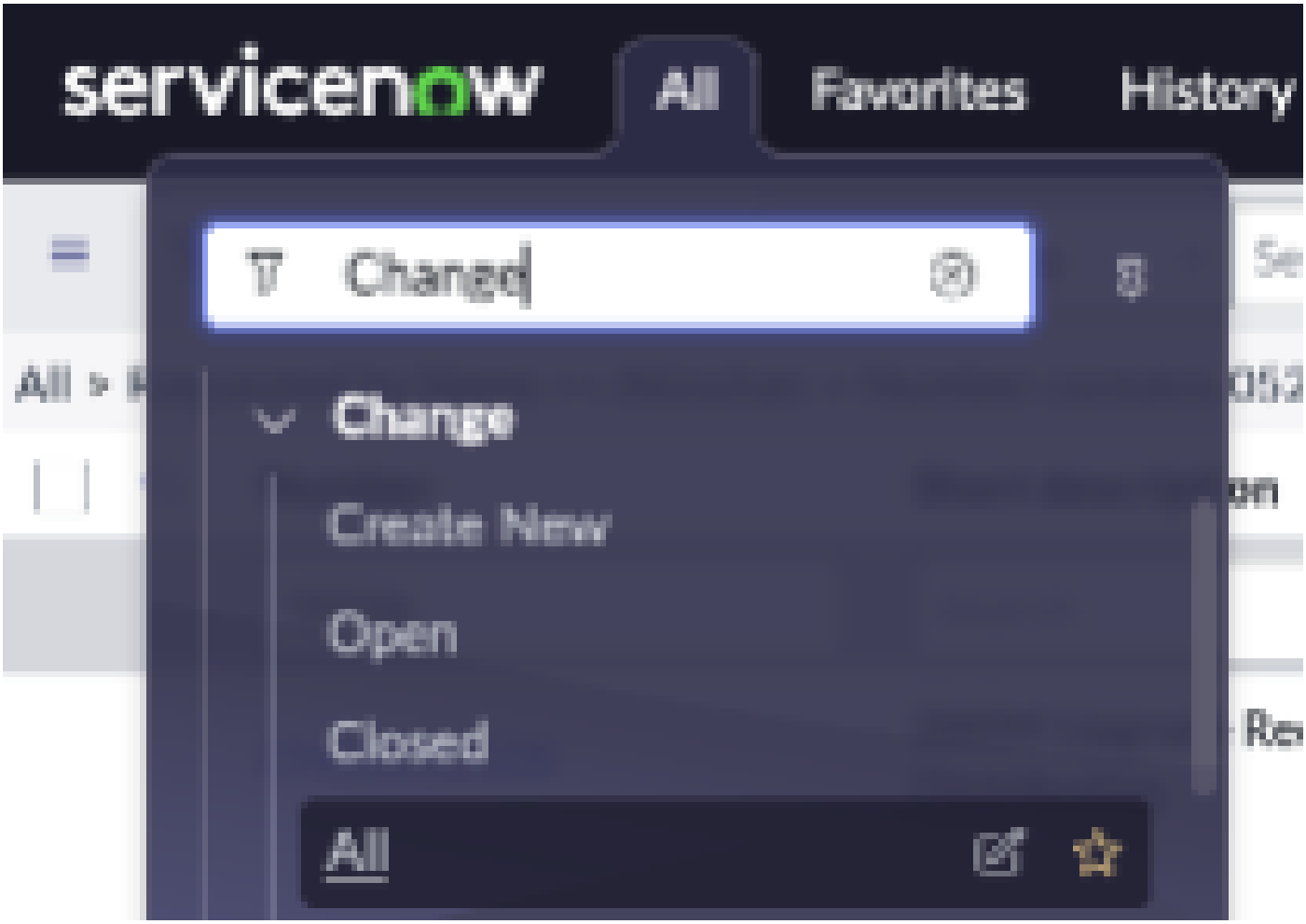
Transform Map Tables for Automation Event (SWIM) :



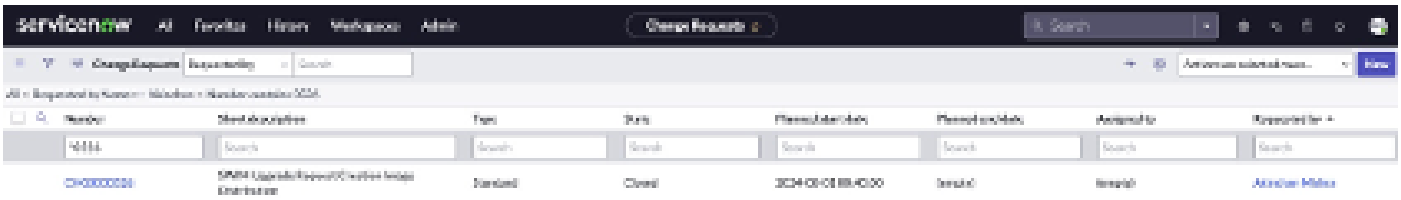
Validation de l'exécution du workflow Automation Event (SWIM)

- Une fois le flux de travail SWIM planifié avec succès, la demande de modification est créée avec les détails du périphérique pour lequel la mise à niveau SWIM a été planifiée.

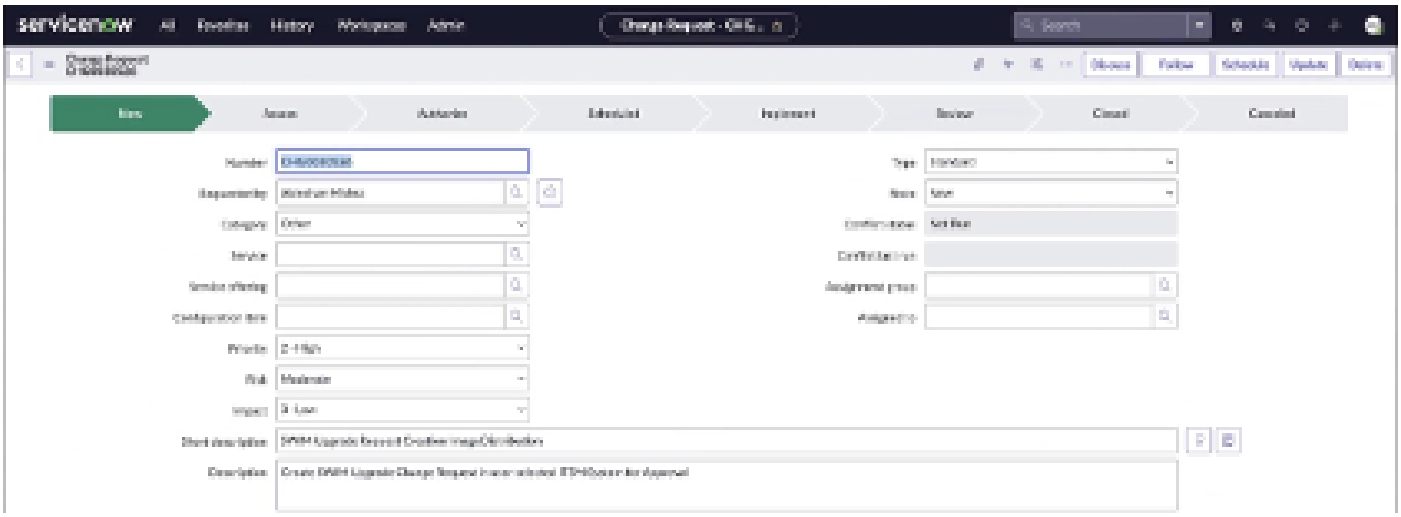
1. Recherche globale > Modifier > Tout



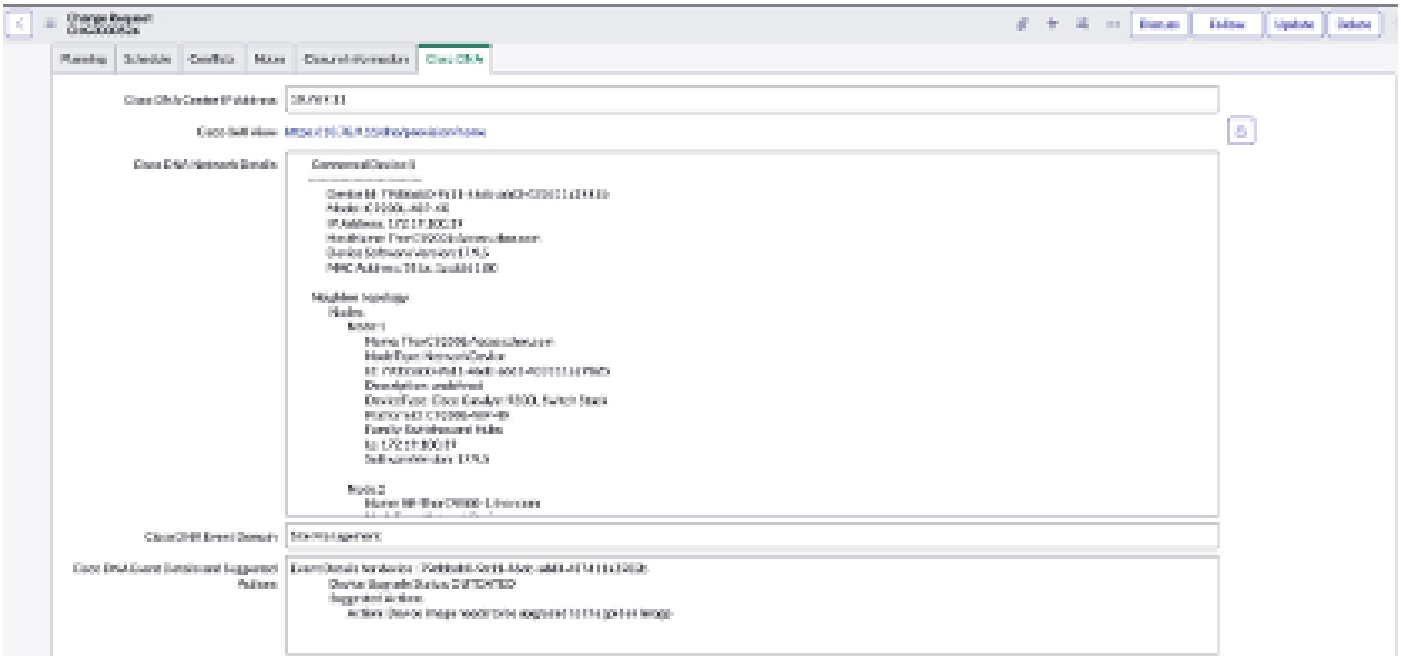
ii. Filtrez la demande de modification à partir du tableau de bord Demandes de modification.

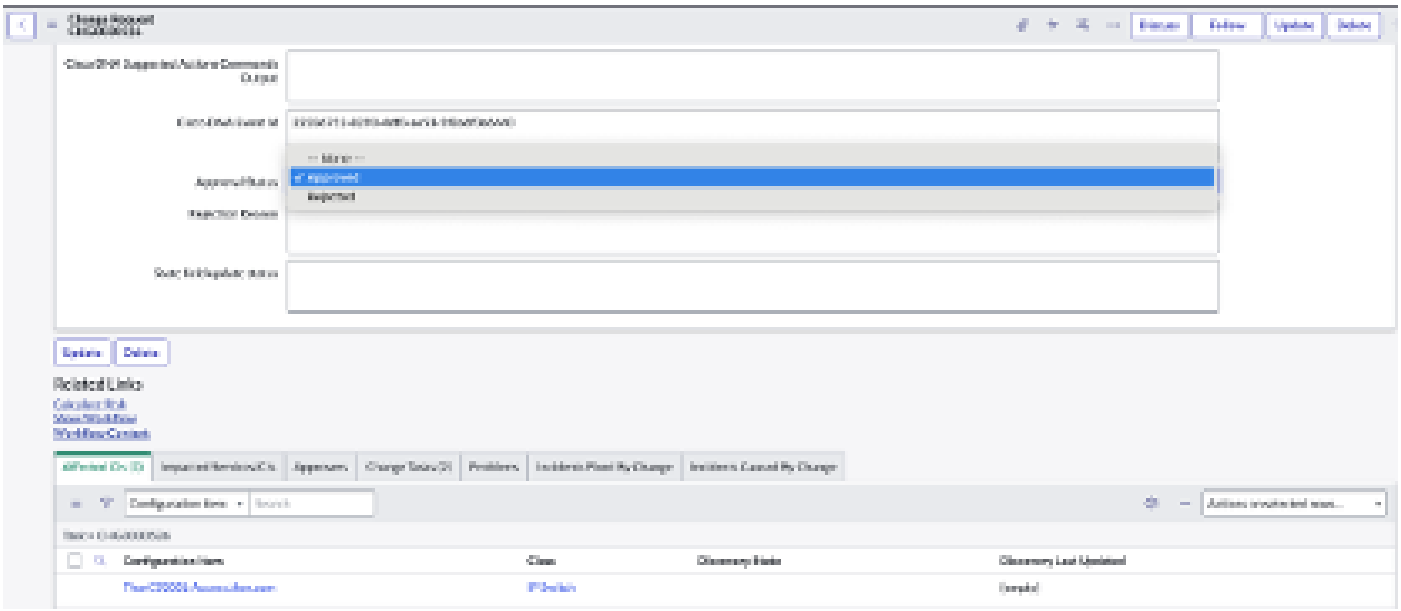


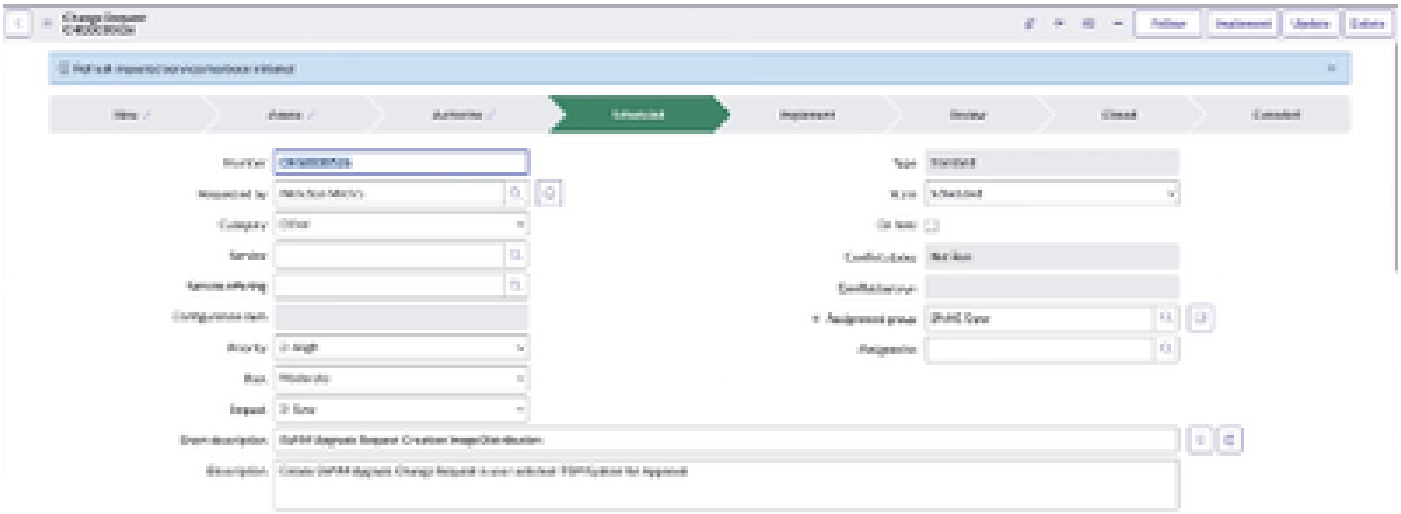
iii. a. Cliquez sur la demande de modification pour afficher les détails du ticket de demande.



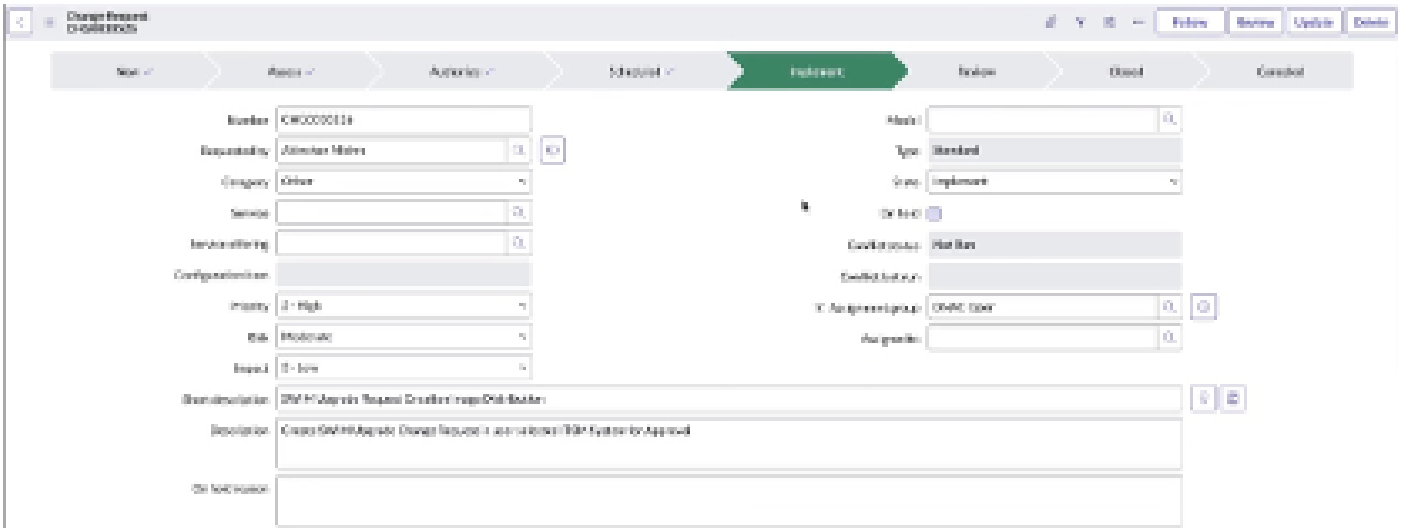
b. Vérifiez les détails du périphérique de la demande de modification, approuvez-la et programmez la modification.



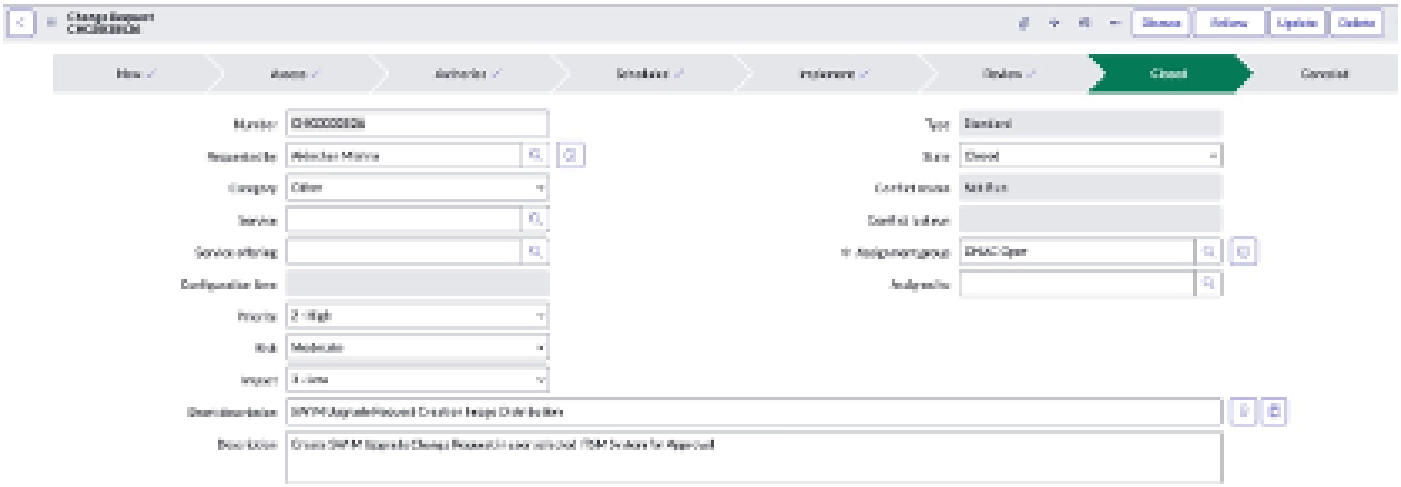




c. Vérifiez les détails de la demande de modification et implémentez la modification.

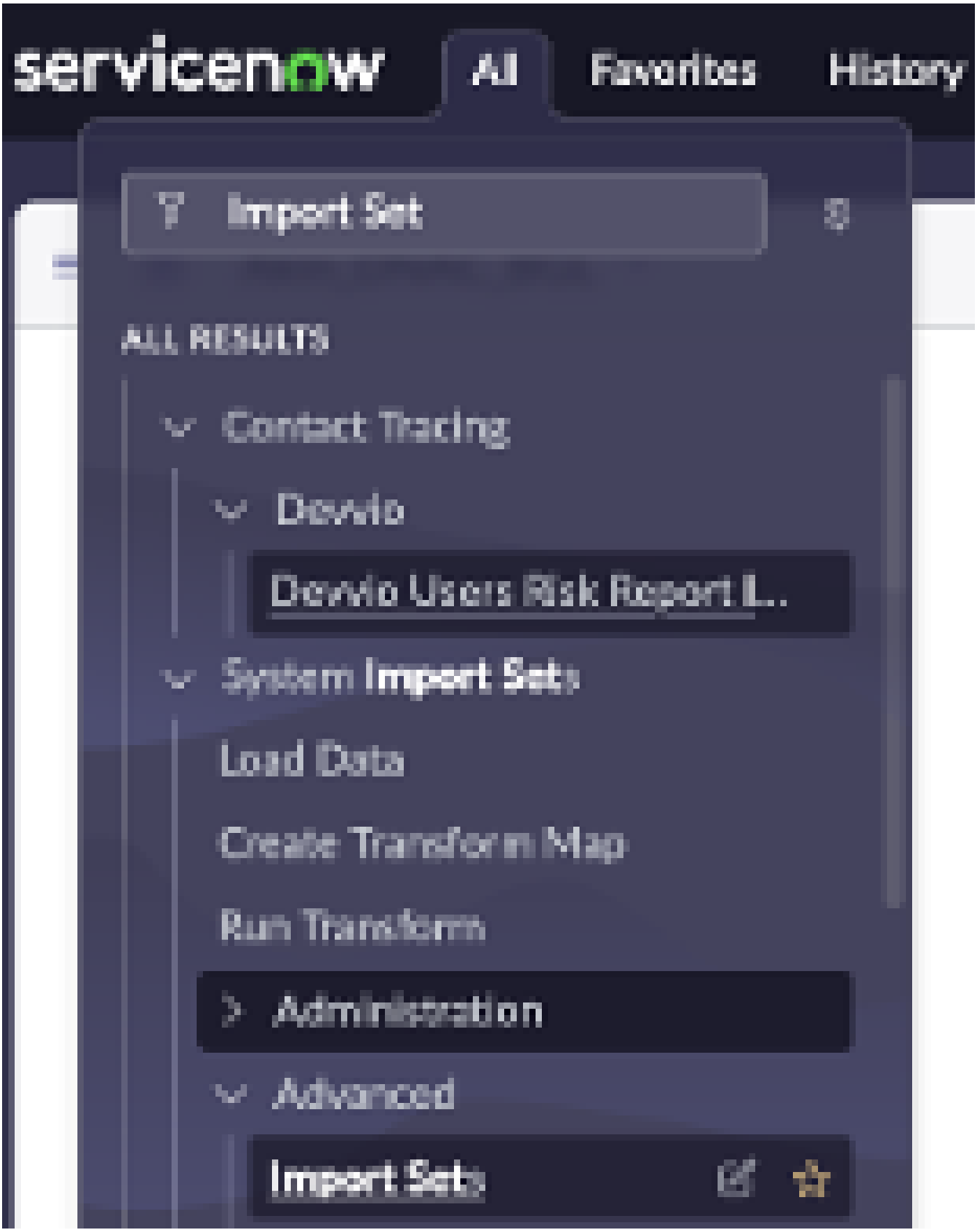


d. Une fois le workflow SWIM terminé, la demande de modification passe automatiquement à l'état Fermé via l'automatisation de la boucle fermée.

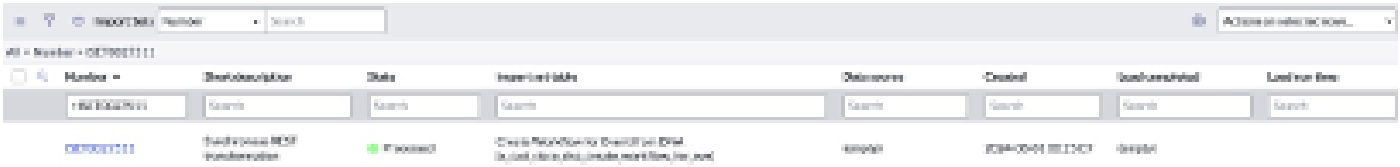


- Exécution du jeu d'importation pour l'événement SWIM :

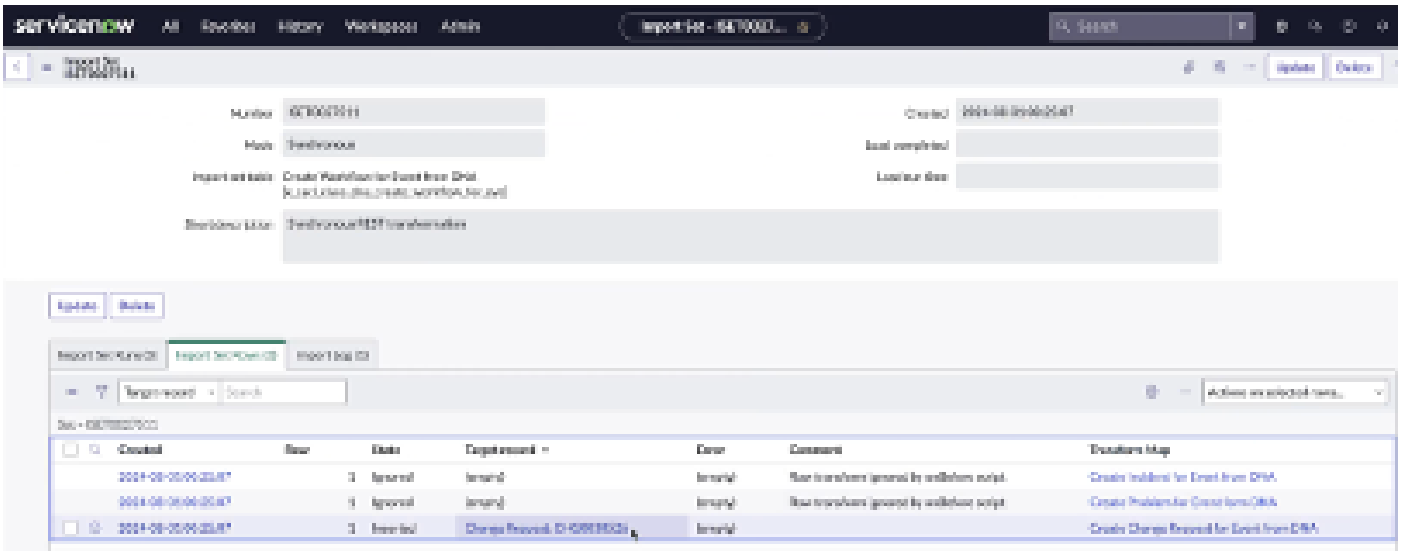
1. Accédez à Recherche globale > Tous les résultats > Jeux d'importation système > Avancé > Jeux d'importation.



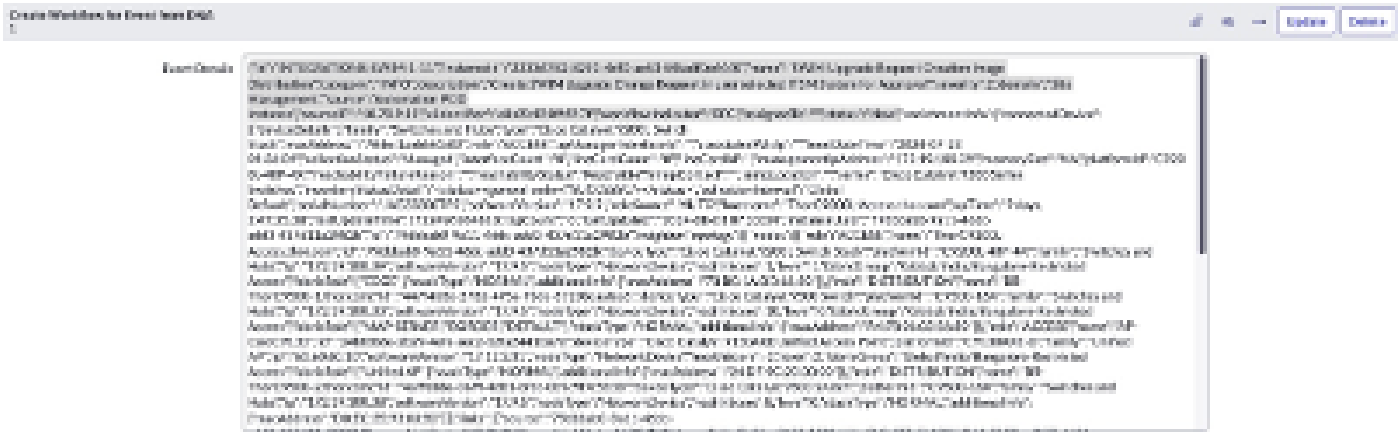
ii. Identifiez le jeu d'importation et sélectionnez-le pour vérifier les détails.



iii. Sous Importer les détails du jeu, cochez les options Importer les séries de jeux et Importer les séries de lignes.



iv. Cliquez sur l'entrée Ligne de définition d'importation de la demande de modification pour afficher les détails de l'événement SWIM, tels que les caractéristiques du périphérique, les versions, etc.



Informations connexes

- Portée Concepts sous-jacents de l'intégration de Catalyst Center et ITSM
- Synchroniser l'inventaire Catalyst Center avec le système CMDB ServiceNow
- Utilisation de Catalyst Center Network Issue Monitor et Enrichissement pour ITSM

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.