



Cisco DNA Center ITSM 統合ガイド、リリース 2.3.5

初版：2022年12月21日

最終更新：2022年12月20日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスココンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

The documentation set for this product strives to use bias-free language. For purposes of this documentation set, bias-free is defined as language that does not imply discrimination based on age, disability, gender, racial identity, ethnic identity, sexual orientation, socioeconomic status, and intersectionality. Exceptions may be present in the documentation due to language that is hardcoded in the user interfaces of the product software, language used based on standards documentation, or language that is used by a referenced third-party product.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

第 1 章	新機能および変更された機能に関する情報 1
	新機能および変更された機能に関する情報 1

第 2 章	Cisco DNA Center ITSM 統合について 3
	Cisco DNA Center 統合の使用例 3
	Cisco DNA Center ITSM サポート 3

第 3 章	Cisco DNA Center ITSM 統合ワークフロー 5
	Cisco DNA Center 統合のサポートされるワークフロー 5
	Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合 5
	ネットワークイベントの設定 6
	イベント設定の構成 10
	Cisco DNA アプリを使用しない Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 12
	[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 14
	イベント設定の構成 17
	[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 19
	Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 23
	要件 25
	[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルの設定 26
	[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 36
	イベント設定の構成 39
	[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 41
	ITSM (ServiceNow) との Cisco SD-Access 統合の設定 44
	ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得 48

要件 50

[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 51

第 4 章

SWIM クローズドループ自動化 57

SWIM クローズドループ自動化について 57

SWIM クローズドループ自動化の要件 58

SWIM クローズドループ自動化ワークフロー 58

第 5 章

Cisco DNA Center と PagerDuty の統合 67

Cisco DNA Center と PagerDuty の統合について 67

PagerDuty への Cisco DNA Center イベント通知の登録 69

第 6 章

Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合 75

Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合について 75

Cisco Webex 統合の設定 77

Cisco DNA Center イベント通知の Cisco Webex への登録 79



第 1 章

新機能および変更された機能に関する情報

- [新機能および変更された機能に関する情報 \(1 ページ\)](#)

新機能および変更された機能に関する情報

次の表に、このリリースの新機能および変更された機能の要約と参照先を示します。

表 1: 新機能および変更された機能

機能	説明	参照先
[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドル	この Cisco DNA Center プラットフォーム リリースでは、エンドポイントの増分同期を定義する新しい [Synchronization Options] がサポートされています。	詳細については、 [Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (51 ページ) を参照してください。



第 2 章

Cisco DNA Center ITSM 統合について

- [Cisco DNA Center 統合の使用例](#) (3 ページ)
- [Cisco DNA Center ITSM サポート](#) (3 ページ)

Cisco DNA Center 統合の使用例

Cisco DNA Center は、その他のサードパーティアプリケーションとの、次のタイプの統合の使用例をサポートしています。

- ネットワーク管理の統合：
 - 双方向 IP グリッドの同期
 - サードパーティ IP アドレス管理 (IPAM) システムとの統合
- 操作の統合：
 - ITSM イベント、問題、およびインシデント管理
 - 承認およびスケジュールウィンドウの情報
 - 問題のトリアージと関連付けのサポート
 - カスタムのダッシュボードやレポートを作成するためのデータのエクスポート

Cisco DNA Center ITSM サポート

Cisco DNA Center は、次の機能をサポートしています。

- ITSM のインシデント、イベント、変更および問題管理プロセスへの Cisco DNA Center の統合。
- ITSM の承認および事前承認チェーンへの Cisco DNA Center の統合。
- 正式な変更およびメンテナンス ウィンドウ スケジュールと Cisco DNA Center の統合。

統合の範囲は、主に、アシュアランスおよびメンテナンスの問題について、およびコンプライアンス、セキュリティ、またはその他の操作のトリガーのためにソフトウェアイメージを更新する必要があるイベントについてネットワークを監視することです。これらの問題に関する詳細は、ITSM (ServiceNow) システムまたは REST エンドポイントに公開されます。

Cisco DNA Center バンドルは、Cisco DNA 機能と特定の IT ドメイン間の統合を可能にする作成済みのソリューションです。次のバンドルを設定して使用できます。

- [Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization]
- [Cisco DNA Center REST API]
- **[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)]**
- **[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)]**
- 不正および aWIPS
- [Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)]



第 3 章

Cisco DNA Center ITSM 統合ワークフロー

- [Cisco DNA Center 統合のサポートされるワークフロー \(5 ページ\)](#)
- [Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合 \(5 ページ\)](#)
- [Cisco DNA アプリを使用しない Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 \(12 ページ\)](#)
- [Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 \(23 ページ\)](#)
- [ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得 \(48 ページ\)](#)

Cisco DNA Center 統合のサポートされるワークフロー

次の Cisco DNA Center ITSM 統合ワークフローがサポートされています。

- 汎用 REST エンドポイントとの Cisco DNA Center ITSM 統合：「[Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。
- ServiceNow 用の Cisco DNA アプリケーションを使用しない Cisco DNA Center ITSM と ServiceNow の統合：「[Cisco DNA アプリを使用しない Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 \(12 ページ\)](#)」を参照してください。
- ServiceNow 用の Cisco DNA アプリケーションを使用した Cisco DNA Center ITSM と ServiceNow の統合：「[Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 \(23 ページ\)](#)」を参照してください。
- ServiceNow 用の Cisco DNA アプリケーションを使用した ServiceNow での Cisco DNA Center ITSM エンドポイント属性の取得：「[ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得 \(48 ページ\)](#)」を参照してください。

Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合

次の表に、Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合を設定する手順を示します。パフォーマンス、セキュリティ、イベント応答、またはその他の理由で、ネットワークイベントと SWIM イベントを REST エンドポイント（構成管理データベースの外部）に公開する必要があります。

表 2: Cisco DNA Center と汎用 REST エンドポイントの統合の手順

ステップ	説明
ステップ 1	Cisco DNA Center リリース 2.3.5 をインストールするかアップグレードします。 Cisco DNA Center のインストール方法については、 Cisco DNA Center 設置ガイド を参照してください。
ステップ 2	アシュアランス（ネットワーク）イベントまたは SWIM イベントを公開するための REST エンドポイント（システムの場所と IP アドレス）を決定します。
ステップ 3	Cisco DNA Center GUI の [Events] ウィンドウを使用してネットワークイベントを設定します。 GUI を使用して、イベントの REST API エンドポイントを設定できます。[Platform] > [Developer Toolkit] > [Events] を選択します。ウィンドウにリストされているネットワークイベントを確認し、設定する特定のイベントをクリックしてから、[Subscribe] をクリックして REST API エンドポイントを作成します。 詳細については、 ネットワークイベントの設定（6 ページ） を参照してください。 重要 ネットワークイベント通知は、設定したポーリングスケジュールに従ってではなく、イベントが実際に発生したときに送信されるようになりました。
ステップ 4	[Event Settings] でネットワークイベント設定を構成します。 Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは候補となる問題のリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、イベント、インシデント、または問題のシビラティ（重大度）を作成および変更することができます。 詳細については、 イベント設定の構成（10 ページ） を参照してください。
ステップ 5	統合の設定を行います。メニューアイコン（☰）をクリックして、[System] > [Settings] > [System Configuration] > [Integration Settings] の順に選択します。コールバック URL ホスト名または IP アドレスを入力します。
ステップ 6	REST エンドポイントにアクセスし、この手順で REST API を使用して投稿されたネットワークイベントデータを確認します。ビジネスまたはネットワークのニーズに応じて、このデータのレビューと操作を開始します。

ネットワークイベントの設定

ネットワークで発生する可能性のある特定のイベントを登録できます。登録すると、イベントが発生するたびに REST API による通知を受け取ります。イベントを登録するには、Cisco DNA Center プラットフォーム GUI の [Events] ウィンドウを使用します。

図 1: Cisco DNA Center プラットフォーム [Event] ウィンドウ

Event ID	Name	Type	Category	Severity
INTEGRATIONS-ITSM-842	Publish CMDB sync failure	INTEGRATIONS	INFO	3
LICMGMT-DEV-DEREG-FAILURE	Device de-registration failed	APP	TASK_FAILURE	3
LICMGMT-DEV-DEREG-SUCCESS	Device de-registration succeeded	APP	TASK_COMPLETE	4
LICMGMT-DEV-REG-FAILURE	Device registration failed	APP	TASK_FAILURE	3
LICMGMT-DEV-REG-	Device registration			

始める前に

- イベントの REST API サブスクリプションの場合、Cisco DNA Center の [Webhook] ウィンドウで REST API イベント通知を設定しました。[Webhook] ウィンドウにアクセスするには、メニューアイコン（☰）をクリックして、[System] > [Settings] > [External Services] > [Destinations] > [Webhook] を選択します。
- この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『Cisco DNA Center Platform User Guide』を参照してください。

ステップ 1 メニューアイコン（☰）をクリックして、[Platform] > [Developer Toolkit] > [Events]。

ステップ 2 [Events] ウィンドウで、テーブルに表示されるイベントを確認します。

(注) [Find] フィールドにキーワードを入力することで表示されるイベントを調整できます。

ステップ 3 テーブル内の個々のイベントのデータを確認します。

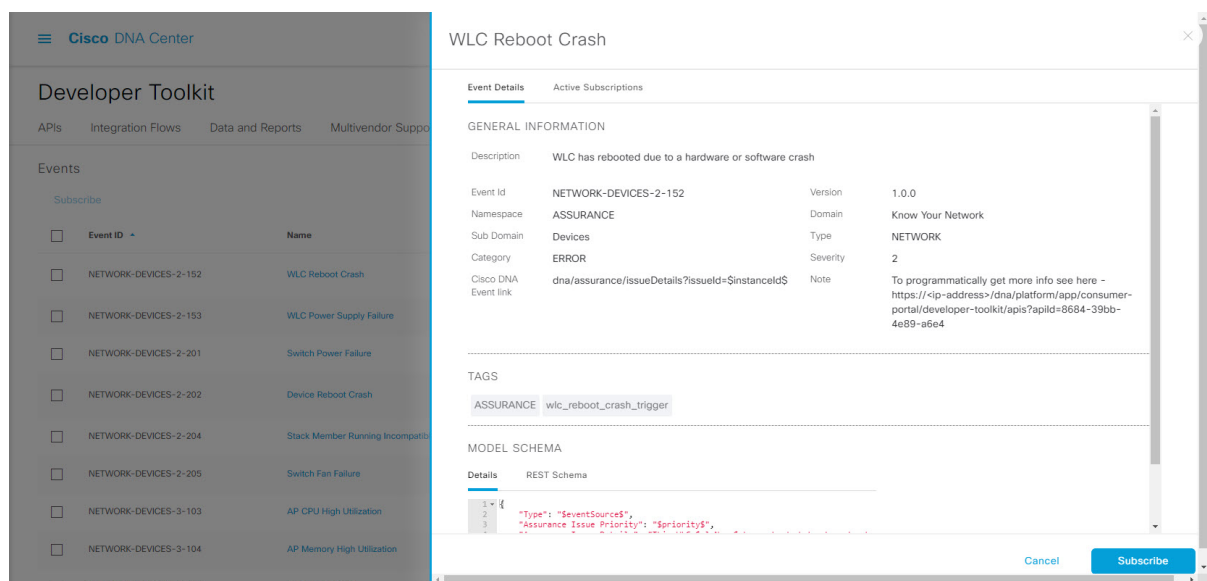
次の [Events] データが表示されます。

- [Event ID] : イベントの識別番号。
- [Name] : イベントの名前（リンク）。
このリンクをクリックすると、選択したイベントの [Name] slide-in paneが開きます。[Name] slide-in paneは、[Events Details] と [Active Subscriptions] の 2 つのタブで構成されます。
- [Description] : イベントの簡単な説明。
- [Type] : イベントのネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合のタイプ。

- [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
- [Severity] : 1 ~ 5。
(注) シビラティ (重大度) 1 が最も優先順位が高く、最も重要または重大なイベントに割り当てます。
- [Status] : サブスクリプションステータス (ユーザーがイベントを登録しているかどうかを表し、[Active Subscriptions] ページに表示されます)。イベントを登録した場合は、[Broadcast Methods] 列に通知のタイプ (REST URL、電子メール、または SNMP トラップ) も表示されます。

ステップ 4 [Name] リンクをクリックすると、イベントサブスクリプション slide-in pane が開きます。

図 2: [Individual Event] ウィンドウ



ステップ 5 イベントサブスクリプション slide-in pane に表示されるデータを確認します。

[Event Details] タブに表示されるデータは次のとおりです。

- [Description] : イベントとそれを発生させるトリガーの簡単な説明。
- [Event ID] : イベントの識別番号。
- [Version] : イベントのバージョン番号。
- [Namespace] : イベントの名前空間。
すべてのイベントで、デフォルト値は ASSURANCE です。
- [Domain] : イベントが属する REST API ドメイン。
- [Sub Domain] : イベントが属する REST API ドメインの配下のサブグループ。
- [Type] : イベントのネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合のタイプ。

- [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
- [Severity] : 1 ~ 5。
 - (注) シビラティ (重大度) 1 が最も優先順位が高く、最も重要または重大なイベントに割り当てます。
- [Cisco DNA Event Link] : REST URL を使用したイベントブロードキャスト。
- [Note] : イベントの理解に役立つ追加情報。
- [Tags] : イベントの影響を受ける Cisco DNA Center のコンポーネント。デフォルト値は、特定のアシュアランス問題のシンタクスが追加された ASSURANCE です。
- [Model Schema] : イベントに関するモデルスキーマ。
 - [Details] : イベントのモデルスキーマの詳細の例。
 - [REST Schema] : イベントの REST スキーマのフォーマット。

ステップ 6 [Active Subscriptions] タブをクリックします。

次のデータが表示されます。

- [Broadcast Methods] : 電子メール、REST API、または SNMP トラップ。
- [Count and Instances] : 電子メール、REST API、または SNMP トラップの通知のインスタンス数。

[Count and Instances] の下のサブスクリプション数をクリックします。サブスクリプションを編集するには、[Edit] をクリックします。登録解除するには、[Unsubscribe] をクリックします。複数のサブスクリプションの場合は、サブスクリプションを1つずつ登録解除する必要があります。GUIを使用して、複数のサブスクリプションを登録または登録解除する機能はサポートされていません。
- [Actions] : 有効なサブスクリプションを登録解除または編集します。

(注) イベントの登録後、[Active Subscriptions] タブに [Try It] ボタンが表示されます。イベントシミュレーションを実行するには、[Try It] をクリックします。この機能の詳細については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 7 イベントのアクティブなサブスクリプションにイベントを追加し、今後通知を受信するには、[Subscribe] をクリックします。

イベントを登録して、電子メール、REST API エンドポイント、または SNMP トラップのいずれかで通知を受信します。REST API エンドポイント通知 (ウェブフックなど) を登録する場合は、次のフィールドを設定します。

- [Name] : イベントの名前。
- [Subscription Type] : [REST]

サブスクリプションタイプは、電子メール、REST API エンドポイント、または SNMP トラップのいずれかに設定できます。

- [Select an existing endpoint] : ドロップダウン矢印を使用して、サブスクリプションのエンドポイントと URL を選択します。
- [Create a new endpoint] : アクティブなリンクをクリックして [Webhook] タブにアクセスし、REST API エンドポイントの設定を構成します。
 - (注) [Webhook] タブで値を構成したら、イベントに戻り、設定済みの REST API エンドポイントとしてそれを選択します。
- [Trust certificate] : REST API エンドポイント通知に信頼できる証明書が必要かどうかを選択します。
- [HTTP Method] : PUT または POST のいずれかのメソッドを選択します。
- [Authentication] : 認証タイプを選択します。
 - [Basic] : クライアントが HTTP 要求を送信することで認証を行います。クライアントは、「Basic」という単語の後にスペースで区切って「username:password」の形式の base64 でエンコードされた文字列を入力した認証ヘッダーを含む HTTP 要求を送信します。[Basic] を選択すると、[Header Key] フィールドに「Authorization」という値が自動的に入力されます。
 - [Token] : サーバーから提供されたセキュリティトークンを使用してユーザーが認証されます。[Token] を選択すると、[Headers] フィールドに「X-Auth-Token」という値が自動的に入力されます。
 - [No Authentication] : 認証が不要になります。
- [Headers] : [Header Name] と [Header Value] に入力します。[Add] をクリックして、ヘッダーの値を追加します。
 - (注) [Header Name] フィールドは、上記の [Authentication] の選択に応じて自動的に入力される場合があります。

サブスクリプションを保存して有効にするには、[Subscribe] をクリックします。キャンセルしてウィンドウを終了する場合は、[Cancel] をクリックします。

イベント設定の構成

Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは候補となる問題のリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、ServiceNow のイベント、インシデント、または問題のシビラティ（重大度）を作成および変更することができます。これらのタスクは、[Events Settings] ウィンドウで実行します。[Events Settings] ウィンドウには、Cisco DNA Center プラットフォームの [Configurations] メニューオプションからアクセスできます。

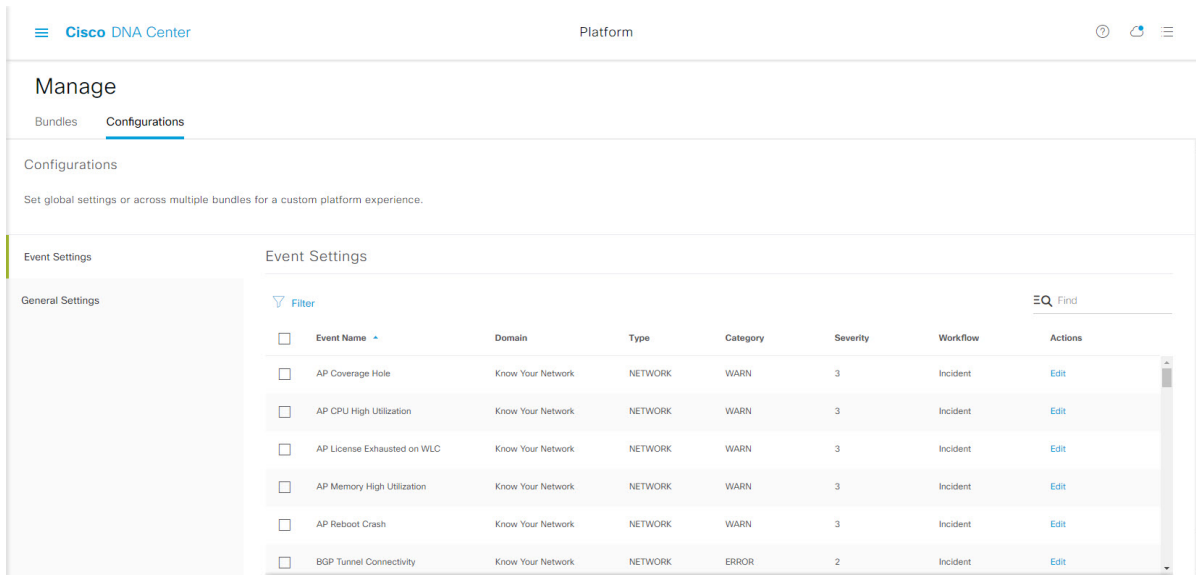


- (注) このリリースでは、[Event Setting] で設定する SWIM イベントはありません。ネットワーク アシユアランス イベントのみを設定します。



重要 [Event Settings] ウィンドウとその機能は、ITSM（ServiceNow）の統合のイベントにのみ適用され、その他の接続先に設定されたイベントには適用されません。ウェブフックまたはその他の接続先にイベントを設定するには、列の上にあるリンクをクリックします。[Events] ウィンドウを使用して、電子メール、ウェブフック、またはSNMPトラップのイベントを設定します。

図 3: [Event Settings] ウィンドウ



始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 1 メニューアイコン（☰）をクリックして、[Platform] > [Manage] > [Configurations]。

[Events Settings] セクションが含まれている [Configurations] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [Event Settings] セクションに表示される情報を確認します。

- [Event Name] : Cisco DNA Center イベントの名前。
- [Domain] : Cisco DNA Center イベントのドメイン。
- [Type] : ネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合。
- [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
- [Severity] : P1（シビラティ（重大度）1）から P5（シビラティ（重大度）5）。

(注) シビラティ (重大度) 1 が最も優先順位が高く、最も重要または重大なイベントに割り当てます。

- [Workflow] : インシデント、問題、イベント、または RFC (変更要求)
- [Actions] : 編集。

テーブルに表示される内容を調整するには、[Filter] アイコンをクリックするか、[Find] フィールドにキーワードを入力します。たとえば、すべてのアクセスポイントの通知を表示するには、[Find] フィールドに「AP」と入力します。すべてのネットワーク通知を表示するには、[Find] フィールドに「Network」と入力します。すべてのシビラティ (重大度) 通知を表示するには、[Find] フィールドに「1」と入力します。

ステップ 3 イベントを編集するには、[Actions] 列で [Edit] をクリックします。

設定を選択するには、下矢印をクリックして値を調整します。たとえば、[Network] をクリックして、[App] に調整します。これにより、イベントタイプはネットワークタイプからアプリケーションタイプに変更されます。[Severity] をクリックし、設定を「5」から「1」に調整します。シビラティ (重大度) レベルが 5 から 1 に上がります。

ステップ 4 イベント名の横にあるボックスをクリックして、通知を有効にします。

これにより、将来イベントが発生した場合、Cisco DNA Center により通知が有効になります。

ステップ 5 [Save] をクリックします。

Cisco DNA アプリを使用しない Cisco DNA Center と ServiceNow の統合

次の表に、Cisco DNA アプリを使用せずに、Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定するための手順を示します。手順に従い、必要とする機能に応じて、ネットワークイベント、SWIM イベント、または両方のイベントタイプの統合を設定します。



(注) このワークフローでは、[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization] バンドルを使用することもできます。このバンドルを使用する場合は、接続先タイプとして [Post device inventory details to a staging table] を必ず選択してください。他の接続先タイプ ([Synchronize device inventory directly with CMDB]) には、Cisco DNA アプリが必要です。さらに、[Post device inventory details to a staging table] 接続先タイプは、REST API エンドポイントにのみデータを送信します。データに対してさらにアクションを実行するには、スクリプトを作成する必要があります。

表 3: Cisco DNA アプリの手順を使用しない Cisco DNA Center と ServiceNow の統合

ステップ	説明
ステップ 1	<p>Cisco DNA Center リリース 2.3.5 をインストールするかアップグレードします。</p> <p>インストール Cisco DNA Centerについては、Cisco DNA Center 設置ガイドを参照してください。</p>
ステップ 2	<p>次のバージョンを実行している ServiceNow をインストールするか、それにアップグレードします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quebec • Paris • ローマ • サンディエゴ • 東京 <p>インストールおよびアップグレード手順については、ServiceNow ドキュメントを参照してください。</p> <p>(注) この手順は、ServiceNow 管理者が実行する必要があります。</p>
ステップ 3	<p>[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルが設定済み。詳細については、[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (14 ページ)を参照してください。</p> <p>このバンドルにより、2つのシステム (Cisco DNA Center および ServiceNow) の間の変更管理が有効になります。変更管理およびインシデント/問題管理ワークフローは、ServiceNow でチケットを記録する自動化またはアシユアランスの使用例に基づいて有効にする必要があります。</p>
ステップ 4	<p>[Event Settings] でネットワークイベント設定を構成します。</p> <p>詳細については、イベント設定の構成 (17 ページ)を参照してください。</p> <p>(注) Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは候補となる問題のリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、ServiceNow のイベント、インシデント、または問題のシビラティ (重大度) を作成および変更することができます。</p>

ステップ	説明
ステップ 5	<p>[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルを設定します。</p> <p>詳細については、[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (19 ページ) を参照してください。</p> <p>[Cisco DNA Center Automation events for ITSM (ServiceNow)] バンドルは、コンプライアンス、セキュリティ、またはその他の運用トリガーに必要なソフトウェアイメージの更新に関連するイベントを Cisco DNA Center から取得します。SWIM イベント通知は、ポーリングおよび通知スケジュールではなく、発生時に Cisco DNA Center から ServiceNow に送信されます。</p> <p>詳細については、SWIM クローズドループ自動化について (57 ページ) を参照してください。</p>
ステップ 6	<p>ServiceNow インスタンスにアクセスし、この手順で REST API を使用して投稿されたネットワークおよび SWIM イベントデータを確認します。ビジネスまたはネットワークのニーズに応じて、ServiceNow でこのデータの確認と操作を開始します。</p>

[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

この手順を実行して、アシュアランスおよびメンテナンスの問題に対応するためにネットワークのモニターリングの設定を行い、ServiceNow システムにイベント詳細を発行します。



- (注) イベントデータは、ServiceNow の [Event] テーブルに公開できます。これには、ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインが存在している必要があります。ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインがない場合は、Cisco DNA アプリの REST API エンドポイントにデータを送信するようにバンドルを設定できます。

始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

- ステップ 1** メニューアイコン (☰) をクリックして、[Platform] > [Manage] > [Bundles] の順に選択します。表示されたバンドルとその現在のステータスを確認します。
- ステップ 2** [Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] のバンドルリンクまたはアイコン (イニシャルと色付きの四角形) をクリックして、バンドルに関する詳細情報を表示します。表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。

- [General information] : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。
- [Information] : 一般的な情報 (バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ)、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。
- [Contents] : バンドルを構成する API および統合フローにアクセスしたり、バンドルを構成する統合フローに関する情報を提供したりするタブ。
- [Release Notes] : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。

ステップ 3 上記の各タブをクリックし、バンドルに関する情報を確認します。

ステップ 4 [Enable] ボタンをクリックしてバンドルを有効にします。
ウィンドウに [Information] フィールドが表示されます。

ステップ 5 [Information] フィールドで、[Enable] ボタンをクリックして、バンドルの有効化を確認します。
[Enable] ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。

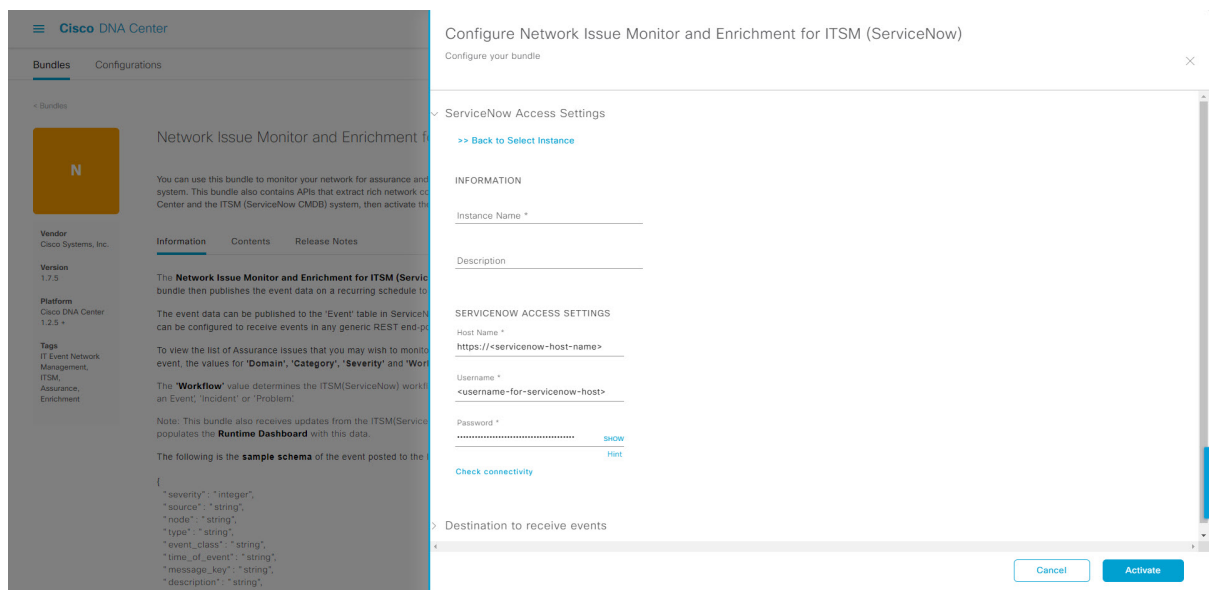
ステップ 6 成功メッセージの中の [OK] をクリックします。

ステップ 7 [Configure] ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。
設定 slide-in pane が表示されます。

ステップ 8 設定 slide-in pane で、[ServiceNow Access Settings] をクリックして、ServiceNow の接続インスタンスを設定します。

ステップ 9 ラジオボタンをクリックして、既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 4: ServiceNow インスタンスの設定フィールドの例



[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 10 新しい ServiceNow 接続インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Host name] : ServiceNow システムのホスト名。
- [Username] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なユーザー名。
- [Password] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なパスワード。

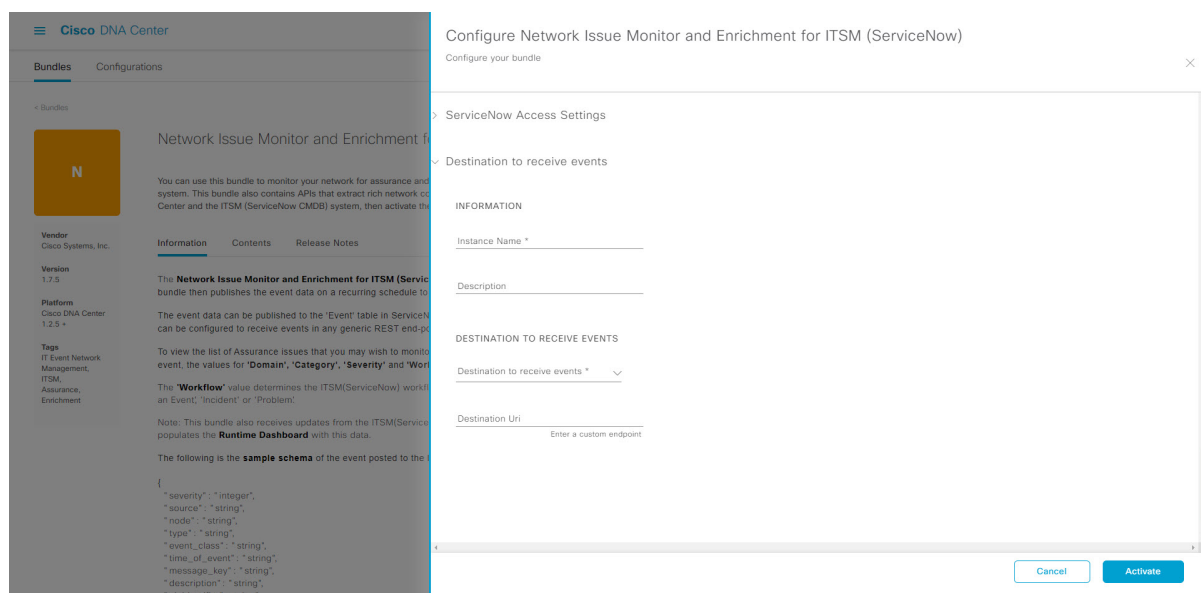
ステップ 11 [Check Connectivity] をクリックして、エンドポイントが設置されたサーバーへの接続が可能かどうかテストします。

サーバーへの接続テストが成功したら、[Destination to receive events] を設定します。

ステップ 12 構成 slide-in pane で、[Destination to receive events] をクリックし、接続先接続インスタンスを設定します。

ステップ 13 ラジオボタンをクリックして、既存の宛先接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 5: [Destination to receive events] 設定フィールドの例



既存の宛先接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 14 新しい接続先インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。

- [Destination to receive events] : 次のいずれかを選択します。
 - [Event Management] : Cisco DNA アプリを使用せずに Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定する場合は、[Event Management] オプションを選択します。[Event Management] オプションを選択する場合、ServiceNow インスタンス内でイベント管理プラグインを設定する必要もあります。
 - [REST API Endpoint] : [REST API Endpoint] オプションは、Cisco DNA アプリで使用できます。このオプションを使用すると、データはアプリ内の REST API エンドポイントに送信されます。Cisco DNA
 - [Generic REST Endpoint in ServiceNow] : このオプションの場合、ServiceNow の別のステージングテーブルにデータを送信できます。
- [Destination URI] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの接続先 URI (Uniform Resource Indicator) を入力します。このオプションでは、このフィールドは必須です。

この情報を入力して、次のステップに進みます。

ステップ 15 [Activate] をクリックし、変更を保存してバンドルを有効化するか、[Cancel] をクリックして設定をキャンセルし、slide-in pane を閉じます。

バンドルに加えられた変更は、直ちに適用が開始されます。さらに、バンドルのステータスは [ENABLED] から [ACTIVATE] に変更されます。

イベント設定の構成

Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは候補となる問題のリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、ServiceNow のイベント、インシデント、または問題のシビラティ (重大度) を作成および変更することができます。これらのタスクは、[Events Settings] ウィンドウで実行します。[Events Settings] ウィンドウには、Cisco DNA Center プラットフォームの [Configurations] メニューオプションからアクセスできます。

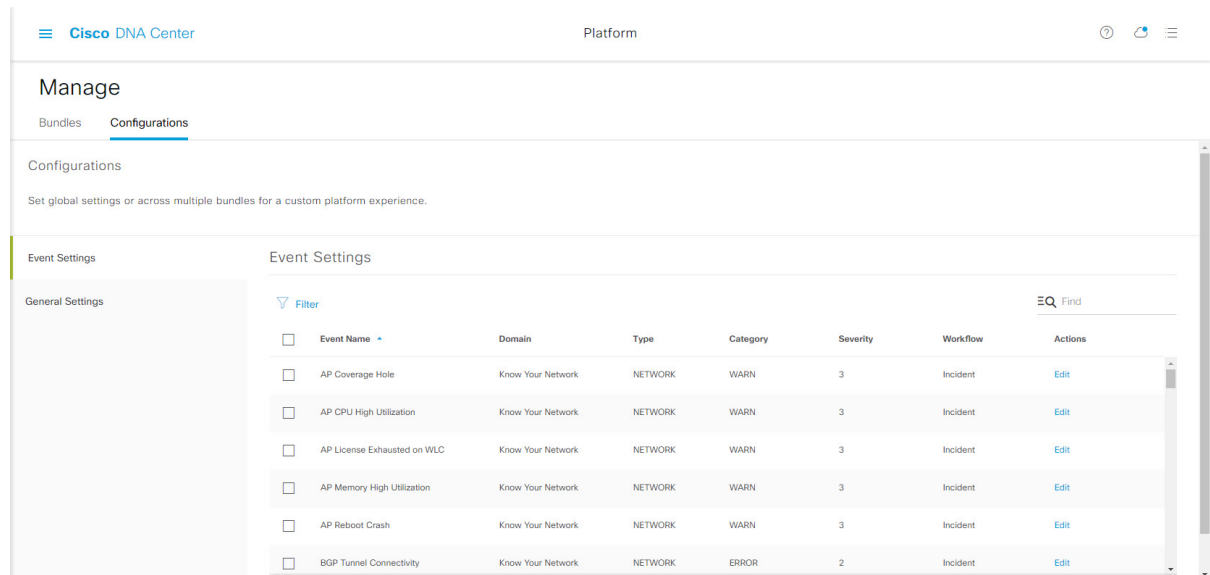


(注) このリリースでは、[Event Setting] で設定する SWIM イベントはありません。ネットワーク アシユアランス イベントのみを設定します。



重要 [Event Settings] ウィンドウとその機能は、ITSM (ServiceNow) の統合のイベントにのみ適用され、その他の接続先に設定されたイベントには適用されません。ウェブフックまたはその他の接続先に設定されているイベントの場合は、列の上にあるリンクをクリックして [Events] ウィンドウにアクセスします。[Events] ウィンドウを使用して、電子メール、ウェブフック、または SNMP トラップのイベントを設定します。

図 6: [Event Settings] ウィンドウ



始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 1 メニューアイコン（☰）をクリックして、**[Platform] > [Manage] > [Configurations]**。

[Events Settings] セクションが含まれている [Configurations] ウィンドウが開きます。

ステップ 2 次の情報が含まれている [Event Settings] セクションを確認します。

- [Event Name] : Cisco DNA Center イベントの名前。
 - [Domain] : Cisco DNA Center イベントのドメイン。
 - [Type] : ネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合のタイプ。
 - [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
 - [Severity] : P1（シビラティ（重大度）1）から P5（シビラティ（重大度）5）。
- （注） シビラティ（重大度）1 が最も優先順位が高く、最も重要または重大なイベントに割り当てます。
- [Workflow] : インシデント、問題、イベント、または RFC（変更要求）
 - [Actions] : 編集。

[Filter] アイコンをクリックしてフィルタを使用するか、[Find] フィールドにキーワードを入力することで、テーブルに表示される内容を調整することができます。たとえば、すべてのアクセスポイントの通知を表

示するには、[Find] フィールドに「AP」と入力します。すべてのネットワーク通知を表示するには、[Find] フィールドに「Network」と入力します。すべてのシビラティ（重大度）通知を表示するには、[Find] フィールドに「1」と入力します。

ステップ 3 [Actions] カラムの [Edit] をクリックして、イベントを編集します。

下向き矢印をクリックして設定を選択し、値を調整します。たとえば、[Network] をクリックして、[App] に調整します。これにより、イベントタイプはネットワークタイプからアプリケーションタイプに変更されます。[Severity] をクリックし、「5」から「1」に調整します。これにより、シビラティ（重大度）レベルが 5 から 1 に上がります。

ステップ 4 イベント名の横にあるボックスをクリックして、通知を有効にします。

これにより、将来イベントが発生した場合、Cisco DNA Center により通知が有効になります。

ステップ 5 [Save] をクリックします。

[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

この手順を実行して、コンプライアンス、セキュリティ、またはその他の操作トリガーのソフトウェアイメージの更新を必要とするイベントのモニタリングおよびパブリッシングを、ServiceNow システムに設定します。



(注) イベントデータは、ServiceNow の [Event] テーブルに公開できます。これには、ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインが存在している必要があります。ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインがない場合、バンドルは、Cisco DNA アプリの REST API エンドポイントにデータを送信するように設定できます。

始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 1 メニューアイコン（☰）をクリックして、[Platform] > [Manage] > [Bundles] の順に選択します。

表示されたバンドルとその現在のステータスを確認します。

ステップ 2 [Cisco DNA Center Automation events for ITSM (ServiceNow)] バンドルのリンクまたはアイコン（イニシャルと色付きの四角形）をクリックして、バンドルに関する詳細情報を表示します。

表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。

- [General information] : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。
- [Information] : 一般的な情報 (バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ)、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。
- [Contents] : バンドルを構成する API および統合フローにアクセスしたり、バンドルを構成する統合フローに関する情報を提供したりするタブ。
- [Release Notes] : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。

ステップ 3 前述の各タブをクリックし、バンドルに関する情報を確認します。

ステップ 4 [Enable] ボタンをクリックしてバンドルを有効にします。

ウィンドウに [Information] フィールドが表示されます。

ステップ 5 [Information] フィールドの [Enable] ボタンをクリックして、バンドルが有効化されていることを確認します。

[Enable] ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。

ステップ 6 成功メッセージの中の [OK] をクリックします。

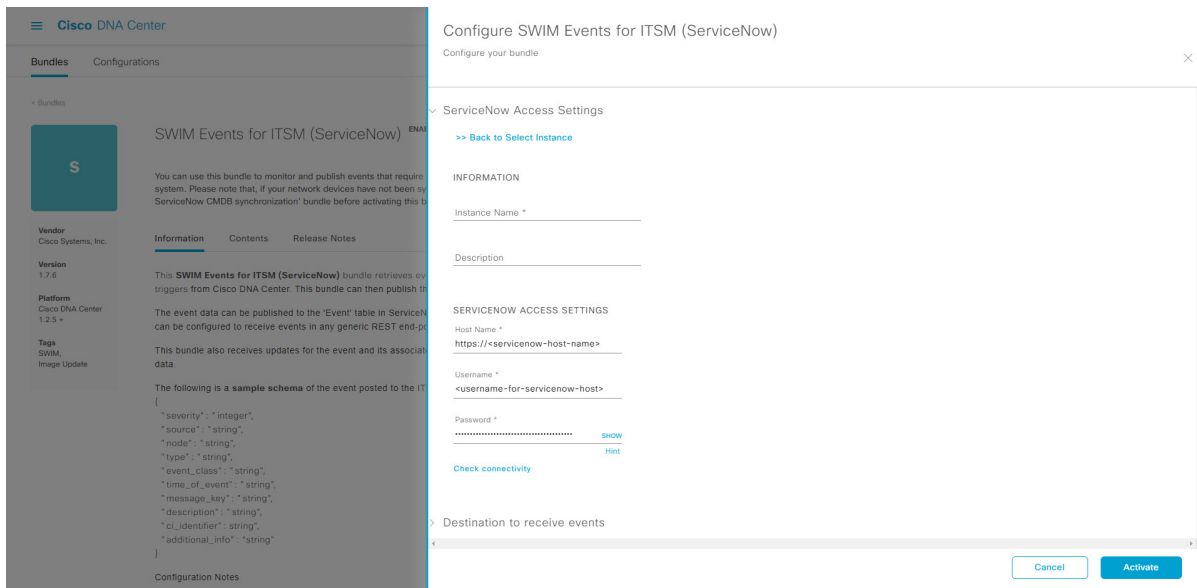
ステップ 7 [Configure] ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。

設定 slide-in pane が表示されます。

ステップ 8 設定 slide-in pane で、[ServiceNow Access Settings] をクリックして、ServiceNow の接続インスタンスを設定します。

ステップ 9 ラジオボタンをクリックして、既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 7: ServiceNow インスタンスの設定フィールドの例



既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 10 新しい ServiceNow 接続インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Host name] : ServiceNow システムのホスト名。
- [Username] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なユーザー名。
- [Password] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なパスワード。

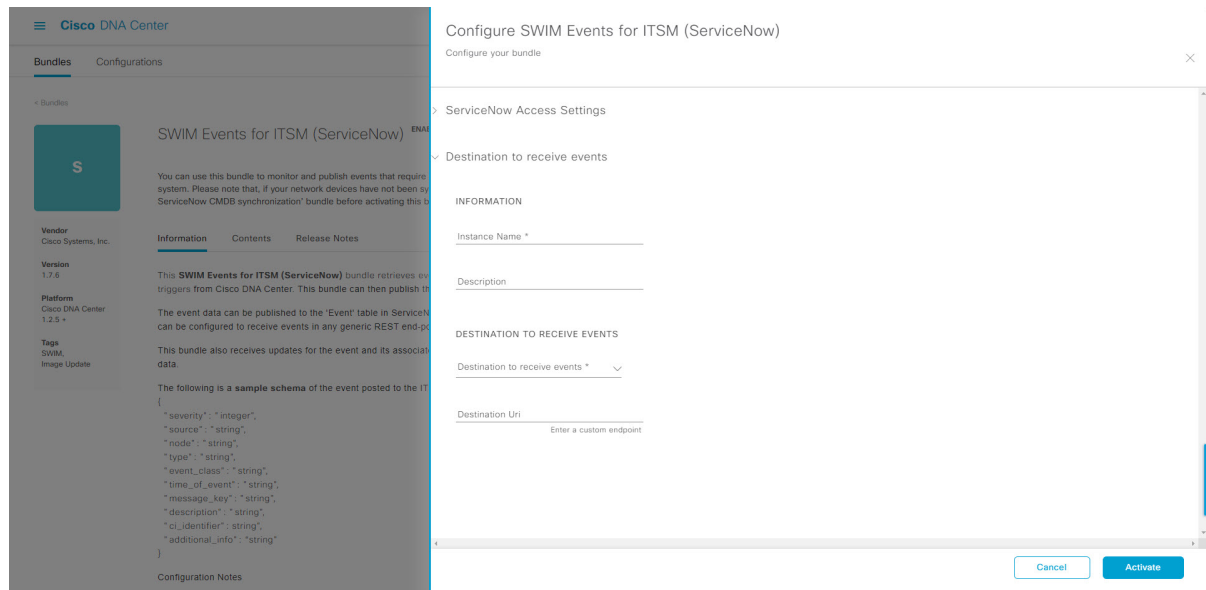
ステップ 11 [Check Connectivity] をクリックして、エンドポイントが設置されたサーバーへの接続が可能かどうかテストします。

サーバーへの接続テストが成功したら、バンドルをアクティブ化します。

ステップ 12 設定slide-in paneで、[Destination to receive events] をクリックし、宛先接続インスタンスを設定します。

ステップ 13 ラジオボタンをクリックして、既存の宛先接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 8: [Destination to receive events] 設定フィールドの例



既存の宛先接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 14 新しい接続先インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Destination to receive events] : 次のいずれかを選択します。
 - [Event Management] : Cisco DNA アプリを使用せずに Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定する場合は、[Event Management] オプションを選択します。[Event Management] オプションを選択する場合、ServiceNow インスタンス内でイベント管理プラグインを設定する必要があります。
 - [REST API Endpoint] : [REST API Endpoint] オプションは、Cisco DNA アプリで使用できます。データは、[REST API Endpoint] オプションを使用して Cisco DNA アプリ内の REST API エンドポイントに送信されます。
 - [Generic REST Endpoint in ServiceNow] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの場合、ServiceNow の別のステージングテーブルにデータを送信できます。
- [Destination URI] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの接続先 Uniform Resource Identifier (URI) を入力します。このオプションでは、このフィールドは必須です。

この情報を入力して、次のステップに進みます。

ステップ 15 [Activate] をクリックし、変更を保存してバンドルを有効化するか、[Cancel] をクリックして設定をキャンセルし、slide-in pane を閉じます。

(注) [Activate] をクリックすると、バンドルの変更が有効になり、変更は直ちに実施されます。さらに、バンドルのステータスは [ENABLED] から [ACTIVE] に変更されます。

Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合

Cisco DNA Center は、ServiceNow との統合を促進するアプリケーション (Cisco DNA) をサポートしています。このアプリケーションまたはアプリは、イベント管理プラグインなしで ServiceNow と連携するように設計されています。

Cisco DNA アプリ (バージョン 2.1.1) が ServiceNow インスタンス内にインストールされ、次のタスクを実行していることを確認します。

- Cisco DNA Center 検出デバイスの ServiceNow 構成管理データベース (CMDB) への基本的な一方向同期をスケジュールします (信頼できる情報源として Cisco DNA Center インベントリを使用)。Cisco DNA アプリは、Cisco DNA Center から ServiceNow への CMDB 同期をサポートしています。
- Cisco DNA Center によって発行されたネットワーク イベントの問題、インシデント、および変更ワークフローを自動的にトリガーします。
- Cisco DNA Center のネットワークの詳細を使用して ITSM チケットを強化します。Cisco DNA アプリケーションは、デバイス、問題、ユーザー、ユーザーが作成したチケットのクライアントなど、さまざまな充実した情報を取得するため Cisco DNA Center に REST API コールを行います。
- ServiceNow でネットワーク イベントの変更要求 (CR) チケットを自動化された方法で作成するため、Cisco DNA Center プラットフォームと ServiceNow の統合をサポートしています。

次の表に、Cisco DNA アプリを使用して、Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定するための手順を示します。手順に従い、必要とする機能に応じて、ネットワーク イベント、SWIM イベント、または両方のイベントタイプの統合を設定します。

表 4: Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合手順

ステップ	説明
ステップ 1	Cisco DNA Center リリース 2.3.5 をインストールするかアップグレードします。 インストール Cisco DNA Center については、 Cisco DNA Center 設置ガイド を参照してください。

ステップ	説明
ステップ 2	<p>次のバージョンを実行している ServiceNow をインストールするか、それにアップグレードします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quebec • Paris • ローマ • サンディエゴ • 東京 <p>インストールおよびアップグレード手順については、ServiceNow ドキュメントを参照してください。</p> <p>(注) この手順は、ServiceNow 管理者が実行する必要があります。</p>
ステップ 3	<p>Cisco DNA アプリが配置されている ServiceNow ストアの Web サイトにアクセスするには、次のリンクをクリックします。</p> <p>https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b/2.1.1</p> <p>Web サイトで入手可能なドキュメントに従って、Cisco DNA アプリ（バージョン 2.1.1）をダウンロードして、ServiceNow にインストールします。</p> <p>(注) この手順は、ServiceNow 管理者が実行してください。</p>
ステップ 4	<p>Cisco DNA Center と ServiceNow の統合の要件が満たされていることを確認します。</p> <p>詳細については、要件（25 ページ） を参照してください。</p>
ステップ 5	<p>Cisco DNA Center プラットフォーム GUI にアクセスし、[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルを設定します。</p> <p>詳細については、[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルの設定（26 ページ） を参照してください。</p> <p>(注) ネットワーク デバイス インベントリと ServiceNow CMDB との同期は、ITSM チケットの自動生成を有効にするための前提条件です。したがって、最初に CMDB 同期を有効にする必要があります（Cisco DNA Center 以外でまだ実行されていない場合）。CMDB の同期が他の場所で実行されているかどうかについては、ServiceNow 管理者に確認してください。</p>

ステップ	説明
ステップ 6	<p>[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルが設定済み。詳細については、[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (14 ページ) を参照してください。</p> <p>このバンドルは、ServiceNow で任意のタイプのワークフローを作成するために、データを Cisco DNA Center から送信できるようにします。変更管理およびインシデント/問題管理ワークフローは、ServiceNow でチケットを記録する自動化またはアシュアランスの使用例に基づいて有効にする必要があります。</p>
ステップ 7	<p>[Event Settings] でネットワークイベント設定を構成します。</p> <p>詳細については、イベント設定の構成 (39 ページ) を参照してください。</p> <p>(注) Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは候補となる問題のリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、ServiceNow のイベント、インシデント、または問題のシビラティ (重大度) を作成および変更することができます。</p>
ステップ 8	<p>[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルを設定します。</p> <p>詳細については、[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (19 ページ) を参照してください。</p>
ステップ 9	<p>ServiceNow インスタンスにアクセスし、この手順で Cisco DNA Center REST API を使用して投稿されたネットワークおよびSWIM イベントデータを確認します。ビジネスまたはネットワークのニーズに応じて、このデータを確認し、利用を開始します。</p>

要件

Cisco DNA Center と ServiceNow の統合に関する次のネットワーキングおよびシステム要件が満たされていることを確認します。

- ネットワーク :
 - Cisco DNA アプリは、統合されている Cisco DNA Center インストールの IP アドレスとアクセス情報を使用して設定されます。



(注) この情報については、Cisco DNA Center 管理者に問い合わせてください。

- Cisco DNA Center と ServiceNow 間の HTTPS ネットワークアクセス。



(注) これを確立するには、ネットワーク管理者に連絡し、協力してください。

- MID サーバーの構成情報については、ServiceNow ストアの Web サイトにある『*Scope Certified Application Installation and Configuration Guide*』を参照してください。
https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b/2.1.1
- Cisco DNA Center プラットフォーム：
 - Cisco DNA Center プラットフォームは、Cisco DNA Center で有効になっています。
 - Cisco DNA Center プラットフォームで必要なバンドルを設定し、アクティブ化します（次の手順で説明するとおり）。



(注) これらのバンドルには、ServiceNow の Cisco DNA アプリと統合するために必須の API が含まれています。

[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルの設定

この手順を実行すると、Cisco DNA Center デバイスと ServiceNow CMDB システム間での同期がトリガーされるか、またはスケジュールされます。デバイスが Cisco DNA Center と ServiceNow CMDB システム間で同期されていない場合、他のバンドルをアクティブ化する前に、前提条件としてこのバンドルをアクティブ化する必要があります。



- (注) Cisco DNA Center CMDB 同期では、Cisco DNA Center の複数のインスタンスを検出できません。
- 特定の Cisco DNA Center インスタンスから同期された属性を識別するために、各属性には Cisco DNA Center IP アドレスのタグが付けられています。
 - ServiceNow は、属性がどの Cisco DNA Center インスタンスからのものかを識別できるようになりました。Cisco DNA Center IP アドレスまたはホスト名の情報を保持するために、構成アイテム (CI) の追加属性が追加されました。

始める前に

- Cisco DNA Center プラットフォーム と統合したシステムで ServiceNow が稼働していることを確認してください。

- 正常なディスカバリジョブを Cisco DNA Center で実行します。[Device Inventory] でディスカバリジョブが成功しているかどうか確認できます。メニューアイコン (☰) をクリックして、[Provision] > [Inventory] の順に選択して結果を表示します。
- この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『Cisco DNA Center Platform User Guide』を参照してください。

-
- ステップ 1** メニューアイコン (☰) をクリックして、[Platform] > [Manage] > [Bundles] の順に選択します。
表示されたバンドルとその現在のステータスを確認します。
- ステップ 2** [Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization] バンドルのリンクまたはアイコン (イニシャルと色付きの四角形) をクリックして、バンドルに関する詳細情報を表示します。
表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。
- [General information] : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。
 - [Information] : 一般的な情報 (バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ)、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。
 - [Contents] : バンドルを構成する統合フローおよび API にアクセスするタブです。
 - [Release Notes] : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。
- ステップ 3** [Content] タブをクリックします。
- ステップ 4** [Integration Flows] ヘッダーをクリックします。
統合フローまたは統合フローのリストがヘッダーの下に表示されます。
- ステップ 5** [Enable] ボタンをクリックして、統合フローのリンクをアクティブ化します。
ウィンドウに [Information] フィールドが表示されます。
- ステップ 6** [Information] フィールドで、[Enable] ボタンをクリックして、バンドルの有効化を確認します。
[Enable] ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。
- ステップ 7** 成功メッセージの中の [Okay] をクリックします。
- ステップ 8** 統合フローのリンクをクリックして、下記のタスクを実行します。
- [Description]、[Tags]、[How to Use this Flow]、およびスケジューラを確認します。
 - [Run Now] (スケジューラをすぐに実行する場合)、[Run Later] (後で実行するようにスケジュールする場合)、または [Recurring] (反復スケジュールを設定する場合) をクリックします。

[Run Later] を選択した場合は、日付、時刻、およびタイムゾーンを選択する必要があります。
[Recurring] を選択した場合は、繰り返しの頻度（毎日または毎週）、間隔（分または時間）、開始日と終了日を設定する必要があります。

- [Schedule] をクリックしてスケジューラを有効にします。

重要 次の手順に従い、バンドル自体の設定が完了した後にのみ、統合フローのスケジュールを設定および有効化します。統合フローのスケジュールを設定して有効にするには、このビューに戻って [Schedule] をクリックするか、[Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization] slide-in pane で [View Flows] をクリックするか（以下の手順を参照）、メニューアイコン (☰) > [Platform] > [Developer Toolkit] > [Integration Flows] > [Schedule to Publish Inventory Details-ServiceNow Connector] の順にクリックします。

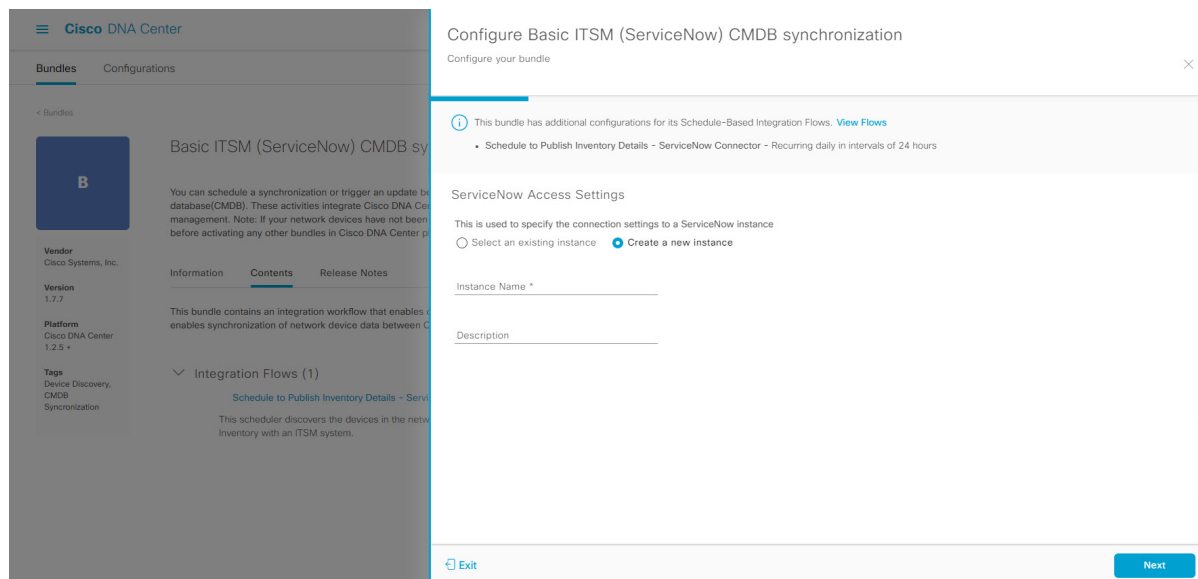
ステップ 9 [X] アイコンをクリックして、前のバンドルウィンドウに戻ります。

ステップ 10 [Configure] ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。

設定 slide-in pane が表示されます。CMDB 同期情報を確認します。

ステップ 11 オプションボタンをクリックして、CMDB 同期の ServiceNow アクセス設定（既存または新規）を設定します。

図 9: [ServiceNow Access Settings]



既存の設定を設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューで設定を選択し、[Next] をクリックします。

ステップ 12 新しいアクセス設定を設定するには、次のインスタンス情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。

[Next] をクリックします。

ステップ 13 新しいアクセス設定を設定するには、次の追加の設定情報を入力する必要があります。

図 10: [ServiceNow Access Settings]

The screenshot shows the configuration page for the 'Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization' bundle. The page is titled 'Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization' and 'Configure your bundle'. The main content area is 'ServiceNow Access Settings' with fields for Host Name, Username, and Password. The Host Name field contains 'https://<servicenow-host-name>', the Username field contains '<username-for-servicenow-host>', and the Password field is masked with dots and has a 'SHOW' button. There is a 'Check connectivity' link below the password field. At the bottom, there are 'Exit', 'Back', and 'Next' buttons.

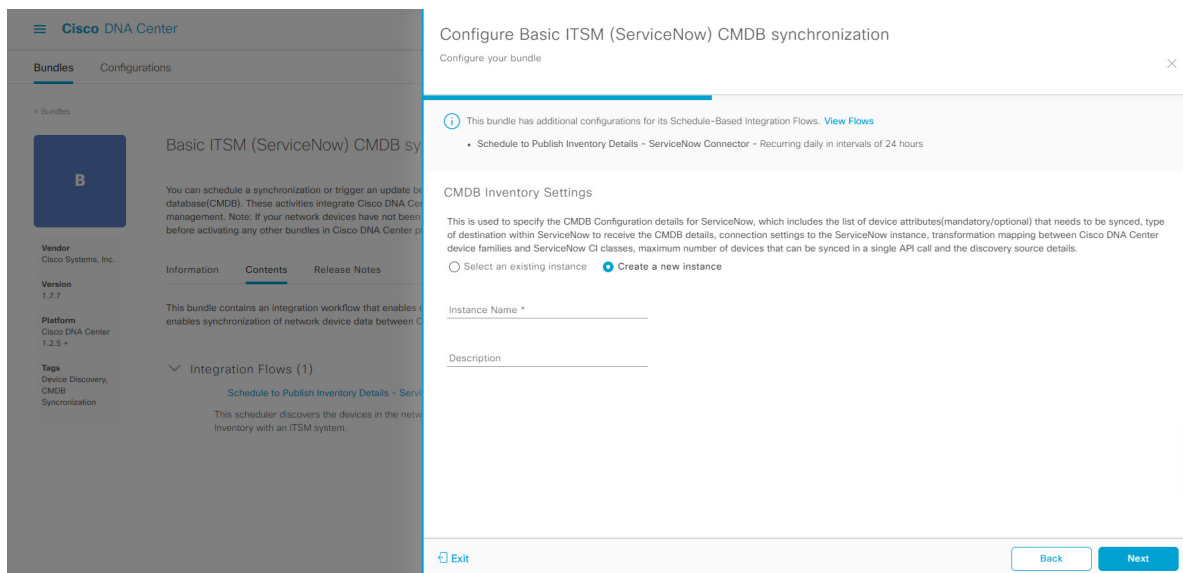
- [Hostname] : ServiceNow サーバーのホスト名または IP アドレス。
- [Username] : ServiceNow サーバーにアクセスするためのユーザー名。
- [Password] : ServiceNow サーバーにアクセスするためのパスワード。

[Check Connectivity] をクリックして、ServiceNow サーバーへのアクセスを確認します。

[Next] をクリックします。

ステップ 14 オプションボタンをクリックして、CMDB インベントリ設定に対して既存のインスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 11: CMDB インベントリ設定



既存のインスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Configure] をクリックします。

ステップ 15 新しいインスタンスを設定するには、次の情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。

[Next] をクリックします。

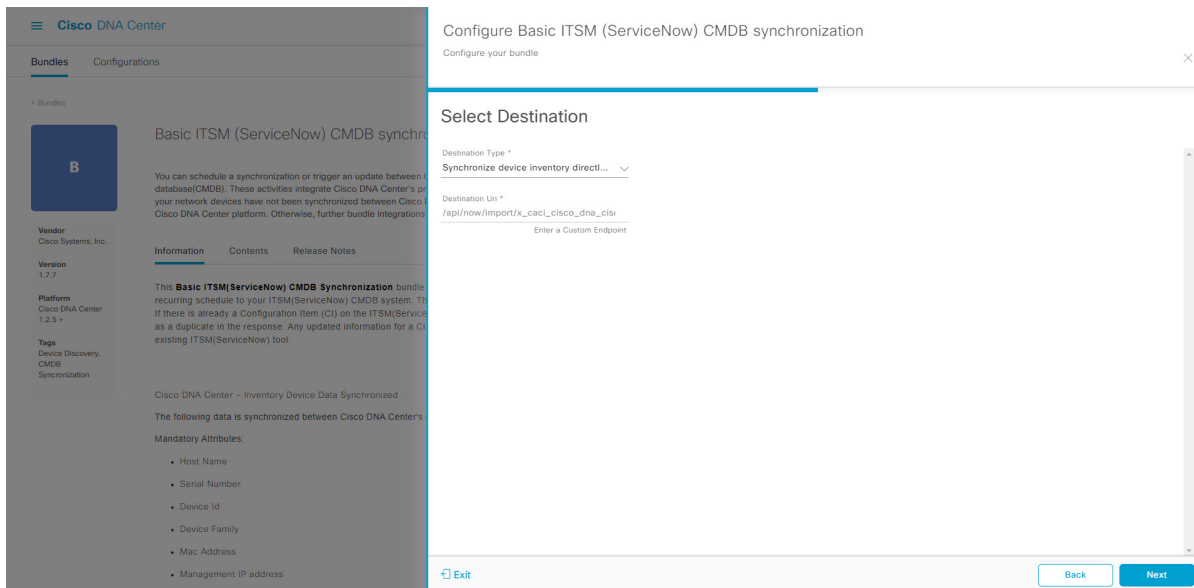
ステップ 16 [Select Destination] ウィンドウで、次の情報を入力します。

- [Destination Type] : 次の 2 つの接続先タイプから選択できます。
 - [Synchronize device inventory directly with CMDB]
 - [Post device inventory details to a staging table]

(注) [Synchronize device inventory directly with CMDB] 接続先タイプを使用して、Cisco DNA アプリ内の REST API エンドポイントにデータを送信します。Cisco DNA アプリを使用して、独自のカスタマイズされた ServiceNow インスタンスがない場合は、この接続先タイプを使用する必要があります。Cisco DNA アプリの外部の REST API エンドポイントにデータを送信するには、他の接続先タイプ ([Post device inventory details to a staging table]) を使用します。[Post device inventory details to a staging table] 接続先タイプでは、データ転送後に、ステージングテーブルからデータを取得して ServiceNow CMDB にマッピングするカスタムコードを記述する必要があります。

- [Destination URL] : ServiceNow サーバー (CMDB) またはステージングテーブルの Uniform Resource Indicator (URI) 。

図 12: [Select Destination] ウィンドウ



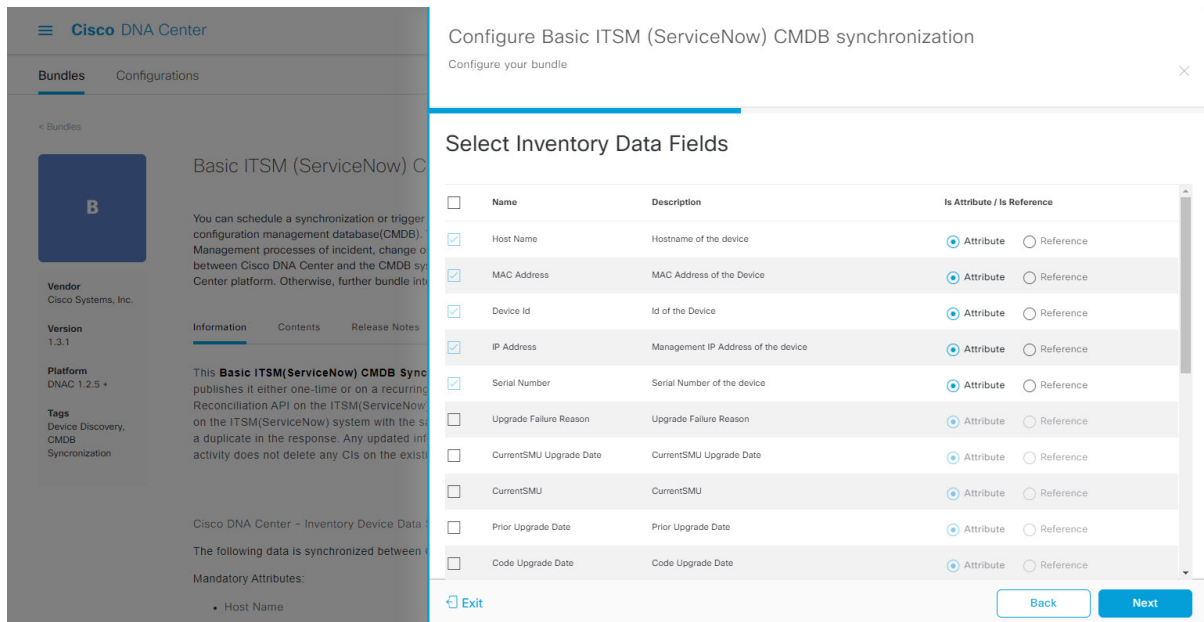
[Next] をクリックします。

ステップ 17 [Select Inventory Data Fields] ウィンドウで、同期するデータフィールドを選択します。

(注) インベントリデータフィールドは、CMDBまたはステー징テーブルに同期される属性または参照として指定できる、シスコが作成したデータタイプです。

[Select Inventory Data Fields] ウィンドウの上部のチェックボックスをクリックすると、同期するすべてのインベントリ データ フィールドが選択されます。すべてのインベントリ データ フィールドを同期する場合は、この上部のチェックボックスをクリックします。すべてを同期しない場合は、一度に1つのチェックボックスを確認してクリックし、同期するインベントリデータフィールドの小さなサブセットを作成します。

図 13: [Select Inventory Data Fields] ウィンドウ



[Select Inventory Data Fields] ウィンドウは、次の列で構成されています。

- [Name] : インベントリ データ フィールドの名前。
- [Description] : インベントリ データ フィールドの簡単な説明。
- [Is Attribute/Is Reference] : インベントリ データ フィールドが属性または参照のどちらであるか。参照データフィールドは、データベース内の2つのテーブル間の関係を作成するために使用されます。これはクエリの目的で使用されます。属性データフィールドは、データベースのテーブルにデータを追加するために使用されます。

ステップ 18 前のステップで同期対象として選択したデータフィールドについて、指定が属性または参照のどちらとして設定されているかを確認します。

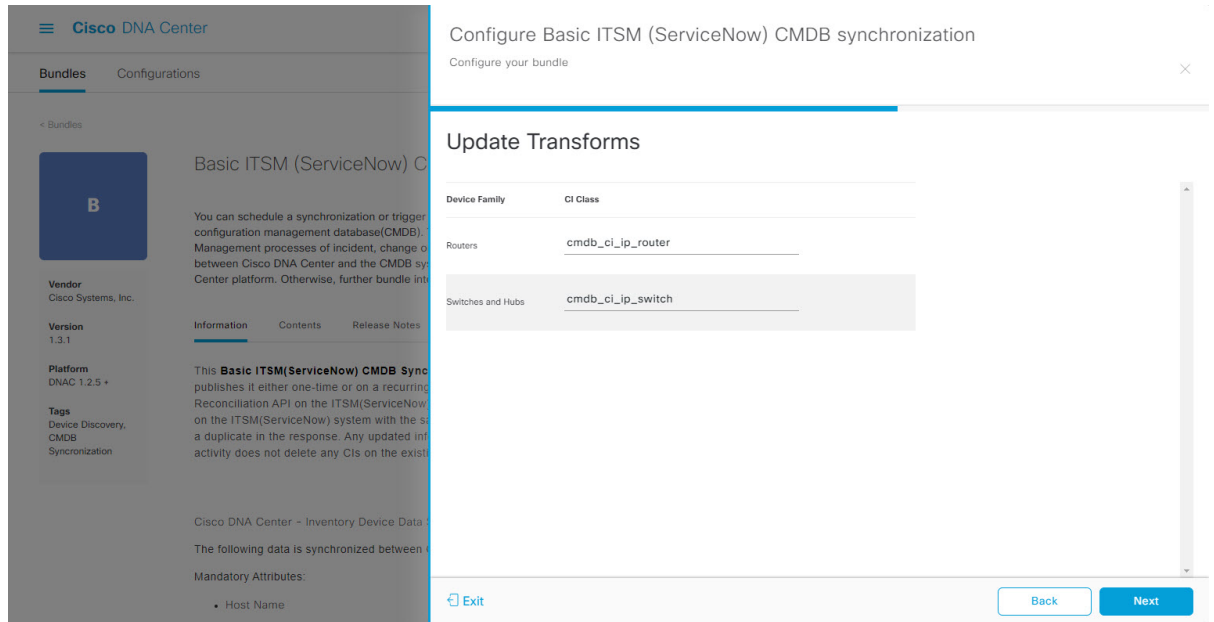
データフィールドのデフォルトの設定を変更するには、目的のデータフィールドの設定 ([Attribute] または [Reference]) をクリックします。

現在、統合は参照フィールドとして「場所」、「建物」、および「部品番号」のみをサポートしています。

同期するデータフィールドと、データフィールドを属性または参照のどちらにするか選択したら、[Next] をクリックします。

ステップ 19 [Update Transforms] ウィンドウで、Cisco DNA Center デバイスファミリと ServiceNow CI クラス間の ServiceNow 変換マッピングを受け入れるか、更新します。

図 14: [Update Transforms] ウィンドウ



デバイスファミリーは Cisco DNA Center デバイスの分類（ユニファイド AP、ルータ、ワイヤレスコントローラ、スイッチ、ハブなど）であり、ServiceNow へのインベントリ属性/参照マッピングは ServiceNow の既存の Cisco DNA Center アプリケーションですすでに使用できます。デバイスファミリーのタイプと数は、ユーザーのネットワーク内のシスコデバイスによって異なります。

(注) Cisco DNA Center プラットフォームは、ユーザーの Cisco DNA Center ネットワーク内のすべてのデバイスファミリーを自動的に取得し、この GUI ウィンドウに表示できます。

CI クラスは ServiceNow のデータベーステーブルです（`cmdb_ci_wap_network`、`cmdb_ci_ip_router`、`cmdb_ci_ip_switch`、`x_caci_cisco_dna_wireless_lan_controller` など）。GUI ウィンドウの [CI Class] 列は、CI クラスをそれぞれのデバイスファミリーにマッピングするために使用されます。

次の表に、Cisco DNA Center のデフォルトの CI クラスをデバイスファミリーごとに示します。デフォルトの CI クラスは、ユーザーが変更できます。以下にリストされていない他のデバイスファミリーの場合、シスコでは [CI Class] 列にデフォルト値を示しません。ServiceNow アプリケーションユーザーは、対応する CI クラスおよび属性/参照マッピングを手動で作成するか、既存の CI クラスを「親」CI クラスとして使用する必要があります。

表 5: デフォルトのデバイスファミリーから CI クラスへのマッピングリスト

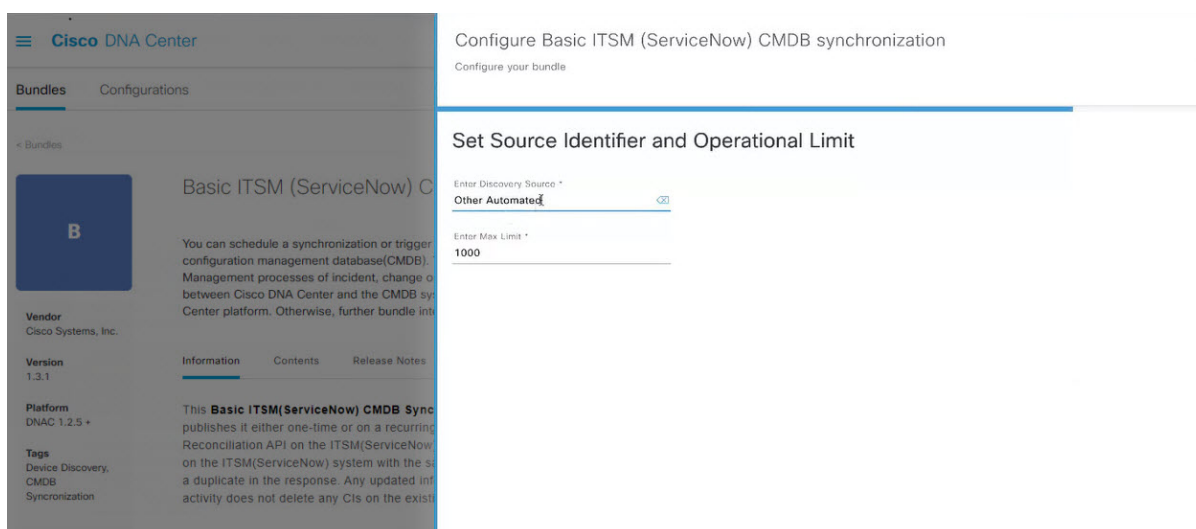
デバイス ファミリー	対応する CI クラス
ユニファイド AP	<code>cmdb_ci_wap_network</code>
ワイヤレスコントローラ	<code>x_caci_cisco_dna_wireless_lan_controller</code>
ルータ	<code>cmdb_ci_ip_router</code>
スイッチおよびハブ	<code>cmdb_ci_ip_switch</code>

デバイス ファミリ	対応する CI クラス
Meraki アクセスポイント	cmdb_ci_wap_network
Meraki カメラ	cmdb_ci_netgear
Meraki ダッシュボード	cmdb_ci_netgear
Meraki MX セキュリティアプライアンス	cmdb_ci_netgear
Meraki スイッチ	cmdb_ci_ip_switch

このウィンドウの情報を受け入れるか、更新したら、[Next] をクリックします。

ステップ 20 [Set Source Identifier and Operational Limit] ウィンドウで、データソースと最大制限を設定します。

図 15: [Set Source Identifier and Operational Limit] ウィンドウ



次の値を設定します。

- [Enter Destination Type] : 以前に選択した値と同じ値を入力するか、デフォルトの [Other Automated] のままにします。
 - [Synchronize device inventory directly with CMDB]
 - [Post device inventory details to a staging table]

(注) [Other Automated] は、OOB ServiceNow インスタンスの検出リソース属性の事前設定値です。これは、ServiceNow CIが検出されたデータソースを示す値です。デフォルトで、シスコは既存の事前設定値の1つを統合に使用します。

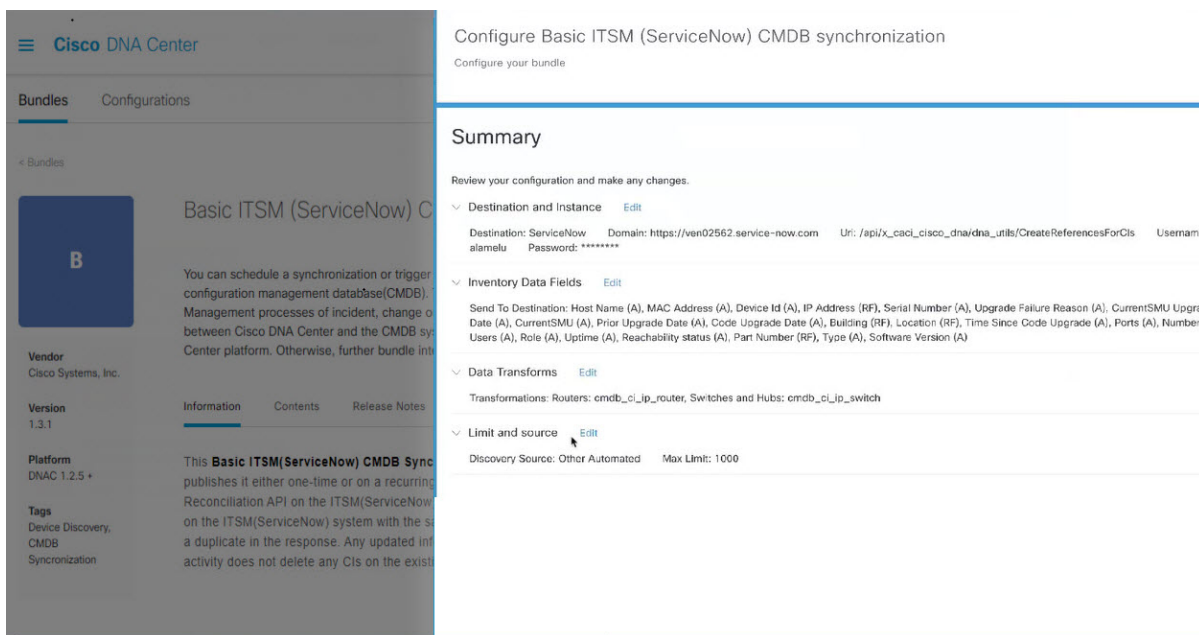
ServiceNow インスタンスに同期するためにデバイスがフェッチされたソースを一意に識別できるように、ユーザーは独自の検出ソースを作成することをお勧めします。新しい検出ソースを作成する手順は、ServiceNow アプリの『Installation and Configuration Guide』で説明されています。

- [Enter Max Limit] : 反復（単一の API コール）で同期できるデバイスの最大数。

上記の情報を入力したら、[Next] をクリックします。

ステップ 21 [Summary] ウィンドウで、設定の概要を確認します。

図 16: [Summary] ウィンドウ



情報を確認した後、[Configure] をクリックします。

設定が正常に完了すると、「Done!Bundle Configured」メッセージが表示されます。

次のタスク

ステップ 8 で説明されているいずれかの方法を使用して、このバンドル ([Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector]) の統合フローを設定します。

次のタスクを実行して、CMDB の同期をテストできます。

- メニューアイコン (☰) をクリックして、[Platform] > [Runtime Dashboard] > [CMDB Synchronization Summary]。GUI ビューをリフレッシュするには、[Refresh] をクリックします。ServiceNow へのインベントリデバイスの同期ステータスを確認します。
- メニューアイコン (☰) をクリックして、[Platform] > [Runtime Dashboard] > [Event Summary]。GUI ビューをリフレッシュするには、[Refresh] をクリックします。ウィンドウの個々のイベントをクリックして、イベントデータを表示し、ServiceNow へのリンクにアクセスします。
- ServiceNow に移動し、同期されたデバイスを検索します。そのデバイスのレコードの同期されたデータの [Configuration] タブと [Other Attributes] タブを確認します。

[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

この手順を実行して、アシュアランスおよびメンテナンスの問題に対応するためにネットワークのモニターリングの設定を行い、ServiceNow システムにイベント詳細を発行します。



- (注) イベントデータは、ServiceNow の [Event] テーブルに公開できます。これには、ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインが存在している必要があります。ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインがない場合は、Cisco DNA アプリの REST API エンドポイントにデータを送信するようにバンドルを設定できます。

始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 1 メニューアイコン (☰) をクリックして、[Platform] > [Manage] > [Bundles] の順に選択します。
表示されたバンドルとその現在のステータスを確認します。

ステップ 2 [Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] のバンドルリンクまたはアイコン (イニシャルと色付きの四角形) をクリックして、バンドルに関する詳細情報を表示します。
表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。

- [General information] : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。
- [Information] : 一般的な情報 (バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ)、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。
- [Contents] : バンドルを構成する API および統合フローにアクセスしたり、バンドルを構成する統合フローに関する情報を提供したりするタブ。
- [Release Notes] : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。

ステップ 3 上記の各タブをクリックし、バンドルに関する情報を確認します。

ステップ 4 [Enable] ボタンをクリックしてバンドルを有効にします。
ウィンドウに [Information] フィールドが表示されます。

ステップ 5 [Information] フィールドで、[Enable] ボタンをクリックして、バンドルの有効化を確認します。
[Enable] ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。

ステップ 6 成功メッセージの中の [OK] をクリックします。

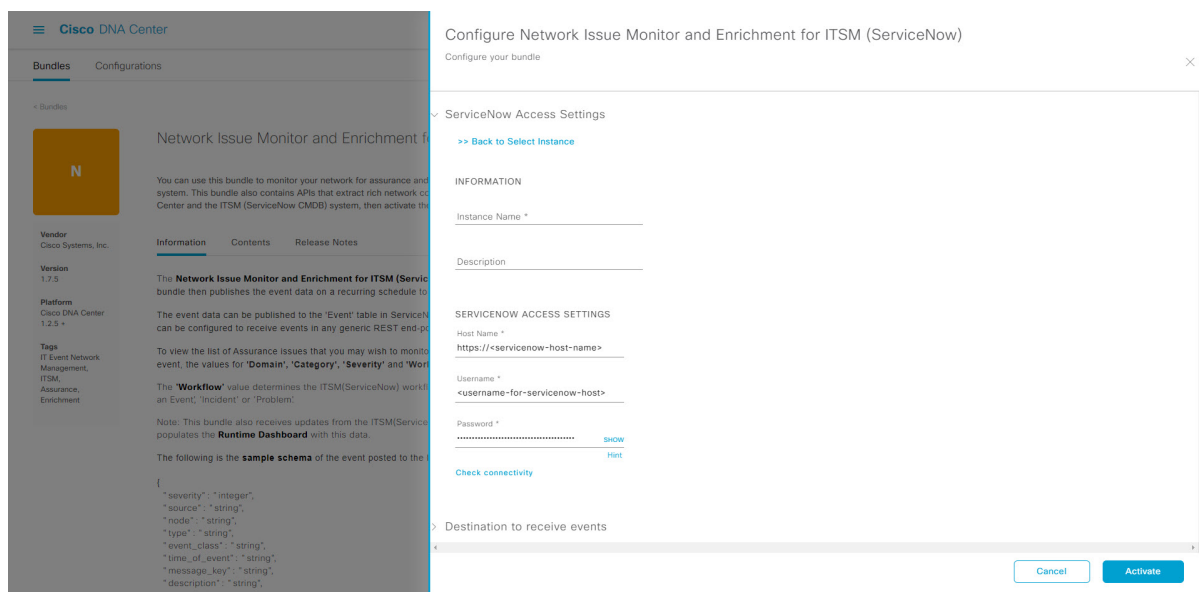
ステップ 7 [Configure] ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。

設定 slide-in pane が表示されます。

ステップ 8 設定 slide-in pane で、[ServiceNow Access Settings] をクリックして、ServiceNow の接続インスタンスを設定します。

ステップ 9 ラジオボタンをクリックして、既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 17: ServiceNow インスタンスの設定フィールドの例



既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 10 新しい ServiceNow 接続インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Host name] : ServiceNow システムのホスト名。
- [Username] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なユーザー名。
- [Password] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なパスワード。

ステップ 11 [Check Connectivity] をクリックして、エンドポイントが設置されたサーバーへの接続が可能かどうかテストします。

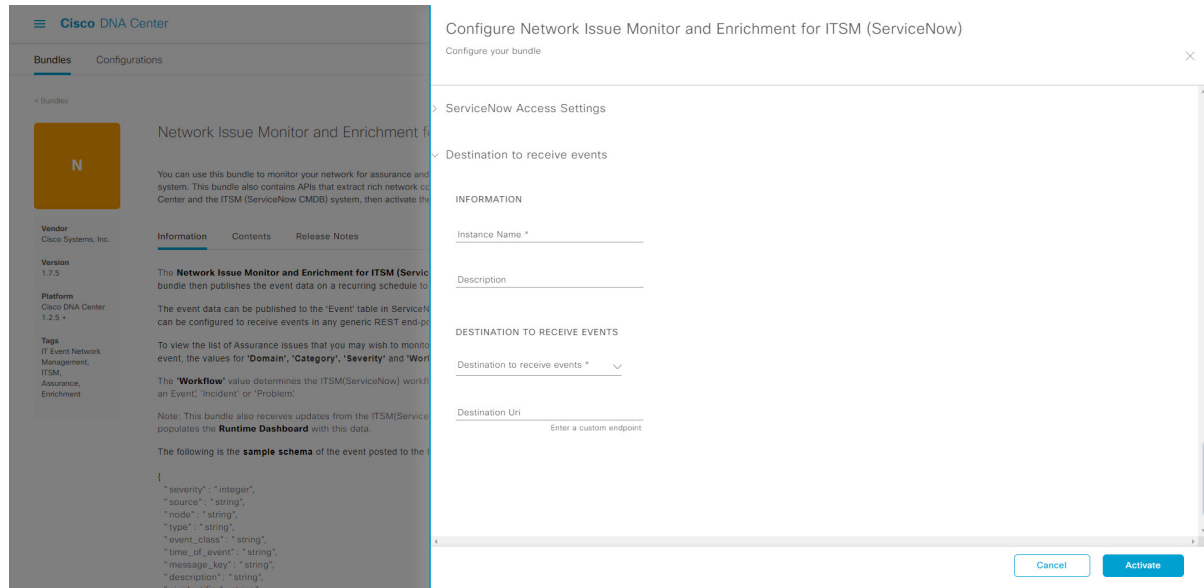
サーバーへの接続テストが成功したら、[Destination to receive events] を設定します。

ステップ 12 構成 slide-in pane で、[Destination to receive events] をクリックし、接続先接続インスタンスを設定します。

[Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

ステップ 13 ラジオボタンをクリックして、既存の宛先接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 18: [Destination to receive events] 設定フィールドの例



既存の宛先接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 14 新しい接続先インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Destination to receive events] : 次のいずれかを選択します。
 - [Event Management] : Cisco DNA アプリを使用せずに Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定する場合は、[Event Management] オプションを選択します。[Event Management] オプションを選択する場合、ServiceNow インスタンス内でイベント管理プラグインを設定する必要もあります。
 - [REST API Endpoint] : [REST API Endpoint] オプションは、Cisco DNA アプリで使用できます。このオプションを使用すると、データはアプリ内の REST API エンドポイントに送信されます。Cisco DNA
 - [Generic REST Endpoint in ServiceNow] : このオプションの場合、ServiceNow の別のステージングテーブルにデータを送信できます。
- [Destination URI] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの接続先 URI (Uniform Resource Indicator) を入力します。このオプションでは、このフィールドは必須です。

この情報を入力して、次のステップに進みます。

ステップ 15 [Activate] をクリックし、変更を保存してバンドルを有効化するか、[Cancel] をクリックして設定をキャンセルし、slide-in paneを閉じます。

バンドルに加えられた変更は、直ちに適用が開始されます。さらに、バンドルのステータスは[ENABLED]から [ACTIVATE]に変更されます。

イベント設定の構成

Cisco DNA Center プラットフォームと ITSM の統合により、ユーザーは候補となる問題のリストから選択して、ビジネスの優先順位に一致するように、ServiceNow のイベント、インシデント、または問題のシビラティ（重大度）を作成および変更することができます。これらのタスクは、[Events Settings] ウィンドウで実行します。[Events Settings] ウィンドウには、Cisco DNA Center プラットフォームの [Configurations] メニューオプションからアクセスできます。



(注) このリリースでは、[Event Settings] で設定する SWIM イベントはありません。ネットワークアシユアランス イベントのみを設定します。



重要 [Event Settings] ウィンドウとその機能は、ITSM (ServiceNow) の統合のイベントにのみ適用され、その他の接続先に設定されたイベントには適用されません。ウェブフックまたはその他の接続先に設定されているイベントの場合は、列の上にあるリンクをクリックして [Events] ウィンドウにアクセスします。[Events] ウィンドウを使用して、電子メール、ウェブフック、または SNMP トラップのイベントを設定します。

図 19: [Event Settings] ウィンドウ

Event Name	Domain	Type	Category	Severity	Workflow	Actions
AP Coverage Hole	Know Your Network	NETWORK	WARN	3	Incident	Edit
AP CPU High Utilization	Know Your Network	NETWORK	WARN	3	Incident	Edit
AP License Exhausted on WLC	Know Your Network	NETWORK	WARN	3	Incident	Edit
AP Memory High Utilization	Know Your Network	NETWORK	WARN	3	Incident	Edit
AP Reboot Crash	Know Your Network	NETWORK	WARN	3	Incident	Edit
BGP Tunnel Connectivity	Know Your Network	NETWORK	ERROR	2	Incident	Edit

始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 1 メニューアイコン (☰) をクリックして、**[Platform] > [Manage] > [Configurations]**。

[Events Settings] セクションが含まれている [Configurations] ウィンドウが開きます。

ステップ 2 表示される [Event Settings] セクションを確認します。

次の [Event Settings] 情報が表示されます。

- [Event Name] : Cisco DNA Center イベントの名前。
- [Domain] : Cisco DNA Center イベントのドメイン。
- [Type] : ネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合のタイプ。
- [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
- [Severity] : P1 (シビラティ (重大度) 1) から P5 (シビラティ (重大度) 5) 。

(注) シビラティ (重大度) 1 が最も優先順位が高く、最も重要または重大なイベントに割り当てます。

- [Workflow] : インシデント、問題、イベント、または RFC (変更要求)
- [Actions] : 編集。

[Filter] アイコンをクリックしてフィルタを使用するか、[Find] フィールドにキーワードを入力することで、テーブルに表示される内容を調整することができます。たとえば、すべてのアクセスポイントの通知を表示するには、[Find] フィールドに「AP」と入力します。すべてのネットワーク通知を表示するには、[Find] フィールドに「Network」と入力します。すべてのシビラティ (重大度) 通知を表示するには、[Find] フィールドに「1」と入力します。

ステップ 3 [Actions] カラムの [Edit] をクリックして、イベントを編集します。

下向き矢印をクリックして設定を選択し、値を調整します。たとえば、[Network] をクリックして、[App] に調整します。これにより、イベントタイプはネットワークタイプからアプリケーションタイプに変更されます。[Severity] をクリックし、「5」から「1」に調整します。これにより、シビラティ (重大度) レベルが 5 から 1 に上がります。

ステップ 4 イベント名の横にあるボックスをクリックして、通知を有効にします。

これにより、将来イベントが発生した場合、Cisco DNA Center により通知が有効になります。

ステップ 5 [Save] をクリックします。

[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

この手順を実行して、コンプライアンス、セキュリティ、またはその他の操作トリガーのソフトウェアイメージの更新を必要とするイベントのモニターリングおよびパブリッシングを、ServiceNow システムに設定します。



(注) イベントデータは、ServiceNow の [Event] テーブルに公開できます。これには、ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインが存在している必要があります。ServiceNow インスタンスにイベント管理プラグインがない場合、バンドルは、Cisco DNA アプリの REST API エンドポイントにデータを送信するように設定できます。

始める前に

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォームのロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

- ステップ 1** メニューアイコン (☰) をクリックして、**[Platform] > [Manage] > [Bundles]** の順に選択します。表示されたバンドルとその現在のステータスを確認します。
- ステップ 2** [Cisco DNA Center Automation events for ITSM (ServiceNow)] バンドルのリンクまたはアイコン (イニシャルと色付きの四角形) をクリックして、バンドルに関する詳細情報を表示します。表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。
- **[General information]** : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。
 - **[Information]** : 一般的な情報 (バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ)、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。
 - **[Contents]** : バンドルを構成する API および統合フローにアクセスしたり、バンドルを構成する統合フローに関する情報を提供したりするタブ。
 - **[Release Notes]** : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。
- ステップ 3** 前述の各タブをクリックし、バンドルに関する情報を確認します。
- ステップ 4** **[Enable]** ボタンをクリックしてバンドルを有効にします。ウィンドウに **[Information]** フィールドが表示されます。
- ステップ 5** **[Information]** フィールドの **[Enable]** ボタンをクリックして、バンドルが有効化されていることを確認します。

[Enable] ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。

ステップ 6 成功メッセージの中の [OK] をクリックします。

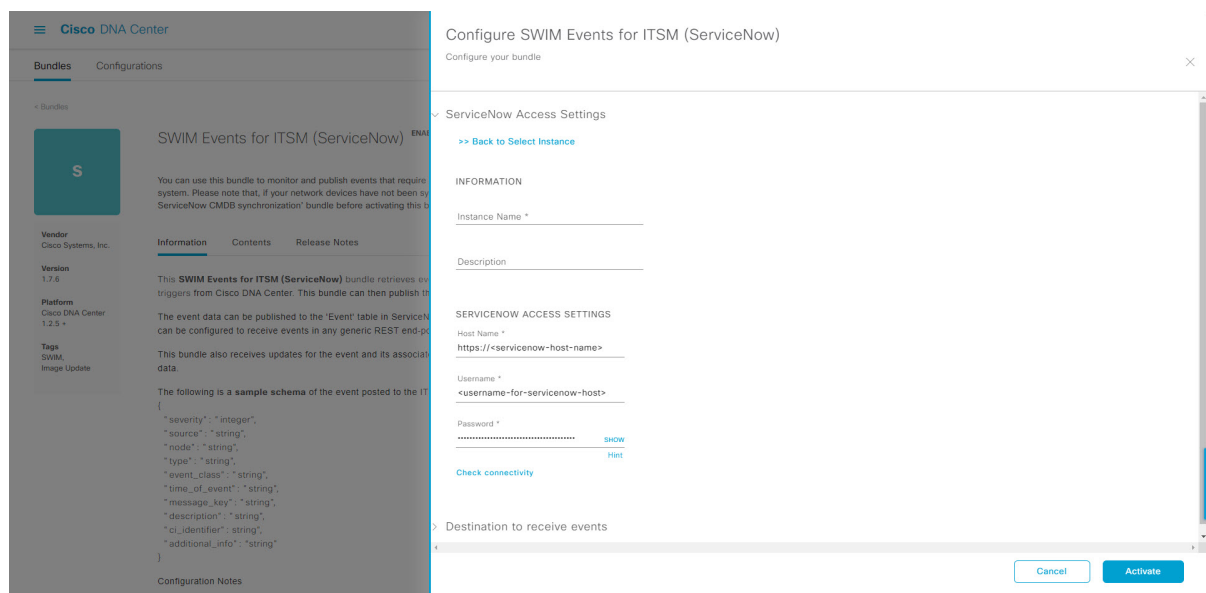
ステップ 7 [Configure] ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。

設定 slide-in pane が表示されます。

ステップ 8 設定 slide-in pane で、[ServiceNow Access Settings] をクリックして、ServiceNow の接続インスタンスを設定します。

ステップ 9 ラジオボタンをクリックして、既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 20: ServiceNow インスタンスの設定フィールドの例



既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 10 新しい ServiceNow 接続インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Host name] : ServiceNow システムのホスト名。
- [Username] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なユーザー名。
- [Password] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なパスワード。

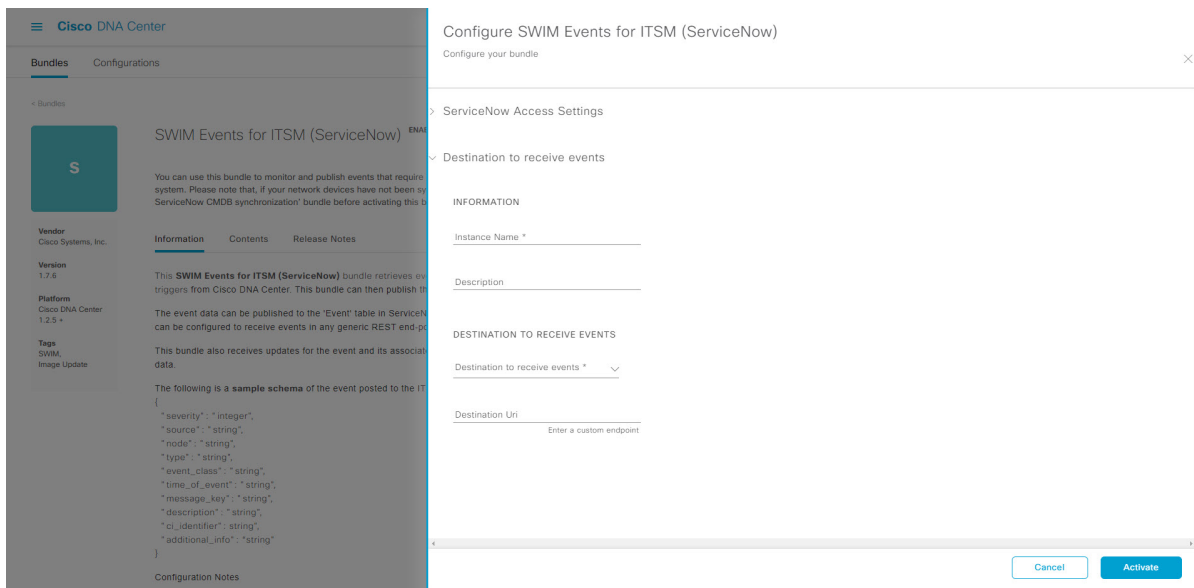
ステップ 11 [Check Connectivity] をクリックして、エンドポイントが設置されたサーバーへの接続が可能かどうかテストします。

サーバーへの接続テストが成功したら、バンドルをアクティブ化します。

ステップ 12 設定 slide-in pane で、[Destination to receive events] をクリックし、宛先接続インスタンスを設定します。

ステップ 13 ラジオボタンをクリックして、既存の宛先接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 21: [Destination to receive events] 設定フィールドの例



既存の宛先接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 14 新しい接続先インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Destination to receive events] : 次のいずれかを選択します。
 - [Event Management] : Cisco DNA アプリを使用せずに Cisco DNA Center と ServiceNow の統合を設定する場合は、[Event Management] オプションを選択します。[Event Management] オプションを選択する場合、ServiceNow インスタンス内でイベント管理プラグインを設定する必要があります。
 - [REST API Endpoint] : [REST API Endpoint] オプションは、Cisco DNA アプリで使用できます。データは、[REST API Endpoint] オプションを使用して Cisco DNA アプリ内の REST API エンドポイントに送信されます。
 - [Generic REST Endpoint in ServiceNow] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの場合、ServiceNow の別のステージングテーブルにデータを送信できます。
- [Destination URI] : [Generic REST Endpoint in ServiceNow] オプションの接続先 Uniform Resource Identifier (URI) を入力します。このオプションでは、このフィールドは必須です。

この情報を入力して、次のステップに進みます。

ステップ 15 [Activate] をクリックし、変更を保存してバンドルを有効化するか、[Cancel] をクリックして設定をキャンセルし、slide-in paneを閉じます。

(注) [Activate] をクリックすると、バンドルの変更が有効になり、変更は直ちに実施されます。さらに、バンドルのステータスは [ENABLED] から [ACTIVE] に変更されます。

ITSM (ServiceNow) との Cisco SD-Access 統合の設定

Cisco SD-Access と ServiceNow との統合により、セキュリティのためにファブリックロールの更新を必要とするファブリックイベントや、ITSM (ServiceNow) システムへのその他の操作トリガーが監視および公開されます。また、Cisco DNA Center デバイスと ServiceNow CMDB システム間の同期をトリガーする、またはスケジュールできます。

始める前に

Cisco DNA Center プラットフォーム と統合したシステムで ServiceNow が稼働していることを確認してください。

- 正常なディスカバリジョブを Cisco DNA Center で実行します。[Device Inventory] でディスカバリジョブが成功しているかどうか確認できます。メニューアイコン (☰) をクリックして、[Provision] > [Inventory] の順に選択して結果を表示します。
- この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォーム のロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 1 メニューアイコン (☰) をクリックして、[Platform] > [Manage] > [Bundles] の順に選択します。表示されたバンドルとバンドルの現在のステータスを確認します。

ステップ 2 データ同期を設定するには、[Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルを有効にして設定します。詳細については、[Configure the Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization] バンドルを参照してください。[[Basic ITSM \(ServiceNow\) CMDB Synchronization](#)] バンドルの設定 (26 ページ)

ステップ 3 ファブリックイベントを監視および公開するには、[Cisco DNAC Automation events for ITSM (ServiceNow)] バンドルを有効にして、設定します。詳細については、[[Cisco DNA Center Automation Events for ITSM \(ServiceNow\)](#)] バンドルの設定 (19 ページ) を参照してください。

ステップ 4 Cisco SD-Access-ServiceNow インスタンスの ServiceNow へのアクセス設定を構成します。メニューアイコン (☰) をクリックして、[System] > [Settings] > [External Services] の順に選択します。

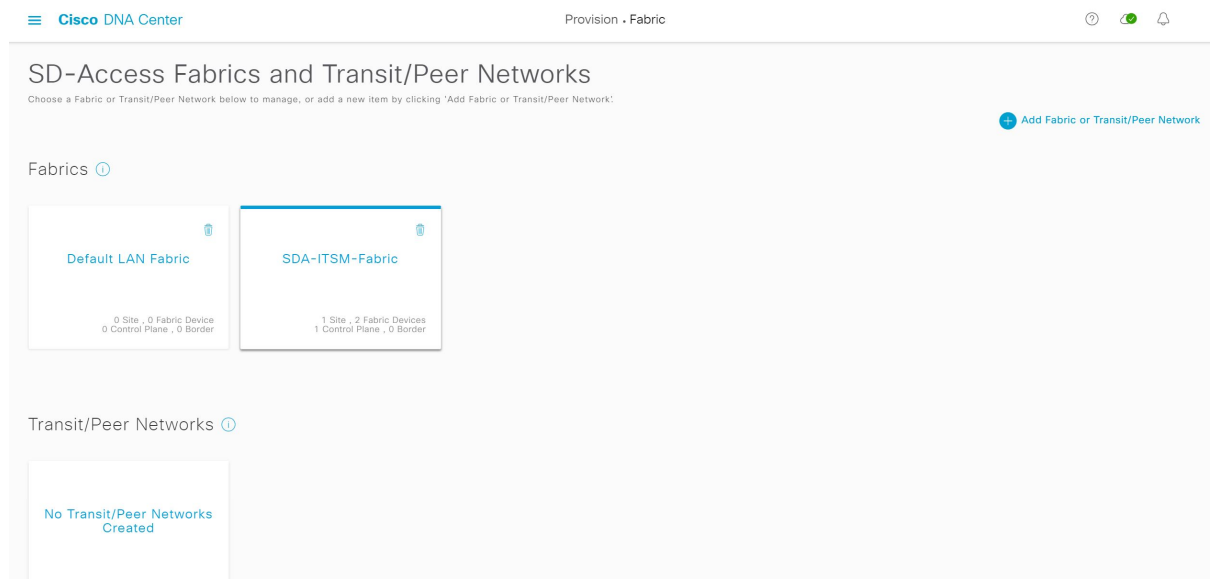
ステップ 5 左ペインで [Destination] をクリックし、[ITSM] を選択して ServiceNow インスタンスを追加または編集します。詳細については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』の「[Configure ITSM Integration](#)」を参照してください。

ステップ 6 デバイスをファブリックに追加し、要件に基づいてロールを割り当てます。ロールは、コントロールプレーン、境界、またはエッジにすることができます。メニューアイコン (☰) をクリックして、**[Provision] > [Fabric]** の順に選択します。

すべてのプロビジョニングされたファブリック ドメインがウィンドウに表示されます。

ステップ 7 ファブリックドメインのリストから、**[SDA-ITSM-Fabric]** を選択します。

図 22: Cisco DNA Center プラットフォーム ファブリック



結果の画面に、そのファブリックドメイン内のすべてのファブリックサイトが表示されます。

ステップ 8 ファブリックサイトを選択します。

[Fabric Infrastructure] テーブルには、インベントリされたネットワーク内のすべてのデバイスがリストされます。

(注) ファブリックに追加されたデバイスは、**[Device Role]** 列に青い円で表示されます。

図 23: ファブリック インフラストラクチャのデバイスのリスト

Device Name	IP Address	Device Family	Device Reachability	Device Role	Readiness Status	Provision Status
sda-9k-141	10.195.244.16	Switches and Hubs	Reachable	---	Failed	Success
sda-9k-142.cisco.com	10.195.244.17	Switches and Hubs	Reachable	C	Not Applicable	Success
sda-9k-143.cisco.com	10.195.244.18	Switches and Hubs	Reachable	E	Not Applicable	Success
sda-9k-144.cisco.com	10.195.244.19	Switches and Hubs	Reachable	---	Failed	Success

ステップ 9 リストビューでデバイスをクリックします。スライドインウィンドウにデバイスの詳細が表示され、次の [Fabric] オプションが表示されます。

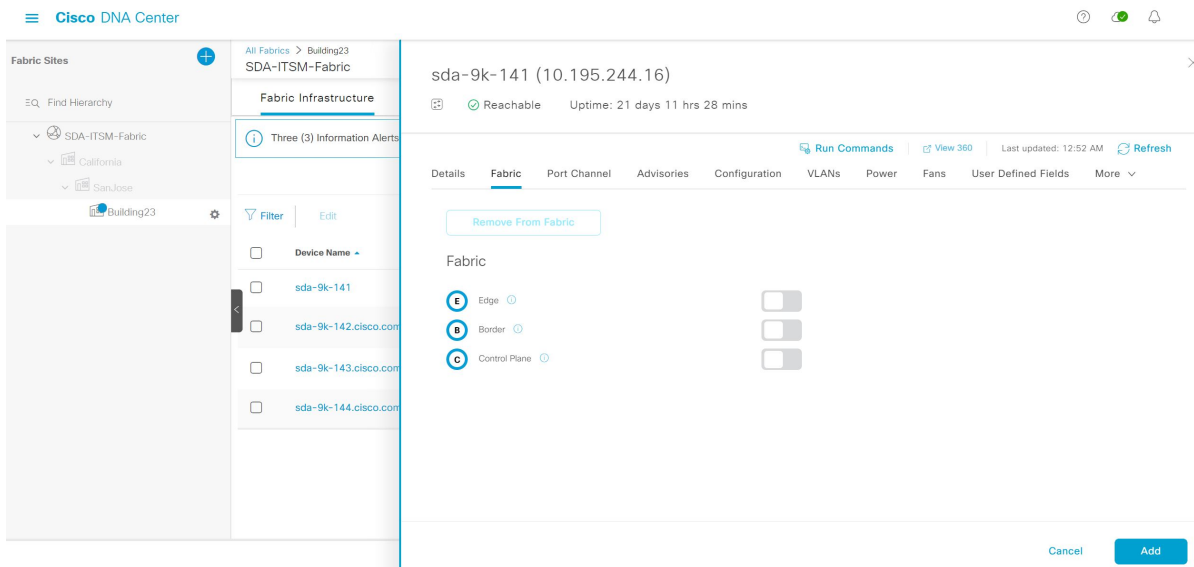
オプション	説明
エッジ	選択したデバイスをエッジノードとして有効にするには、このオプションの横にあるトグルボタンをクリックします。
ボーダー	選択したデバイスをボーダーノードとして有効にするには、このオプションの横にあるトグルボタンをクリックします。
コントロールプレーン	選択したデバイスをコントロールプレーンノードとして有効にするには、このオプションの横にあるトグルボタンをクリックします。

- (注)
- デバイスを一体型ファブリックとして設定するには、[Control Plane]、[Border]、および [Edge] オプションを選択します。
 - デバイスをコントロールプレーンおよびボーダーノードとして設定するには、[Control Plane] と [Border] の両方を選択します。

ステップ 10 [Add] をクリックします。

ステップ 11 (オプション) ファブリックからデバイスを削除するには、デバイスを選択し、デバイスのスライドインペインで [Remove From Fabric] をクリックします。

図 24: ファブリックのデバイスロール



ステップ 12 [Deploy] をクリックして、デバイスロールを展開します。

ステップ 13 [Modify Fabric Domain] ウィンドウで、[Now] をクリックしてチケットをすぐに作成するか、[Later] をクリックして特定の時刻にチケットの作成をスケジュールします。

ステップ 14 [Apply] をクリックします。

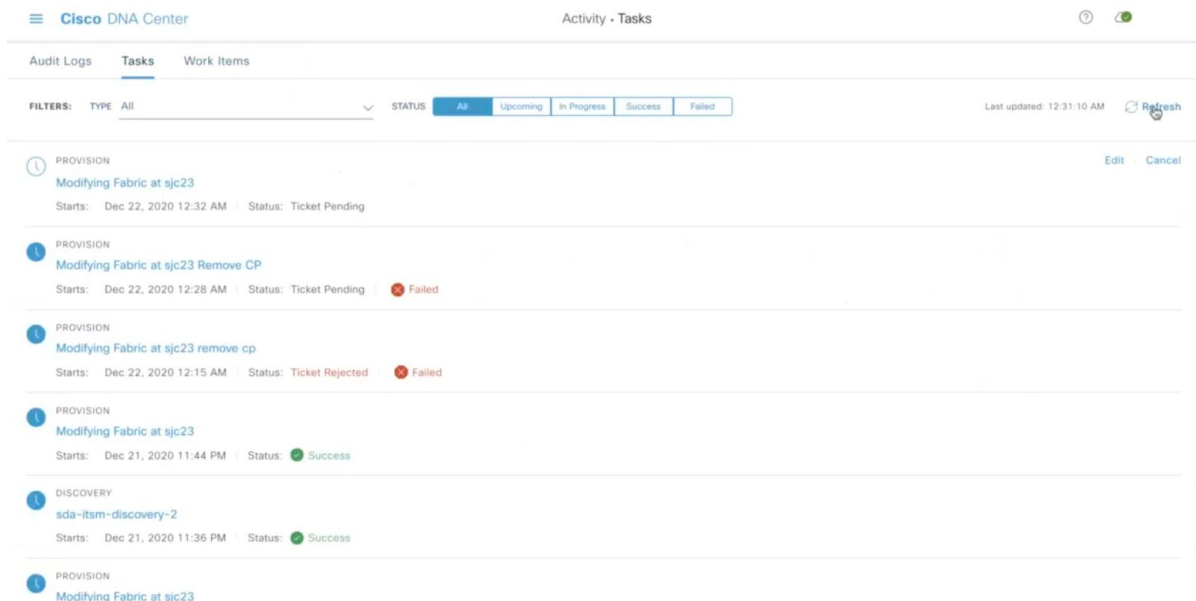
(注) [Later] を選択して特定の時刻にチケット作成をスケジュールすると、リクエストは Cisco DNA Center スケジューラに送られます。

ステップ 15 メニューアイコン (☰) をクリックして、[Activity] > [Tasks] を選択し、予定、進行中、成功、失敗したファブリックタスクを表示します。

ステップ 16 [Tasks] ウィンドウのチケットステータスの概要には、次の情報が表示されます。

- ファブリックチケットリクエストのステータス：チケット承認済み、チケット拒否済み、または失敗。
- ファブリックチケットのタイムスタンプ。

図 25: ファブリック チケット リクエストのステータス



ステップ 17 Cisco SD-Access プロビジョニング作成要求のイベントサマリーを表示するには、メニューアイコン（☰）をクリックして、[Platform] > [Runtime Dashboard] > [SDA Provision Creation Request]を選択します。

[] スライドインペインには、個々のファブリックイベントのイベント ID、送信元、接続先、ITSM ワークフロー、ITSM ステータス、ITSM ID、ITSM リンク、ITSM の最終更新時刻、ITSM エンティティのシビラティ（重大度）/優先順位、および個々のファブリックイベントのイベントシビラティ（重大度）が表示されます。詳細については、『Cisco DNA Center Platform User Guide』の「Review the Event Summary」を参照してください。

ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得

この Cisco DNA Center リリースでは、Cisco DNA Center エンドポイントインベントリと ITSM (ServiceNow) 構成管理データベース (CMDB) の間で同期をスケジュールしたり、更新をトリガーしたりできる Cisco DNA アプリ ([version 2.1.1]) を使用して、ServiceNow でエンドポイント属性の取得を構成できます。ServiceNow からのエンドポイント属性情報は、ネットワーク内のエンドポイントのプロファイリングに役立ちます。ServiceNow は、エンドポイントプロファイリング ワークスペースに追加のプロープとして表示されます。ServiceNow によって送信される属性を利用してカスタムプロファイリングルールを作成することができます。

ServiceNow CMDB フィールドとエンドポイント属性の間のマッピングはプラットフォームレベルで発生し、[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルを使用して実現されます。このバンドルは、[Scheduler for ServiceNow Asset Sync] 統合フローをサポートします。

これは、設定されたスケジュールで実行して、内部 Cisco API を呼び出し、ServiceNow からエンドポイント属性情報を取得するように設定できます。

次の表に、ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得を設定する手順を示します。



(注) この手順では、既存の ITSM (ServiceNow) ツールの CI は変更または削除されません。

表 6: ServiceNow での Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得

ステップ	説明
ステップ 1	最新の Cisco DNA Center リリースをインストールするか、それにアップグレードします。 Cisco DNA Center のインストール方法については、 Cisco DNA Center 設置ガイド を参照してください。
ステップ 2	次のバージョンを実行している ServiceNow をインストールするか、それにアップグレードします。 <ul style="list-style-type: none"> • Quebec • Paris • ローマ • サンディエゴ • 東京 インストールおよびアップグレード手順については、ServiceNow ドキュメントを参照してください。 (注) この手順は、ServiceNow 管理者が実行する必要があります。
ステップ 3	ServiceNow Web サイトで入手可能なドキュメントに従って、Cisco DNA アプリ (バージョン 2.1.1) を ServiceNow にダウンロードしてインストールします。 (注) Cisco DNA Center は、ITSM (ServiceNow) でのエンドポイント属性の取得を容易にするアプリケーション (Cisco DNA) をサポートします。このアプリケーションまたはアプリは、イベント管理プラグインなしで ServiceNow と連携するように設計されています。 このリンクをクリックして、Cisco DNA アプリがある ServiceNow ストアの Web サイトにアクセスします。 https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b/2.1.1 (注) この手順は、ServiceNow 管理者が実行する必要があります。

ステップ	説明
ステップ 4	Cisco DNA Center と ServiceNow の統合の要件が満たされていることを確認します。 詳細については、 要件 (25 ページ) を参照してください。
ステップ 5	[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルを設定します。 詳細については、 [Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定 (51 ページ) を参照してください。

要件

Cisco DNA Center と ServiceNow の統合に関する次のネットワーキングおよびシステム要件が満たされていることを確認します。

- ネットワーク :
 - Cisco DNA アプリは、統合されている Cisco DNA Center インストールの IP アドレスとアクセス情報を使用して設定されます。



(注) この情報については、Cisco DNA Center 管理者に問い合わせてください。

- Cisco DNA Center と ServiceNow 間の HTTPS ネットワークアクセス。



(注) これを確立するには、ネットワーク管理者に連絡し、協力してください。

- MID サーバーの構成情報については、ServiceNow ストアの Web サイトにある『*Scope Certified Application Installation and Configuration Guide*』を参照してください。
https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b/2.1.1
- Cisco DNA Center プラットフォーム :
 - Cisco DNA Center プラットフォームは、Cisco DNA Center で有効になっています。
 - Cisco DNA Center プラットフォームで必要なバンドルを設定し、アクティブ化します (次の手順で説明するとおり)。



(注) これらのバンドルには、ServiceNow の Cisco DNA アプリと統合するために必須の API が含まれています。

[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

ServiceNow CMDB からの Cisco DNA Center エンドポイント属性の取得を設定するには、次の手順を実行します。

始める前に

- Cisco DNA Center プラットフォーム と統合したシステムで ServiceNow が稼働していることを確認してください。
- この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォーム のロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。
- Cisco ISE バージョン 3.1 以降の最新 Cisco DNA Center リリースがインストールまたはアップグレードされていることを確認してください。



(注) Cisco AI エンドポイント分析 設定ウィンドウで [ISE Configuration] を設定するときは、ISE にデータが重複して送信されないようにするために、[Enhanced Authorization Integration] チェックボックスをオンにすることをお勧めします。詳細については、『[Cisco DNA Center User Guide](#)』の「**Publish Authorization Attributes to Cisco ISE**」を参照してください。

ステップ 1 メニューアイコン (☰) をクリックして、[Platform] > [Manage] > [Bundles] の順に選択します。
表示されたバンドルとその現在のステータスを確認します。

ステップ 2 バンドルの詳細については、[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルリンクまたはアイコン (イニシャルと色付きの四角形) をクリックしてください。
表示される追加情報には、次のものが含まれることがあります。

- [General information] : 四角いアイコンの下に、ベンダー、バージョン、プラットフォーム、タグが表示されます。
- [Information] : 一般的な情報 (バンドルの目的、ネットワーク内のバンドルのしくみ) 、サンプルスキーマ、構成メモ、およびバンドルに関するその他のデータを表示するタブです。

(注) 取得された特定のエンドポイント属性データは、[Information] タブに表示されます。次のエンドポイント属性データが ServiceNow から取得されます（括弧内は Cisco DNA Center での表示名）。

- アセットタグ (CMDB アセットタグ)
 - モデルカテゴリ (CMDB モデルカテゴリ)
 - モデル (CMDB モデル)
 - 管理者 (CMDB 管理者)
 - シリアル番号 (CMDB シリアル番号)
 - ロケーション (CMDB ロケーション)
 - 部署 (CMDB 部署)
 - MAC アドレス (CMDB MAC アドレス)
 - 表示名 (CMDB 表示名)
- [Contents] : バンドルを構成する API および統合フローにアクセスしたり、バンドルを構成する統合フローに関する情報を提供したりするタブです。
 - [Release Notes] : 自身のバージョンを含む、バンドルに関する最新のリリース情報を表示するタブです。

ステップ 3 [Content] タブをクリックします。

ステップ 4 [Integration Flows] ヘッダーをクリックします。

ヘッダーの下に統合フローが表示されます。

ステップ 5 [Enable] ボタンをクリックして、統合フローのリンクをアクティブ化します。

ウィンドウに [Information] フィールドが表示されます。

ステップ 6 [Information] フィールドで、[Enable] ボタンをクリックして、バンドルの有効化を確認します。

[Enable] ボタンをクリックして確認すると、成功メッセージが表示されます。

ステップ 7 成功メッセージの中の [Okay] をクリックします。

ステップ 8 個々の統合フローのリンクをクリックして、次のタスクを実行します。

スケジュールベースの統合フロー ([Scheduler for ServiceNow Asset Sync]) の場合は、次のタスクを実行します。

- [Description]、[Tags]、[How to Use this Flow]、およびスケジューラを確認します。
- [Run Now] (スケジューラをすぐに実行する場合)、[Run Later] (後で実行するようにスケジュールする場合)、または [Recurring] (反復スケジュールを設定する場合) をクリックします。

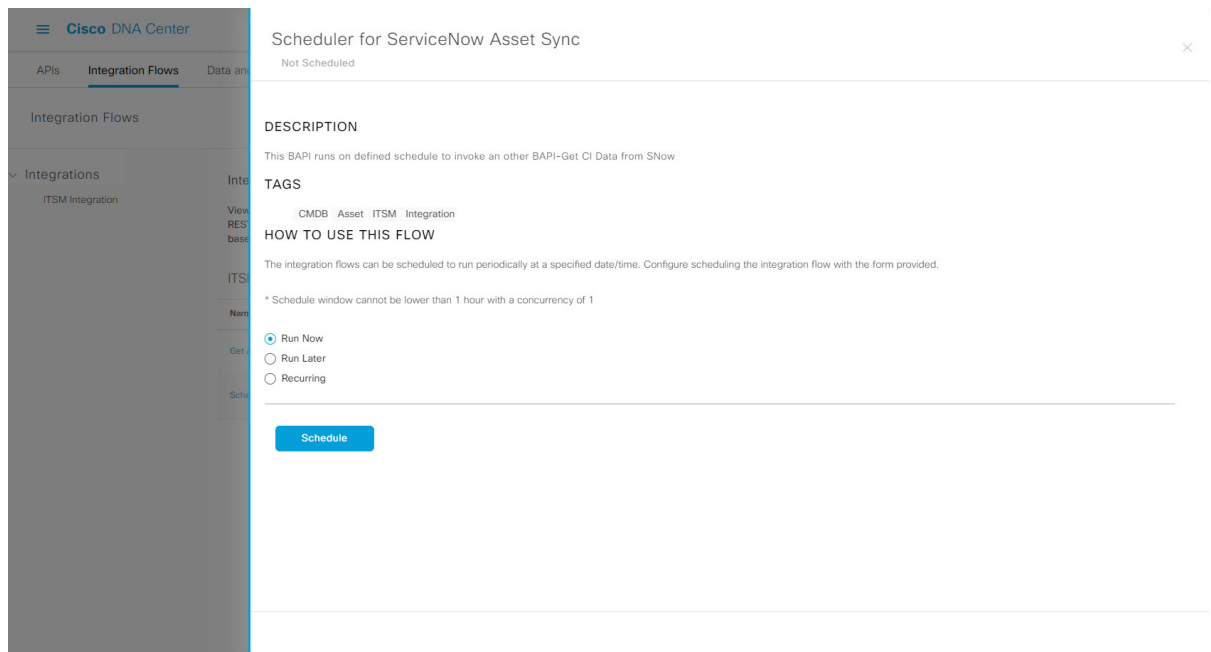
[Run Later] を選択した場合は、日付、時刻、およびタイムゾーンを選択する必要があります。
[Recurring] を選択した場合は、繰り返しの頻度（毎時間、毎日または毎週）、間隔（分または時間）、開始日と終了日を設定する必要があります。

- [Schedule] をクリックしてスケジューラを有効にします。

重要

- 次の手順に従い、バンドル自体の設定が完了した後にのみ、統合フローのスケジュールを設定および有効化します。統合フローのスケジュールを設定して有効にするには、このビューに戻って [Schedule] をクリックするか、[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] slide-in pane で [View Flows] リンクをクリックするか（以下の手順を参照）、またはメニューアイコン (☰) > [Platform] > [Developer Toolkit] > [Integration Flows] > [Scheduler for ServiceNow Asset Sync] の順にクリックします。
- 同期を 1 回実行すると、常に完全同期になります。
- 増分同期は、スケジュールされた同期でのみ実行されます。
- [Recurring] 同期はスケジュールされた同期であり、[Run Later] 同期は 1 回限りの同期です。
- 定期的な同期の最初の発生も完全同期です。定期的な同期には、少なくとも 2 つのオカレンスを構成する必要があります。
- 最初の完全同期を完了するには、同期スケジュールを 2 時間以上の時間差で構成する必要があります。

図 26 : ServiceNow アセット同期のスケジューラ



ステップ 9 [X] アイコンをクリックして、前のバンドルウィンドウに戻ります。

[Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] バンドルの設定

ステップ 10 [Configure] ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。

設定 slide-in pane が表示されます。[Configure Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)] 情報を確認します。

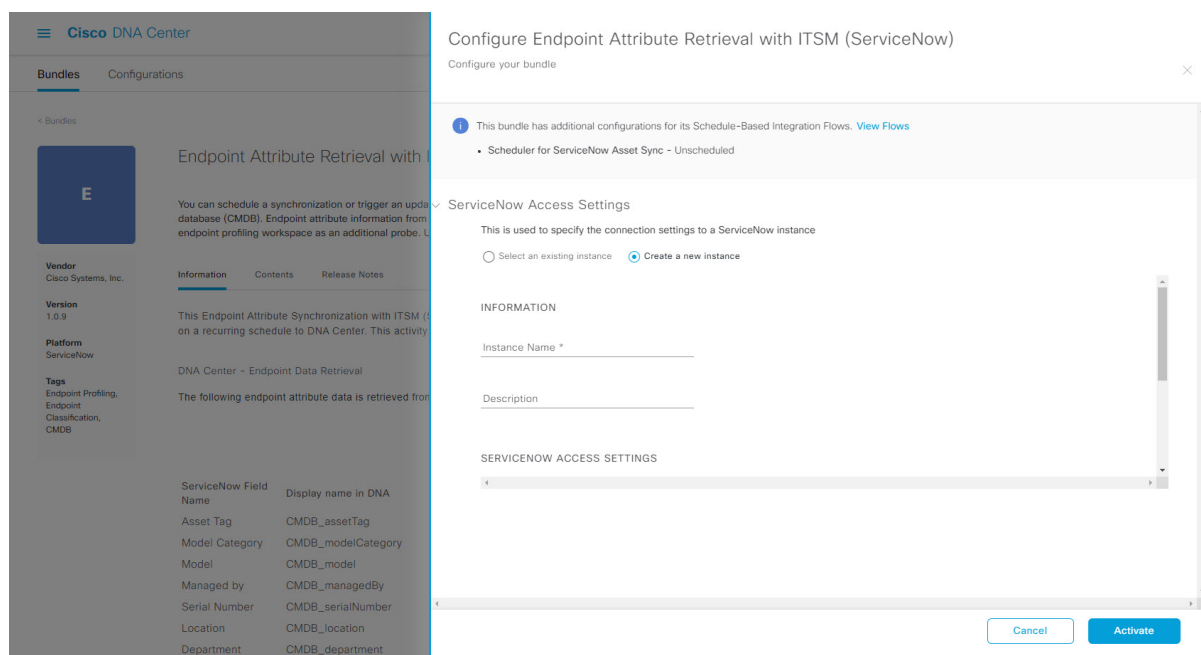
ステップ 11 [Configure] ボタンをクリックして、バンドルレベルで設定します。

設定 slide-in pane が表示されます。

ステップ 12 設定 slide-in pane で、[ServiceNow Access Settings] をクリックして、ServiceNow の接続インスタンスを設定します。

ステップ 13 ラジオボタンをクリックして、既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するか、または新しいインスタンスを設定します。

図 27: ServiceNow インスタンスの設定フィールドの例



既存の ServiceNow の接続インスタンスを設定するには、ウィンドウのドロップダウンメニューでインスタンスを選択し、[Activate] をクリックします。

ステップ 14 新しい ServiceNow 接続インスタンスを設定するには、次の追加情報を入力する必要があります。

- [Instance Name] : インスタンスの名前。
- [Description] : インスタンスの説明テキスト。
- [Host name] : ServiceNow システムのホスト名。
- [Username] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なユーザー名。
- [Password] : ServiceNow システムへのアクセスに必要なパスワード。

ステップ 15 [Check Connectivity] をクリックして、エンドポイントが設置されたサーバーへの接続が可能かどうかテストします。

ステップ 16 [Synchronization Options] を展開して、エンドポイントの増分同期を定義し、以下を実行します。

1. [Create a new instance] ラジオボタンをクリックし、次の手順を実行して、新しい ServiceNow 接続インスタンスを構成します。
 1. [INFORMATION] 領域に、インスタンス名およびジョブの説明を入力します。
 2. [SYNCHRONIZATION OPTIONS] 領域で、[Incremental Sync] チェックボックスをオンにして、エンドポイントの増分同期を選択し、各サイクルでプルする増分同期レコードの最大制限を指定します。

最初にサービスからすべてのデータを取得し、その後、後続の反復から変更されたデータのみを取得できる [Incremental Sync] を使用することをお勧めします。

- (注)
- 最大 100 の増分同期レコードを指定できます。
 - 初めて同期を設定すると、増分同期であっても完全同期で実行されます。
 - 同期設定を編集すると、増分同期であっても完全同期で実行されます。

ステップ 17 [Save] をクリックして、変更内容を保存します。

次のタスク

前述のいずれかの方法を使用して、このバンドルの統合フロー ([Scheduler for ServiceNow Asset Sync]) を設定します。



第 4 章

SWIM クローズドループ自動化

- [SWIM クローズドループ自動化について](#) (57 ページ)
- [SWIM クローズドループ自動化の要件](#) (58 ページ)
- [SWIM クローズドループ自動化ワークフロー](#) (58 ページ)

SWIM クローズドループ自動化について

このリリースでは、Cisco DNA Center と ServiceNow の間のソフトウェアイメージ管理 (SWIM) のクローズドループ自動化がサポートされています。クローズドループ自動化は、Cisco DNA Center でソフトウェア デバイス イメージのプロビジョニングを設定するユーザーで構成されます。この設定情報は、即時またはスケジュールされた変更要求として Cisco DNA Center から直接 ServiceNow に送信されます。ServiceNow 管理者は変更要求を確認し、ServiceNow で承認または拒否します。その後、変更要求の受け入れまたは拒否が Cisco DNA Center に通知されます。

ServiceNow から承認された変更要求を受信した後、Cisco DNA Center はその時点 (即時) またはスケジュールされた将来の時刻にソフトウェアアップデートを実行します。

Cisco DNA Center でソフトウェアアップデートが正常に実行されると、通知 (タスクの完了) が ServiceNow に返されます。ソフトウェアアップデートが失敗した場合も ServiceNow に通知され (タスクの失敗)、ユーザーは Cisco DNA Center でソフトウェアアップデートを手動で実行できます。



- (注) このプロセス中に、Cisco DNA Center のユーザーが SWIM プロビジョニングを停止すると、タスク終了通知が ServiceNow に送信されます。

Cisco DNA アプリ (バージョン 2.1.1) が ServiceNow インスタンス内にインストールされていることを確認し、次の手順を実行して、Cisco DNA Center と ServiceNow の間の SWIM 閉ループ自動化を有効にします。

1. 要件を調べて、この機能の前提条件が満たされていることを確認します。[SWIM クローズドループ自動化の要件](#) (58 ページ) を参照してください。

2. SWIM のクローズドループ自動化ワークフローを調べて、必要な Cisco DNA Center 管理タスクと ServiceNow 管理タスクがこの機能に対して実行されていることを確認します。[SWIM クローズドループ自動化ワークフロー \(58 ページ\)](#) を参照してください。

SWIM クローズドループ自動化の要件

次の表に、SWIM クローズドループ自動化の要件を示します。

表 7: SWIM クローズドループ自動化の要件

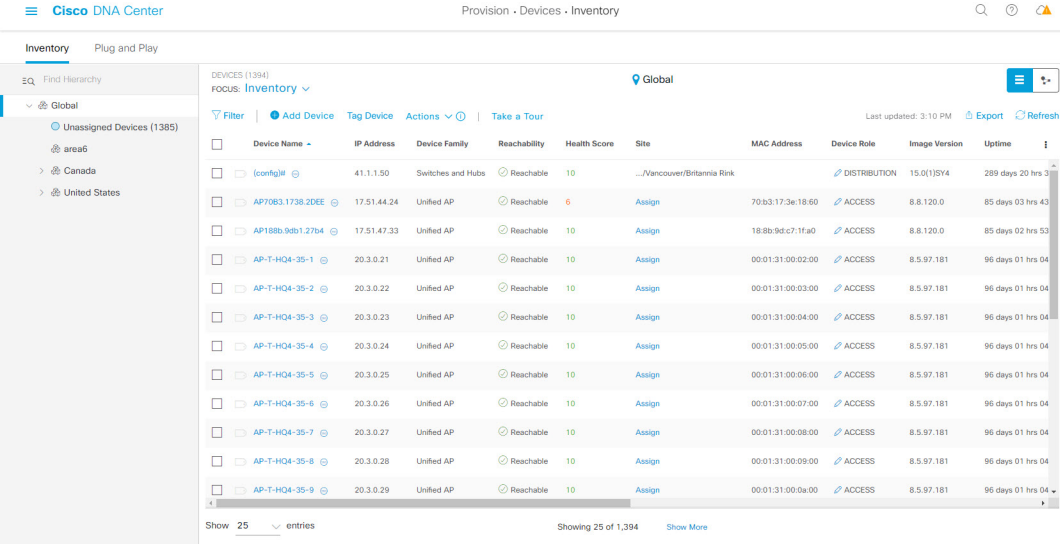
ソフトウェア製品、アプリ、または手順	要件
Cisco DNA Center	リリース 2.3.5。
Service Now	次の ServiceNow リリースバージョンがこの機能をサポートしています。 <ul style="list-style-type: none"> • Quebec • Paris • ローマ • サンディエゴ • 東京
Cisco DNA Center アプリ	Cisco DNA アプリ (バージョン 2.1.1) このアプリは、次の ServiceNow Web サイトから入手できます。 https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/03eb0f4ddb6ba00f27978b5ae96197b/2.1.1 ServiceNow 管理者は、Cisco DNA アプリを ServiceNow インスタンスにインストールする必要があります。
Cisco DNA Center と ServiceNow ITSM の統合	Cisco DNA アプリを使用した Cisco DNA Center と ServiceNow の統合 (23 ページ) を参照してください。

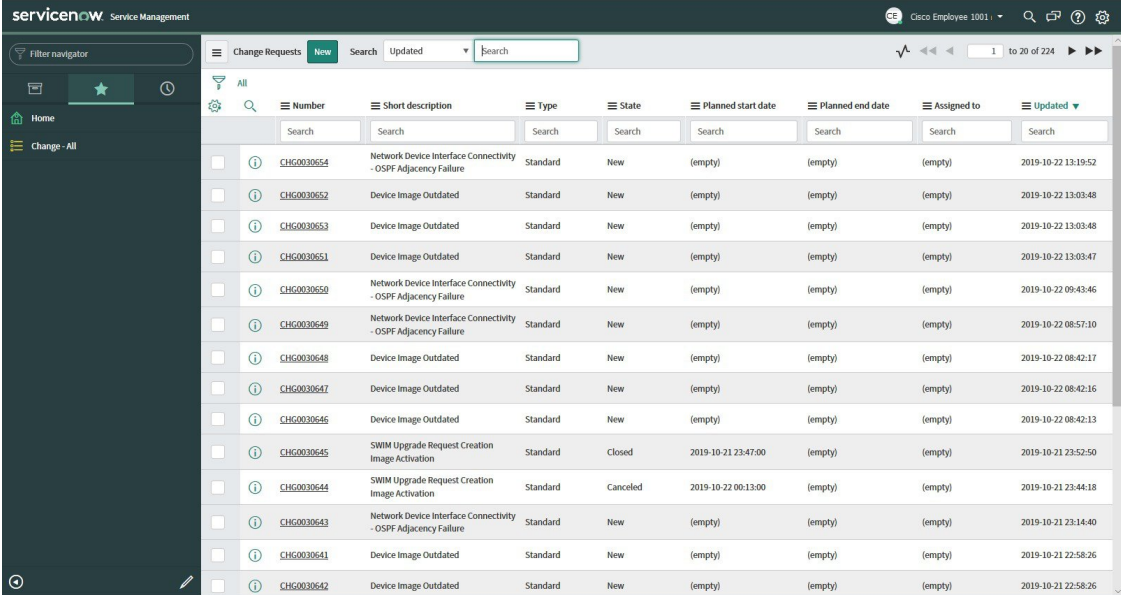
SWIM クローズドループ自動化ワークフロー

次の表では、Cisco DNA Center と ServiceNow の間の SWIM クローズドループ自動化ワークフローについて説明します。

表 8: SWIM クローズドループ自動化ワークフロー

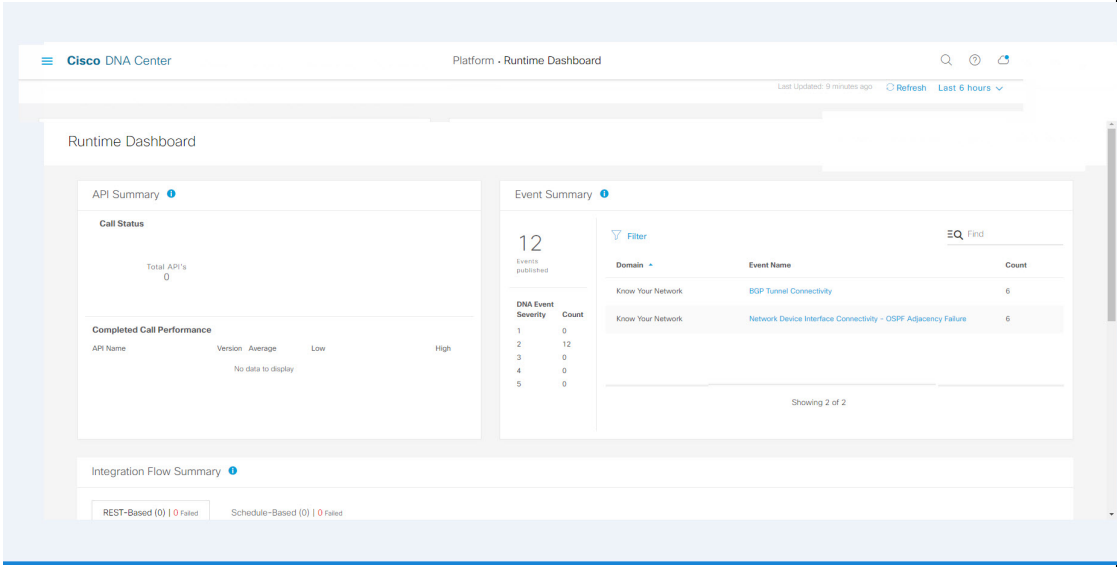
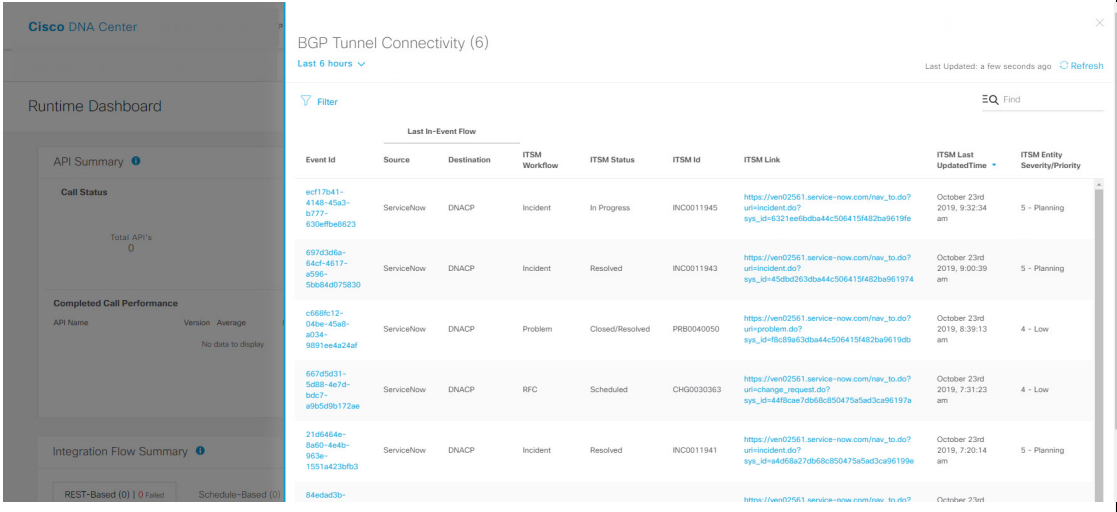
ステップ	説明
ステップ 1	<p>Cisco DNA Center 管理者は、ネットワーク内のデバイスのプロビジョニングを準備するためにイメージリポジトリを設定します。</p> <p>(注) イメージリ0ポジトリの設定、およびソフトウェアイメージのプロビジョニングプロセスの確認については、Cisco DNA Center ユーザガイドの「ソフトウェアイメージの管理」の章を参照してください。</p>

ステップ	説明
ステップ 2	<p>Cisco DNA Center 管理者は、ソフトウェアイメージのデバイスへの配信を、現時点で実行するか、後から実行するようにこのアクティビティをスケジュールします。</p> <p>(注) この手順を実行する前に、[Cisco DNA Center Automation events for ITSM (ServiceNow)] バンドルが設定され、アクティブ化されていることを確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理者は、Cisco DNA Center ホームページで、[Provision] をクリックします。 • 管理者は、[Focus] ドロップダウンリストから [Software Images] を選択し、イメージをアップグレードするデバイスを選択します。 • 管理者は、[Actions] ドロップダウンリストから、[Software Images] > [Update Image] を選択し、以下の手順を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> • [Distribute] : [Now] をクリックしてすぐに配信を開始するか、[Later] をクリックして特定の時間に配信をスケジュールします。 • [Next] をクリックします。 • [Activate] : [Now] をクリックして直ちにアクティベーションを開始するか、[Later] をクリックして特定の時間にアクティベーションをスケジュールします。 • [Confirm] : [Confirm] をクリックして、更新を確定します。 <p>図 28: Cisco DNA アシュアランスのプロビジョニング</p>  <p>(注) この手順の詳細については、Cisco DNA Center ユーザガイドの「ソフトウェアイメージの管理」の章を参照してください。</p>

ステップ	説明																																																																																																																								
ステップ 3	<p>Cisco DNA Centerでソフトウェアイメージの配信が作成されると（ソフトウェアイメージの更新はすぐにまたは後でアクティブ化されます）、SWIM イベントが作成され、変更要求チケットとして ServiceNow ITSM に直接通信されます。これは、Cisco DNA アプリの API を使用して行われます。変更要求チケットのステータスは新規です。</p> <p>SWIM イベントは、ServiceNow GUI の ServiceNow [Change Requests] テーブルに表示されません。</p> <p>図 29: ServiceNow 変更要求</p>  <p>The screenshot shows the ServiceNow Change Requests interface. The table lists the following requests:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>Description</th> <th>Type</th> <th>State</th> <th>Planned start date</th> <th>Planned end date</th> <th>Assigned to</th> <th>Updated</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CHG0030654</td> <td>Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 13:19:52</td> </tr> <tr> <td>CHG0030652</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 13:03:48</td> </tr> <tr> <td>CHG0030653</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 13:03:48</td> </tr> <tr> <td>CHG0030651</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 13:03:47</td> </tr> <tr> <td>CHG0030650</td> <td>Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 09:43:46</td> </tr> <tr> <td>CHG0030649</td> <td>Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 08:57:10</td> </tr> <tr> <td>CHG0030648</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 08:42:17</td> </tr> <tr> <td>CHG0030647</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 08:42:16</td> </tr> <tr> <td>CHG0030646</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-22 08:42:13</td> </tr> <tr> <td>CHG0030645</td> <td>SWIM Upgrade Request Creation Image Activation</td> <td>Standard</td> <td>Closed</td> <td>2019-10-21 23:47:00</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-21 23:52:50</td> </tr> <tr> <td>CHG0030644</td> <td>SWIM Upgrade Request Creation Image Activation</td> <td>Standard</td> <td>Canceled</td> <td>2019-10-22 00:13:00</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-21 23:44:18</td> </tr> <tr> <td>CHG0030643</td> <td>Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-21 23:14:40</td> </tr> <tr> <td>CHG0030641</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-21 22:58:26</td> </tr> <tr> <td>CHG0030642</td> <td>Device Image Outdated</td> <td>Standard</td> <td>New</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>(empty)</td> <td>2019-10-21 22:58:26</td> </tr> </tbody> </table>	ID	Description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assigned to	Updated	CHG0030654	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:19:52	CHG0030652	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:48	CHG0030653	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:48	CHG0030651	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:47	CHG0030650	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 09:43:46	CHG0030649	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:57:10	CHG0030648	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:17	CHG0030647	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:16	CHG0030646	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:13	CHG0030645	SWIM Upgrade Request Creation Image Activation	Standard	Closed	2019-10-21 23:47:00	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:52:50	CHG0030644	SWIM Upgrade Request Creation Image Activation	Standard	Canceled	2019-10-22 00:13:00	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:44:18	CHG0030643	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:14:40	CHG0030641	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 22:58:26	CHG0030642	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 22:58:26
ID	Description	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assigned to	Updated																																																																																																																		
CHG0030654	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:19:52																																																																																																																		
CHG0030652	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:48																																																																																																																		
CHG0030653	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:48																																																																																																																		
CHG0030651	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 13:03:47																																																																																																																		
CHG0030650	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 09:43:46																																																																																																																		
CHG0030649	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:57:10																																																																																																																		
CHG0030648	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:17																																																																																																																		
CHG0030647	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:16																																																																																																																		
CHG0030646	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-22 08:42:13																																																																																																																		
CHG0030645	SWIM Upgrade Request Creation Image Activation	Standard	Closed	2019-10-21 23:47:00	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:52:50																																																																																																																		
CHG0030644	SWIM Upgrade Request Creation Image Activation	Standard	Canceled	2019-10-22 00:13:00	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:44:18																																																																																																																		
CHG0030643	Network Device Interface Connectivity - OSPF Adjacency Failure	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 23:14:40																																																																																																																		
CHG0030641	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 22:58:26																																																																																																																		
CHG0030642	Device Image Outdated	Standard	New	(empty)	(empty)	(empty)	2019-10-21 22:58:26																																																																																																																		

ステップ	説明
ステップ 4	<p>[Change Requests] テーブルで、ServiceNow 管理者は変更要求番号（識別子）をクリックして、そのステータスとデータを開いて確認します。ServiceNow GUI で、ServiceNow 管理者は変更要求を編集できます。たとえば、管理者は [State] を「New」から「Scheduled」に変更し、[Assignment group] に「Change Management」と入力できます。ServiceNow 管理者は、[Short Description] フィールドの情報を使用して SWIM 変更要求を識別することもできます。</p> <p>図 30: 変更要求</p> 
ステップ 5	<p>ServiceNow 管理者は、ここで変更要求の [Cisco DNA] タブをクリックします。Cisco DNA Center から ServiceNow に同期された重要な追加データは、このタブで表示できます。</p> <p>図 31: [Cisco DNA] タブ</p> 

ステップ	説明
ステップ 6	<p>次に、ServiceNow 管理者は ServiceNow GUI で変更要求チケットを承認または拒否します。</p> <p>[Cisco DNA] タブで、ServiceNow 管理者は [Approval Status] フィールドをクリックし、[Approved] をクリックして要求を承認するか、または [Rejected] をクリックして要求を拒否します。</p> <p>(注) 変更要求を実行するには、事前に ServiceNow で承認する必要があります。ServiceNow での承認後にはのみ、変更要求が実行されます。Cisco DNA Center</p> <p>図 32: [Cisco DNA Approval Status] フィールド</p> 
ステップ 7	<p>ServiceNow 管理者がチケットを承認し、変更要求のステータスが「Implement」に変更されると、通知が Cisco DNA Center に送信されます。チケットが拒否された場合、更新はそれ自体「Scheduled」状態で Cisco DNA Center に送信され、ServiceNow チケットは自動的にキャンセルされます。</p>
ステップ 8	<p>Cisco DNA Center でソフトウェアイメージが正常に更新されると、通知（タスクの完了）が ServiceNow に返されます。その後、ServiceNow は変更要求チケットを閉じます。変更要求チケットのクローズは、Cisco DNA アプリの API を使用して行われます。</p> <p>(注) ソフトウェア更新に失敗した場合、ServiceNow は、ServiceNow 管理者が変更要求チケットに対して手動でアクションを実行できるように、失敗をレポートします。ソフトウェア更新が終了済みの場合、変更要求チケットは ServiceNow でキャンセルされます。失敗したソフトウェアイメージの更新と終了済みのソフトウェアイメージの更新のどちらのレポートも、Cisco DNA アプリからの API を使用して行われます。</p>

ステップ	説明
ステップ 9	<p>Cisco DNA Center 管理者は、[Runtime Dashboard] > [Event Summary] を選択して、SWIM イベントを確認できます。</p> <p>(注) 管理者は、GUI ウィンドウで個々のイベントをクリックすることで、ServiceNow のイベントへの直接アクセスを許可する追加の GUI ウィンドウにアクセスします。</p> <p>図 33 : Event Summary</p> 
ステップ 10	<p>Cisco DNA Center 管理者は、イベント名 (リンク) をクリックして、追加の詳細なデータを表示できます。</p> <p>図 34 : Event History</p> 

ステップ	説明																																				
<p>ステップ 11</p>	<p>Cisco DNA Center 管理者は、イベント ID 番号 (リンク) をクリックして、その特定のイベントに関連付けられているデータのみを表示できます。</p> <p>図 35: イベント ID データ</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Source</th> <th>Destination</th> <th>ITSM Workflow</th> <th>ITSM Status</th> <th>ITSM Id</th> <th>ITSM Link</th> <th>ITSM Last UpdatedTime</th> <th>ITSM Entity Severity/Priority</th> <th>DNA Event Severity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ServiceNow</td> <td>DNACP</td> <td>Incident</td> <td>In Progress</td> <td>INC0011945</td> <td>https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6b0ba44c506415f482ba9619fe</td> <td>October 23rd 2019, 9:32:34 am</td> <td>5 - Planning</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ServiceNow</td> <td>DNACP</td> <td>Incident</td> <td>New</td> <td>INC0011945</td> <td>https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6b0ba44c506415f482ba9619fe</td> <td>October 23rd 2019, 9:12:47 am</td> <td>5 - Planning</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>DNACP</td> <td>ServiceNow</td> <td>Incident</td> <td>New</td> <td>NA</td> <td>NA</td> <td>October 23rd 2019, 9:12:46 am</td> <td>NA</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Source	Destination	ITSM Workflow	ITSM Status	ITSM Id	ITSM Link	ITSM Last UpdatedTime	ITSM Entity Severity/Priority	DNA Event Severity	ServiceNow	DNACP	Incident	In Progress	INC0011945	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6b0ba44c506415f482ba9619fe	October 23rd 2019, 9:32:34 am	5 - Planning	2	ServiceNow	DNACP	Incident	New	INC0011945	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6b0ba44c506415f482ba9619fe	October 23rd 2019, 9:12:47 am	5 - Planning	2	DNACP	ServiceNow	Incident	New	NA	NA	October 23rd 2019, 9:12:46 am	NA	2
Source	Destination	ITSM Workflow	ITSM Status	ITSM Id	ITSM Link	ITSM Last UpdatedTime	ITSM Entity Severity/Priority	DNA Event Severity																													
ServiceNow	DNACP	Incident	In Progress	INC0011945	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6b0ba44c506415f482ba9619fe	October 23rd 2019, 9:32:34 am	5 - Planning	2																													
ServiceNow	DNACP	Incident	New	INC0011945	https://ven02561.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=6321ee6b0ba44c506415f482ba9619fe	October 23rd 2019, 9:12:47 am	5 - Planning	2																													
DNACP	ServiceNow	Incident	New	NA	NA	October 23rd 2019, 9:12:46 am	NA	2																													
<p>ステップ 12</p>	<p>Cisco DNA Center 管理者は ITSM リンクをクリックして、ServiceNow サービスの管理 GUI と特定のインシデントに戻ることができます。</p> <p>図 36: ServiceNow インシデント</p>  <p>Number: INC0011945</p> <p>Caller: Cisco Employee 1001</p> <p>Category: Inquiry / Help</p> <p>State: In Progress</p> <p>Impact: 4</p> <p>Urgency: 4</p> <p>Priority: 5 - Planning</p> <p>Short description: Device name: 'CSR_REG_4.cisco.com' at site: 'Global/Bangalore/Electronic city' - BGP peering with neighbor '1.1.1.1' failed due to Autonomous System (AS) Number m</p>																																				



第 5 章

Cisco DNA Center と PagerDuty の統合

- [Cisco DNA Center と PagerDuty の統合について \(67 ページ\)](#)
- [PagerDuty への Cisco DNA Center イベント通知の登録 \(69 ページ\)](#)

Cisco DNA Center と PagerDuty の統合について

Cisco DNA Center と PagerDuty を統合できます。



- (注) PagerDuty は、信頼性の高い通知を提供してインフラストラクチャに関する問題を検出および修正するインシデント管理プラットフォームです。PagerDuty については、<https://www.pagerduty.com/> を参照してください。

次の表は、サポートされている Cisco DNA Center と PagerDuty の統合ワークフローを示しています。

表 9 : Cisco DNA Center と PagerDuty の統合ワークフロー

ステップ	説明
ステップ 1	次の Cisco DNA Center と PagerDuty の統合の要件を確認します。 <ul style="list-style-type: none">• Cisco DNA Center、リリース 2.3.5• PagerDuty <p>(注) Cisco DNA Center と PagerDuty の統合は、PagerDuty Events REST API と Cisco DNA Center Events フレームワークを使用して実現されます。</p> <p>PagerDuty イベント API の詳細については、https://developer.pagerduty.com/docs/events-api-v2/overview/ を参照してください。</p>
ステップ 2	統合の設定を行います。メニューアイコン (☰) をクリックして、[System] > [Settings] > [System Configuration] > [Integration Settings] の順に選択します。コールバック URL ホスト名または IP アドレスを入力します。

ステップ	説明
ステップ 3	<p>Cisco DNA Center から PagerDuty への 1 つ以上のイベント通知を選択して登録します。</p> <p>Cisco DNA Center でイベントにアクセスするには、メニューアイコン (☰) をクリックして、[Platform] > [Developer Toolkit] > [Events] の順に選択します。PagerDuty 統合をサポートする [Events] テーブルからイベントを確認して選択します。たとえば、ウィンドウのイベントリストから [AP Down] を選択し、そのイベントに登録します。</p> <p>[Subscribe] をクリックして、サブスクリプションのイベントを設定します。</p>
ステップ 4	<p>選択したイベントで PagerDuty 設定を構成します。</p> <p>選択したイベントの Cisco DNA Center プラットフォーム GUI に次のデータを入力する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [PagerDuty Events API URL] • [PagerDuty Integration Key] (ルーティングキー) <p>このイベント構成手順の詳細については、PagerDuty への Cisco DNA Center イベント通知の登録 (69 ページ) を参照してください。</p>
ステップ 5	<p>選択したイベントの通知が Cisco DNA Center から PagerDuty に転送されるようになりました。</p> <p>Cisco DNA Center 問題と PagerDuty イベントの間でサポートされているワークフロー接続は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco DNA Center を開いて PagerDuty をトリガーします。
ステップ 6	<p>PagerDuty は、次の REST API 応答のいずれかで Cisco DNA Center に応答します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 202 : イベントは PagerDuty によって受け入れられました。 • 400 : 不正な要求 - JSON が有効であることを確認してください。 • 429 : 一度の API 呼び出しが多すぎます。 • 500 またはその他の 5xx : 内部サーバーエラー - イベントの処理中に PagerDuty サーバーでエラーが発生しました。 • Networking Error : PagerDuty サーバーとの通信の試行中にエラーが発生しました。
ステップ 7	<p>PagerDuty のインシデントステータスを確認して (必要に応じて) 変更します。</p> <p>(注) この手順の実行に関する情報は、PagerDuty のドキュメントを参照してください。</p>
ステップ 8	<p>PagerDuty でインシデントを閉じます。</p> <p>(注) この手順の実行に関する情報は、PagerDuty のドキュメントを参照してください。</p>

ステップ	説明
ステップ 9	PagerDuty の統合は、Cisco DNA Center から PagerDuty への一方通行の通知です。Cisco DNA Center は、問題をクローズするために PagerDuty のステータスに依存しません。

PagerDuty への Cisco DNA Center イベント通知の登録

PagerDuty にアラートとして表示されるように Cisco DNA Center プラットフォーム イベント通知を設定できます。ここで説明されている手順に従って、PagerDuty に表示されるように Cisco DNA Center イベント通知を設定します。

始める前に

Cisco DNA Center プラットフォーム と統合するシステム上で PagerDuty が実行されていることを確認します。PagerDuty の設定手順については、PagerDuty のドキュメントを参照してください。

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォーム のロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 1 メニューアイコン (☰) をクリックして、**[Platform] > [Developer Toolkit] > [Events]** の順に選択します。
[Events] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [Events] ウィンドウで、GUI によって表示されるイベントテーブルを確認します。
(注) [Find] フィールドにキーワードを入力することで、GUI に表示されるイベントを調整できます。

ステップ 3 テーブル内の個々のイベントのデータを確認します。
次の [Events] データが表示されます。

- [Event ID] : イベントの識別番号。
- [Name] : イベントの名前 (リンク)。
このリンクをクリックすると、イベントの [Name] slide-in pane が開きます。[Name] slide-in pane には、[Events Details] と [Active Subscriptions] の 2 つのタブがあります。
- [Description] : イベントの簡単な説明。
- [Type] : イベントのネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合のタイプ。
- [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
- [Severity] : 1 ~ 5。

(注) シビラティ (重大度) 1 は最も重要または重大な優先度であり、このタイプのイベントに割り当てる必要があります。

- [Status] : サブスクリプションステータス (ユーザーがイベントを登録しているかどうか) 。 イベントを登録した場合は、この列に [Active Subscription] タブへのリンクが表示されます。

ステップ 4 [Name] リンクをクリックすると、イベントサブスクリプション slide-in pane が開きます。

ステップ 5 イベントサブスクリプション slide-in pane に表示されるデータを確認します。

[Event Details] タブに表示されるデータは次のとおりです。

- [Description] : イベントとそれを発生させるトリガーの簡単な説明。
- [Event ID] : イベントの識別番号。
- [Version] : イベントのバージョン番号。
- [Namespace] : イベントの名前空間。
すべてのイベントで、デフォルト値は ASSURANCE です。
- [Domain] : イベントが属する REST API ドメイン。
- [Sub Domain] : イベントが属する REST API ドメインの配下のサブグループ。
- [Type] : イベントのネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合のタイプ。
- [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
- [Severity] : 1 ~ 5。

(注) シビラティ (重大度) 1 は最も重要または重大な優先度であり、このタイプのイベントに割り当てる必要があります。

- [Cisco DNA Event Link] : REST URL を使用したイベントブロードキャスト。
- [Note] : イベントに関する、またはイベントを理解するために役立つ追加情報。
- [Tenant Aware] : イベントがテナントに対応しているかどうか。
- [Tags] : イベントの影響を受ける Cisco DNA Center のコンポーネントを示すタグ。タグのデフォルト値は、特定の アシユアランス 問題のシンタックスが追加された ASSURANCE です。
- [Supported Endpoints] : イベント通知のサポートされるエンドポイントタイプ。次のエンドポイントがサポートされています。
 - REST API
 - Syslog サーバー
 - Email
 - SNMP トラップ
- [Model Schema] : イベントに関するモデルスキーマが提示されます。

- [Details] : イベントのモデルスキーマの詳細の例。
- [REST Schema] : イベントの REST スキーマのフォーマット。

ステップ 6 [Active Subscriptions] タブをクリックします。

[Active Subscriptions] タブに表示されるデータは次のとおりです。

- [Broadcast Methods] : 電子メール、REST API、または SNMP トラップ。
- [Count and Instances] : 電子メール、REST API、または SNMP トラップの通知のインスタンス数。
(注) イベントの登録後にアクティブなサブスクリプションから編集または登録解除するには、[Count and Instances] でサブスクリプション数をクリックします。個々のサブスクリプション数をクリックした後、登録解除するには [Unsubscribe]、編集するには [Edit] をクリックします。複数のサブスクリプションを登録解除する場合は、1 つずつ各サブスクリプションから登録解除する必要があります。複数のサブスクリプションを登録または登録解除する機能は GUI ではサポートされていません。
- [Actions] : 有効なサブスクリプションを登録解除または編集します。
(注) イベントの登録後、[Active Subscriptions] タブに [Try It] ボタンが表示されます。このボタンをクリックして、イベントのシミュレーションを実行します。

ステップ 7 [Subscribe] ボタンをクリックして、イベントのアクティブなサブスクリプションにこのイベントを追加します。[PagerDuty subscription] の場合は、次のフィールドを設定します。

- [Name] : イベントの名前。
- [Subscription Type] : PagerDuty
(注) サブスクリプションタイプは、電子メール、REST API エンドポイント (ウェブフック)、Syslog サーバー、SNMP トラップ、または PagerDuty のいずれかに設定できます。
- [Select an existing endpoint] : ドロップダウン矢印を使用して、サブスクリプションのエンドポイントを選択します。
- [Create a new endpoint] : 新しいエンドポイント名とエンドポイントの説明を入力します。

次のフィールドの値を入力します。

- [PagerDuty Events API URL]
- [PagerDuty Integration Key]
- [PagerDuty Events API Version]

サブスクリプションを保存して有効にするには、[Subscribe] をクリックします。キャンセルして終了するには、[Cancel] をクリックします。

ステップ 8 [Active Subscriptions] タブでサブスクリプションを確認します。

サブスクリプションに関する次の情報が表示されます。

- [Broadcast Method] : 電子メール、REST API、または SNMP トラップ通知。
- [Counts and Instances] : 通知のインスタンス数。

サブスクリプションを登録解除するには [Unsubscribe] リンクを、または編集するには [Edit] のリンクをクリックします。

- [Actions] : イベントに対して実行されたアクション。

(注) [Filter] アイコンをクリックしてフィルタを使用するか、[Find] フィールドにキーワードを入力することで、GUI に表示されるサブスクリプションを調整することができます。

図 37: PagerDuty への Cisco DNA Center イベント通知のサンプル

Interface GigabitEthernet0/0 (Interface description: connected_to_management network) connecting the following two network devices is down: Local Node: PDX-STACK, Peer Node: PDX-STACK

View Incident

DETAILS

ciscoDnaEventLink: [https:// <cluster-ip>/dna/assurance/issueDetails?issueId=2d6dc064-6aa0-46a7-80f7-612589cf76cf](https://<cluster-ip>/dna/assurance/issueDetails?issueId=2d6dc064-6aa0-46a7-80f7-612589cf76cf) deviceId: <cluster-ip> dnaclP: <cluster-ip> eventId: NETWORK-NON-FABRIC_WIRED-1-251 issueCategory: Connectivity issuePriority: P1 issueStatus: active

STATUS

Triggered

URGENCY

↓ Low

ASSIGNED TO

Cisco Subject-matter experts

OPENED ON

Dec 06, 2022 at 12:41 AM (Pacific Time (US & Canada))

SERVICE

Cisco DNA Center Event Notifications

Cisco DNA Center Event Notifications

ESCALATION POLICY

All Engineers Escalation

次のタスク

PagerDuty にアクセスしてイベントを確認します。

Cisco DNA Center イベントは、PagerDuty の [INCIDENTS] ウィンドウ内のアラートとして PagerDuty に表示されます。このウィンドウでアラートを確認し、[Resolved] としてマークできます。



第 6 章

Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合

- [Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合について \(75 ページ\)](#)
- [Cisco Webex 統合の設定 \(77 ページ\)](#)
- [Cisco DNA Center イベント通知の Cisco Webex への登録 \(79 ページ\)](#)

Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合について

Cisco DNA Center と Cisco Webex を統合できます。

次の表は、サポートされている Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合ワークフローを示しています。

表 10: Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合ワークフロー

ステップ	説明
ステップ 1	次の Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合要件を確認します。 <ul style="list-style-type: none">• Cisco DNA Center、リリース 2.3.5• Cisco Webex (注) Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合は、Cisco Webex ボットおよび REST API を使用して実現されます。
ステップ 2	統合で使用する Cisco Webex ボットを作成します。 Cisco Webex ボットの作成については、「 Webex Teams - Integrations & Bots 」を参照してください。
ステップ 3	統合の設定を行います。メニューアイコン (☰) をクリックして、[System] > [Settings] > [System Configuration] > [Integration Settings] の順に選択します。コールバック URL ホスト名または IP アドレスを入力します。

ステップ	説明
ステップ 4	<p>1 つ以上のイベントを選択して登録し、Cisco DNA Center から Cisco Webex に通知を転送します。</p> <p>Cisco DNA Centerでイベントにアクセスするには、メニューアイコン (☰) をクリックして、[Platform] > [Developer Toolkit] > [Event Notifications] > [Event Catalog] の順に選択します。[Event Catalog]には、すべてのイベントが表示されます。イベントを確認し、[Notifications] タブをクリックしてイベントに登録します。</p>
ステップ 5	<p>[Notifications] タブで、イベントの新しい通知を作成します。</p> <p>[Create a New Notification] ウィザードの手順に従い、通知チャネルとして Cisco Webex を選択します。</p> <p>次の必須データを Cisco DNA Center プラットフォーム GUI に入力する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認証 (ボットアクセストークン) • スペース名 (またはルーム識別子) <p>この手順の詳細については、Cisco DNA Center イベント通知の Cisco Webex への登録 (79 ページ) を参照してください。</p>
ステップ 6	<p>現在、選択したイベントの通知はすべて、Cisco DNA Center から Cisco Webex に転送され、Cisco Webex で新しいメッセージとして公開されます。</p>
ステップ 7	<p>Cisco Webex は、次の API メッセージのいずれかで Cisco DNA Center に応答します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 202 : イベントは Cisco Webex によって受け入れられました。 • 400 : 不正な要求 - JSON が有効であることを確認してください。 • 429 : 一度の API 呼び出しが多すぎます。 • 500 またはその他の 5xx : 内部サーバーエラー - イベントの処理中に Cisco Webex サーバーでエラーが発生しました。 • ネットワークエラー : Cisco Webex サーバーとの通信の試行中にエラーが発生しました。
ステップ 8	<p>Cisco Webex で問題を確認します。</p>
ステップ 9	<p>Cisco Webex で問題をクローズします。</p>
ステップ 10	<p>Cisco DNA Center が Cisco Webex からステータスを受け取り、その後、問題をクローズします。</p>

Cisco Webex 統合の設定

Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合を設定するには、次の手順を実行します。

始める前に

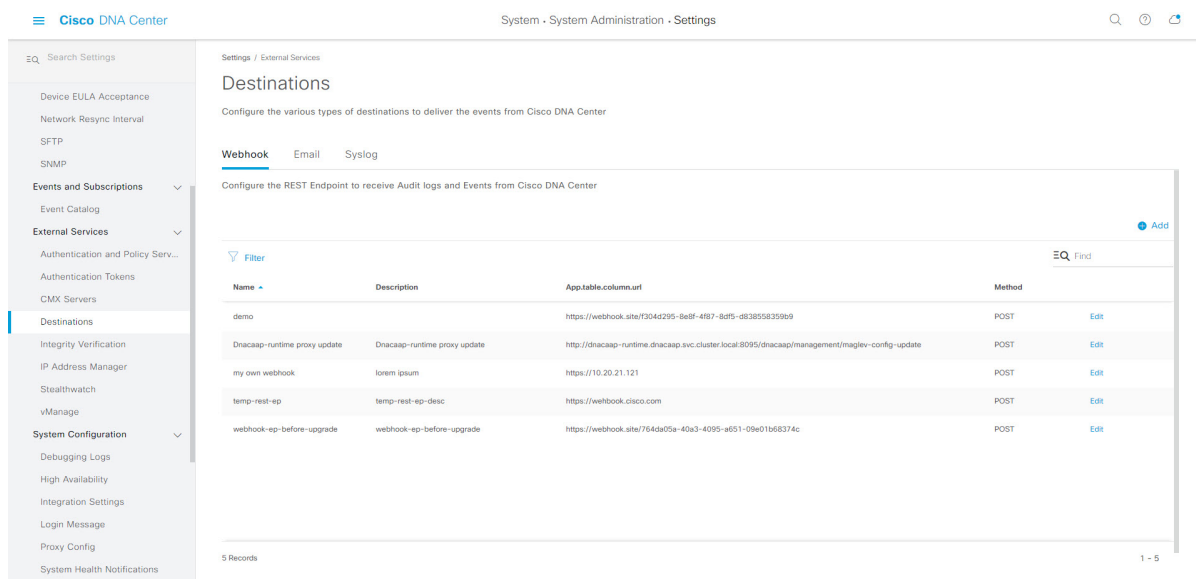
Cisco DNA Center プラットフォーム と統合するネットワークで Cisco Webex が実行されていることを確認します。

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォーム のロールベースのアクセス制御については、『Cisco DNA Center Platform User Guide』を参照してください。

ステップ 1 メニューアイコン (☰) をクリックして、[System] > [Settings] > [External Services] > [Destinations] > [Webhook]。

ステップ 2 [Webhook] タブを確認します。

図 38 : [Webhook] タブ



次のフィールドが表示されます。

- [Name] : ウェブフックの名前。
- [Description] : ウェブフックの説明 (ユーザーが指定)。
- [URL] : ウェブフックの URL (コールバック URL)。
- [Method] : ウェブフックの REST API メソッド (POST)。

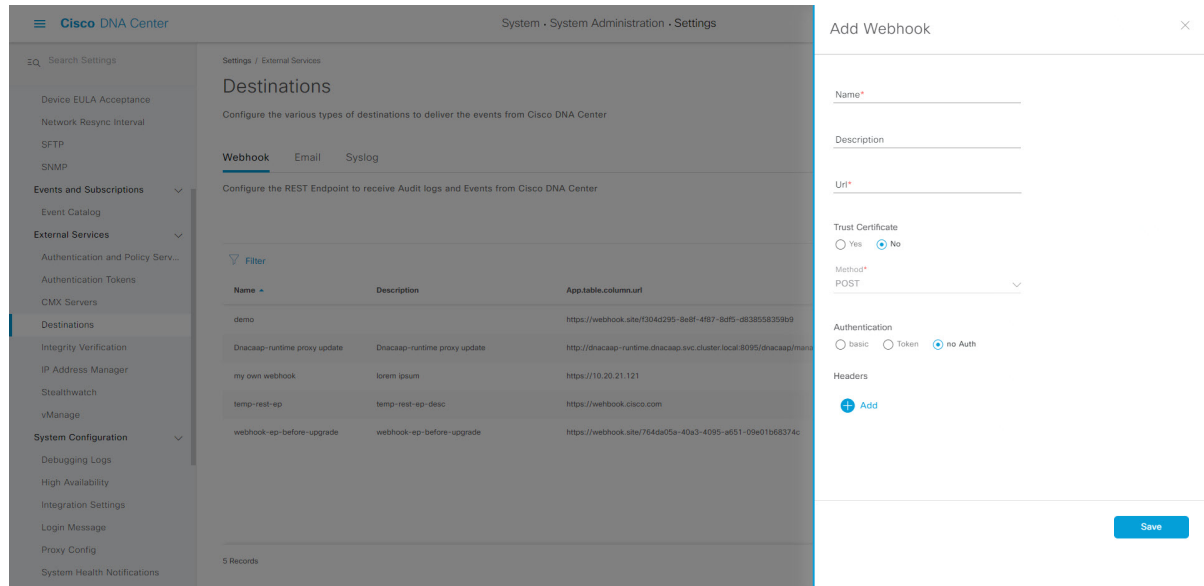
- [Edit] : 設定済みのウェブフックを編集するためのフィールドを開くリンク。ウェブフック設定を編集したら、[Update] をクリックして変更を保存します。

ステップ 3 [Add] リンク/アイコンをクリックしてウェブフックを設定します。

[Add Webhook] スライドインペインが開きます。

ステップ 4 [Add Webhook] スライドインペインのフィールドに値を入力してウェブフックを設定します。

図 39 : [Add Webhook]



- [Name] : ウェブフックの名前。
- [Description] : ウェブフックの説明。
- [URL] : ウェブフックの URL アドレス (コールバック URL)。

ステップ 5 ウェブフックの URL に信頼できる証明書が関連付けられているかどうかを選択します。

ウェブフックの設構成に応じて、[Trust Certificate] フィールドで [Yes] または [No] をクリックします。

ステップ 6 ウェブフックの URL に関連付けられている認証タイプを選択します。

ウェブフックの構成に応じて、[Authentication] フィールドで次のいずれかをクリックします。

- [Basic] : クライアントが HTTP 要求を送信することで認証を行います。クライアントは、「Basic」という単語の後にスペースで区切って「username:password」の形式の base64 でエンコードされた文字列を入力した認証ヘッダーを含む HTTP 要求を送信します。GUI で [Basic] を選択した場合、[Header Key] フィールドに「Authorization」という値が入力されます。
- [Token] : サーバーから提供されたセキュリティトークンを使用してユーザーが認証されます。[Token] を選択すると、[Header Key] フィールドに「X-Auth-Token」という値が入力されます。
- [No Authentication] : 認証は必要ありません。

ステップ 7 [Headers] フィールドで、[Header Name] と [Header Value] の値を入力し、[Add] をクリックします。

(注) [Headers] フィールドは、[Authentication] の選択に応じて自動的に入力される場合があります。

ステップ 8 [Save] をクリックして、ウェブフックの宛先の設定を保存します。

次のタスク

[Events] テーブルで個々のイベントを選択し、Cisco Webex に登録します。

Cisco DNA Center イベント通知の Cisco Webex への登録

Cisco DNA Center プラットフォーム イベント通知を Cisco Webex に登録するには、次の手順を実行します。

始める前に

Cisco DNA Center プラットフォーム と統合するネットワークで Cisco Webex が実行されていることを確認します。

Webex Teams ルーム識別子と **Webex Teams** ボットアクセストークンがあることを確認します。詳細については、[Cisco DNA Center と Cisco Webex の統合について \(75 ページ\)](#) を参照してください。

この手順で説明するタスクを実行するには、適切な権限が必要になります。Cisco DNA Center プラットフォーム のロールベースのアクセス制御については、『[Cisco DNA Center Platform User Guide](#)』を参照してください。

ステップ 1 メニューアイコン (☰) をクリックして、[Platform] > [Developer Toolkit] > [Event Notifications] > [Event Catalog] の順に選択します。

[Event Catalog] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 [Event Catalog] ウィンドウで、GUI によって表示されるイベントテーブルを確認します。

(注) [Search] フィールドにキーワードを入力することで、GUI に表示されるイベントを調整できます。

ステップ 3 テーブル内の個々のイベントのデータを確認します。

次の [Events] データが表示されます。

- [Event ID] : イベントの識別番号。
- [Name] : イベントの名前 (リンク)。

このリンクをクリックすると、イベントの [Name] slide-in paneが開きます。[Name] slide-in paneは、[Events Details] と [Active Subscriptions] の 2 つのタブで構成されます。

- [Description] : イベントの簡単な説明。
- [Type] : イベントのネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合のタイプ。
- [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
- [Severity] : 1 ~ 5。
 - (注) シビラティ (重大度) 1 は最も重要または重大な優先度であり、このタイプのイベントに割り当てる必要があります。
- [Status] : サブスクリプションステータス (ユーザーがイベントを登録しているかどうか) 。 イベントを登録した場合は、この列に [Active Subscription] タブへのリンクが表示されます。

ステップ 4 [Name] リンクをクリックすると、イベントサブスクリプション **slide-in pane** が開きます。

ステップ 5 イベントサブスクリプション **slide-in pane** に表示されるデータを確認します。

[Event Details] タブに表示されるデータは次のとおりです。

- [Description] : イベントとそれを発生させるトリガーの簡単な説明。
- [Event ID] : イベントの識別番号。
- [Version] : イベントのバージョン番号。
- [Namespace] : イベントの名前空間。
 - すべてのイベントで、デフォルト値は ASSURANCE です。
- [Domain] : イベントが属する REST API ドメイン。
- [Sub Domain] : イベントが属する REST API ドメインの配下のサブグループ。
- [Type] : イベントのネットワーク、アプリ、システム、セキュリティ、または統合のタイプ。
- [Category] : エラー、警告、情報、アラート、タスクの進捗状況、タスクの完了。
- [Severity] : 1 ~ 5。
 - (注) シビラティ (重大度) 1 は最も重要または重大な優先度であり、このタイプのイベントに割り当てる必要があります。
- [Cisco DNA Event Link] : REST URL を使用したイベントブロードキャスト。
- [Note] : イベントに関する、またはイベントをさらに理解するために役立つ追加情報。
- [Tenant Aware] : イベントがテナントに対応しているかどうか。
- [Tags] : イベントの影響を受ける Cisco DNA Center のコンポーネントを示すタグ。このリリースのタグのデフォルト値は、ASSURANCE にアシュアランスの特定の問題を示すシンタックスを付けた値です。
- [Supported Endpoints] : イベント通知のサポートされるエンドポイントタイプ。このリリースでは、次のエンドポイントがサポートされています。

- REST API
 - Syslog サーバー
 - Email
 - SNMP トラップ
 - PagerDuty
 - Cisco Webex
- [Model Schema] : イベントに関するモデルスキーマが提示されます。
 - [Details] : イベントのモデルスキーマの詳細の例。
 - [REST Schema] : イベントの REST スキーマのフォーマット。

ステップ 6 [Active Subscriptions] タブをクリックします。

[Active Subscriptions] タブに表示されるデータは次のとおりです。

- [Broadcast Methods] : 電子メール、REST API、または SNMP トラップ。
- [Count and Instances] : 電子メール、REST API、または SNMP トラップの通知のインスタンス数。
(注) イベントの登録後に有効なサブスクリプションを編集または登録解除するには、[Count and Instances] でサブスクリプション数をクリックします。個々のサブスクリプション数をクリックした後、登録解除するには [Unsubscribe]、編集するには [Edit] をクリックします。複数のサブスクリプションを登録解除する場合は、1つずつ登録解除する必要があります。複数のサブスクリプションを登録または登録解除する機能は GUI ではサポートされていません。
- [Actions] : 有効なサブスクリプションを登録解除または編集します。
(注) イベントの登録後、[Active Subscriptions] タブに [Try It] ボタンが表示されます。このボタンをクリックすると、イベントのシミュレーションを実行できます。

ステップ 7 [Subscribe] をクリックして、イベントのアクティブなサブスクリプションにこのイベントを追加します。Cisco WebEx 通知の場合は、次のフィールドを設定します。

- [Name] : イベントの名前。
- [Subscription Type] : [Subscription] ドロップダウンリストから [Subscription] を選択します。
(注) サブスクリプションタイプは、電子メール、REST API エンドポイント (ウェブフック)、Syslog サーバー、SNMP トラップ、PagerDuty、または Cisco Webex のいずれかに設定できます。
- [Select an existing endpoint] : ドロップダウンリストから、[Subscription Endpoint] を選択します。

- [Create a new endpoint] : 新しいエンドポイントを作成するには、新しい [Endpoint Name] と [Endpoint Description] を入力します。
- [SERVICE CONFIGURATION] エリアで、[Webex Teams URL]、[Webex Teams Room Id]、および [Webex Teams Bot Access Token] に入力します。

サブスクリプションを保存して有効にするには、[Subscribe] をクリックします。キャンセルしてウィンドウを終了する場合は、[Cancel] をクリックします。

ステップ 8 [Active Subscriptions] タブでサブスクリプションを確認します。

サブスクリプションに関する次の情報が表示されます。

- [Broadcast Method] : 電子メール、REST API、または SNMP トラップ通知。
- [Counts and Instances] : 通知のインスタンス数。
サブスクリプションを登録解除または編集するには、それぞれ [Unsubscribe] または [Edit] のリンクをクリックします。
- [Actions] : イベントに対して実行されたアクション。

(注) [Filter] アイコンをクリックしてフィルタを使用するか、[Find] フィールドにキーワードを入力することで、GUI に表示されるサブスクリプションを調整することができます。

図 40 : Cisco WebexCisco Webex への Cisco DNA Center イベント通知のサンプル

Cisco DNA Center Notification

Source DNA live.cisco.com

Center IP:

Severity: 4

Category: INFO

Timestamp: 2022-10-25 09:43:08

Issue Name: Client 3C:7D:0A:CC:D1:DF has connected to Device SJC14-TME-AP6

Issue Description: Client 3C:7D:0A:CC:D1:DF has connected to Device SJC14-TME-AP6 at time Tue, 2022-10-25 09:38:54 AM UTC in location Global/San Jose/Building 14/Floor1

Cisco DNA Center Issue Details

次のタスク

Cisco Webex にアクセスして、イベントを確認します。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。