

Recorrido por la integración de ServiceNow con Catalyst Center

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Acrónimos](#)

[Sección 1: Configuración de Cisco Catalyst Center](#)

[Sección 2: Creación y configuración de un usuario de ServiceNow](#)

[Sección 3: Configuración del servidor MID](#)

[Sección 4: Creación de una Entrada de CatC en ServicioAhora](#)

[Sección 5: Inicie la integración en la GUI de CatC](#)

[Referencias](#)

Introducción

Este documento describe el proceso paso a paso para preparar y configurar Catalyst Center, ServiceNow y un servidor MID que se integrará.

Prerequisites

Asegúrese de que se cumplen estos requisitos previos:

- Acceso de administrador a ServiceNow.
- Acceso de administrador a Cisco Catalyst Center.
- Servidor de máquina virtual (VM) que ejecuta Ubuntu, RHEL, Windows o CentOS para alojar el servidor MID.
- Se debe permitir el puerto TCP 443 entre Cisco Catalyst Center, ServiceNow y el servidor MID.

Componentes Utilizados

Para esta guía se han utilizado los siguientes componentes:

- Versión de Cisco Catalyst Center: 2.3.7.9
- Versión ServiceNow: Yokohama
- Versión de Ubuntu VM: 22.04

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

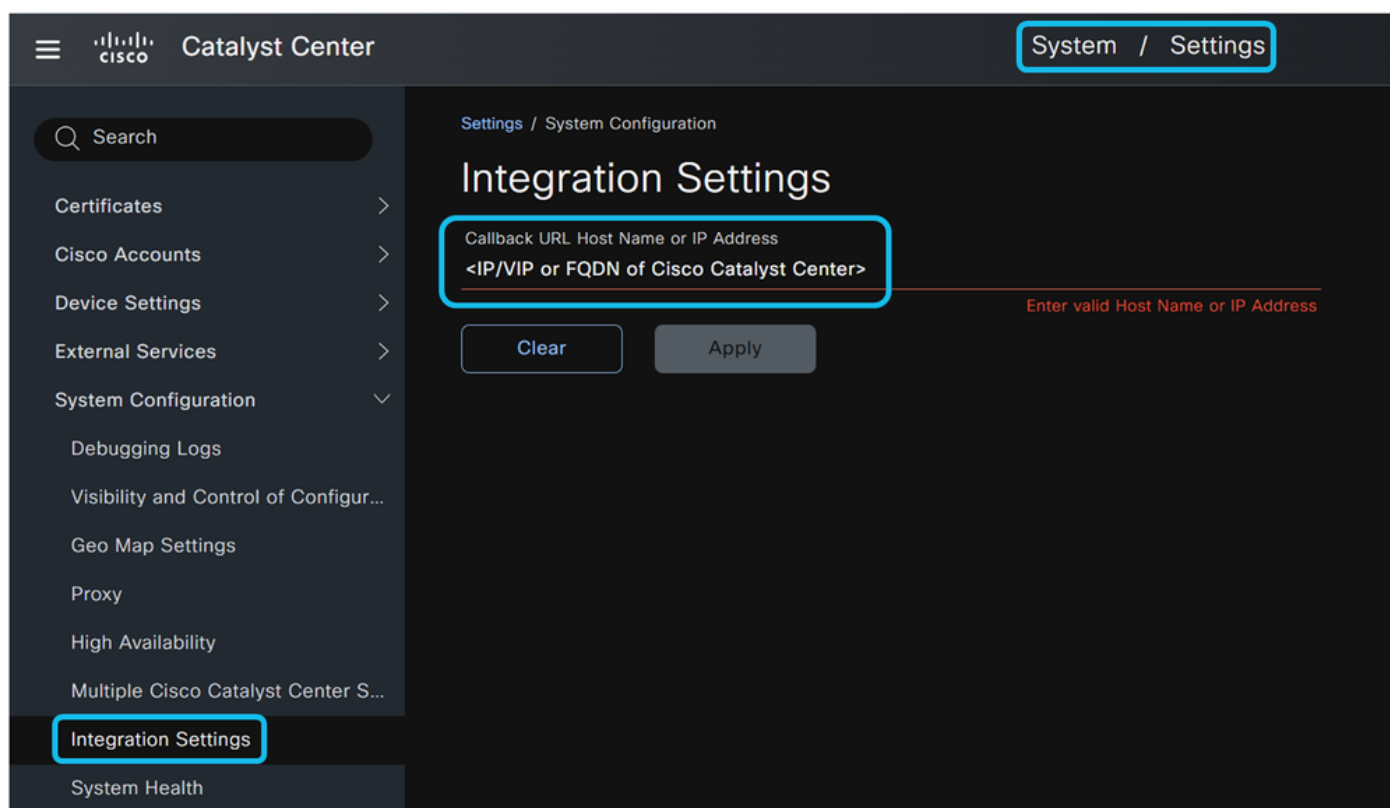
funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Acrónimos

- CatC = Cisco Catalyst Center

Sección 1: Configuración de Cisco Catalyst Center

1. Inicie sesión en la interfaz gráfica de usuario (GUI) de Cisco Catalyst Center.
2. Vaya a Sistema > Configuración > Configuraciones del sistema > Configuración de integración.



La página Configuración de integración es crucial para habilitar las notificaciones de eventos. Al introducir una dirección IP, una dirección IP virtual (VIP) o un nombre de dominio completamente calificado (FQDN) para Cisco Catalyst Center en esta página, se establece la URL de devolución de llamada que Cisco Catalyst Center utiliza al enviar notificaciones de eventos a sistemas externos como ServiceNow, servidores webhook o servidores SMTP. Esta configuración es obligatoria para que Cisco Catalyst Center envíe correctamente notificaciones de eventos y cree automáticamente tickets de cambio e incidente en ServiceNow. La configuración adecuada de la dirección IP en la página Integration Settings (Configuración de integración) garantiza que ServiceNow pueda enrutar llamadas API (para detalles de tickets, detalles de aprobación, detalles de cierre de tickets y detalles de sincronización de CMDB) a la instancia correcta de Cisco Catalyst Center, especialmente cuando se conectan varias instancias de Cisco Catalyst Center a la misma instancia de ServiceNow.



Nota: Los usuarios finales que accedan a los enlaces enviados desde ServiceNow en incidentes y cambios de tickets deben poder acceder a la dirección IP, la dirección VIP o el FQDN configurado en la página Integration Settings (Parámetros de integración).

A continuación, cree un nombre de usuario y una contraseña con privilegios de superadministrador. Esta cuenta permite que la aplicación Cisco Catalyst Center de ServiceNow se conecte a la plataforma Cisco Catalyst Center mediante las API HTTPS e ITSM a través del servidor MID.

The screenshot displays the Cisco Catalyst Center web interface. At the top, a navigation bar shows 'System / Users & Roles'. The main content area is titled 'Internal Users' and includes a descriptive text: 'Cisco Catalyst Center uses both users and roles to manage access. Each user is assigned roles to access controller function...'. Below this, there are buttons for 'Filter', 'Edit', 'Reset Password', and 'Delete'. A table with columns 'First Name', 'Last Name', 'Email', and 'Username' is visible, containing several rows of user data. On the right side, a modal window titled 'Create Internal User' is open, featuring input fields for 'First Name' (with 'ServiceNow' entered), 'Last Name', 'Email', and 'Username' (with 'catc_username' entered). It also includes a 'Role List' dropdown menu set to 'SUPER-ADMIN-ROLE', and password fields for 'Password*' and 'Confirm Password*', each with a 'SHOW' toggle.

Sección 2: Creación y configuración de un usuario de ServiceNow

1. Inicie sesión en la GUI de ServiceNow con las credenciales del administrador.

servicenow

User name

Password



Log in

Forgot Password ?

2. En el campo de búsqueda, escriba users y haga clic en Users en Users and Groups.



users



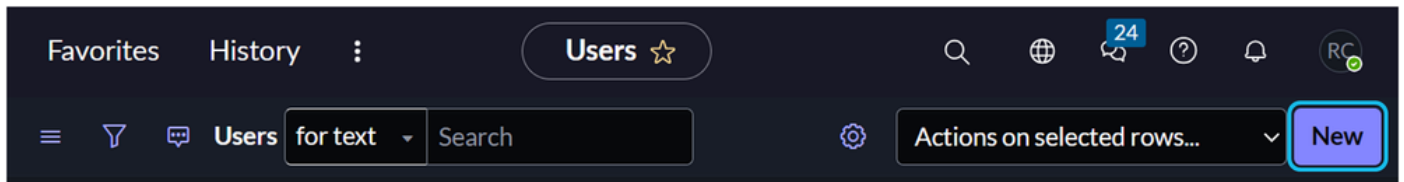
FAVORITES

No Results

ALL RESULTS

- Configuration
 - CI Lifecycle Management
 - CI State Registered **Users**
- Password Reset
 - Blocked **Users**
- Organization
 - Users**
- System Security
 - Users** and Groups
 - Users**
 - Groups
 - Roles

3. Haga clic en el botón Nuevo.



4. Complete la información del usuario. Como mínimo, rellene los campos User ID y Password y asegúrese de que la casilla de verificación Active está seleccionada.

- Si introduce la contraseña directamente en el campo Password (Contraseña), el mensaje azul es un paso redundante y puede ignorarse.

**User**
New record

User ID

dummy.user

First name

Dummy

Last name

User

Title



Department



Password

●●●●●●●●●●●●●●●●

Password needs reset

☐

Locked out

☐

Active

☒

Web service access only

☐

Internal Integration User

☐

Submit

Related Links
[View linked accounts](#)
[View Subscriptions](#)

5. Mientras sigue en la sección Usuarios, busque el usuario recién creado y haga clic en su entrada.

User ID	Name	Email	Active	Created	Updated
dummy	Search	Search	Search	Search	Search
dummy.user	Dummy User		true	2025-01-28 09:56:23	2025-02-03 20:28:47

6. Haga clic en la pestaña Roles y, a continuación, haga clic en Editar.

User ID: dummy.user

First name: Dummy

Last name: User

Title:

Department:

Password:

Password needs reset: ☐

Locked out: ☐

Active: ☒

Web service access only: ☐

Internal Integration User: ☐

Email:

Language: -- None --

Calendar integration: Outlook

Time zone: System (America/Los_Angeles)

Date format: System (yyyy-MM-dd)

Business phone:

Mobile phone:

Photo: [Click to add...](#)

[Update](#) [Set Password](#) [Delete](#)

Related Links

[View linked accounts](#)

[View Subscriptions](#)

[Reset a password](#)

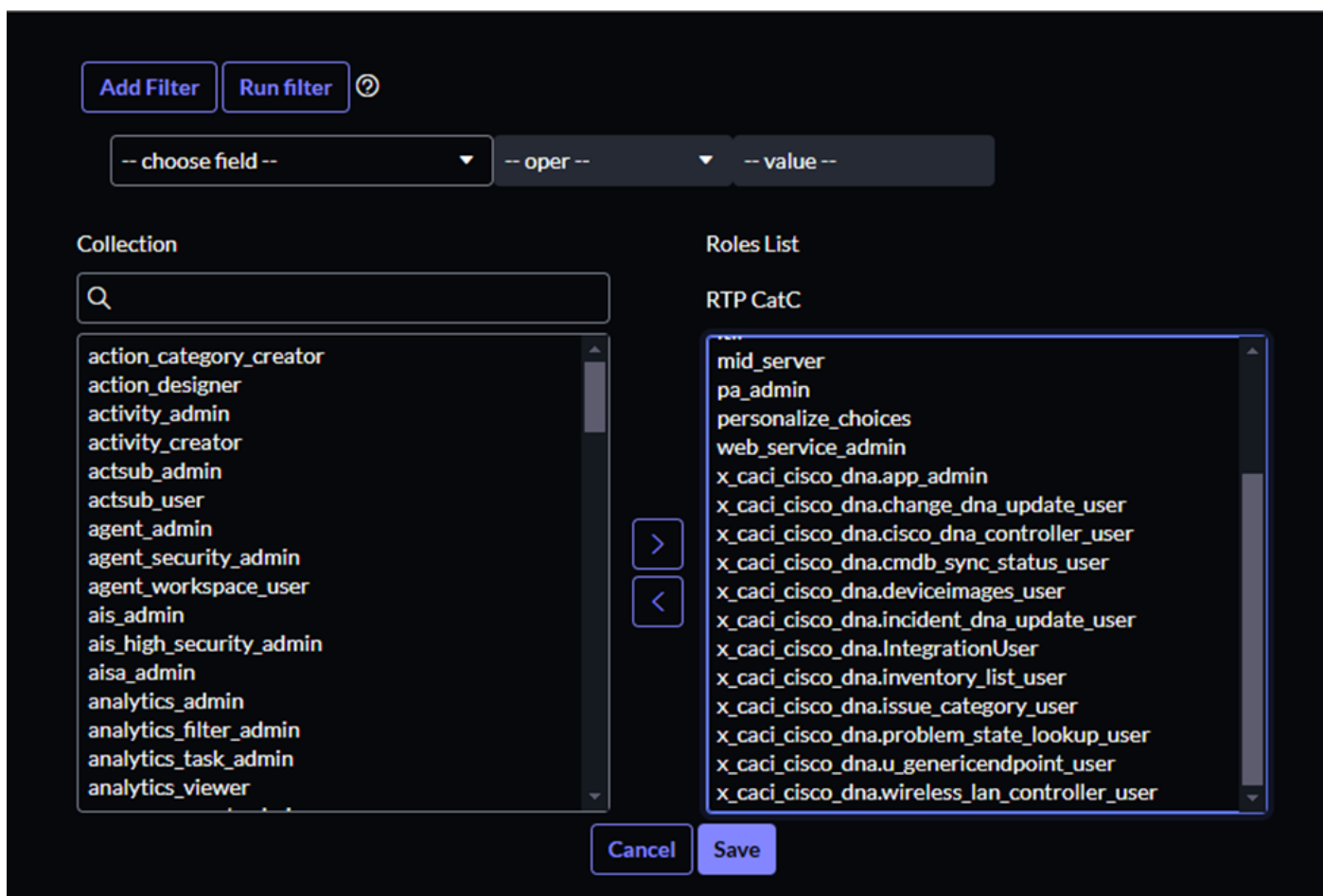
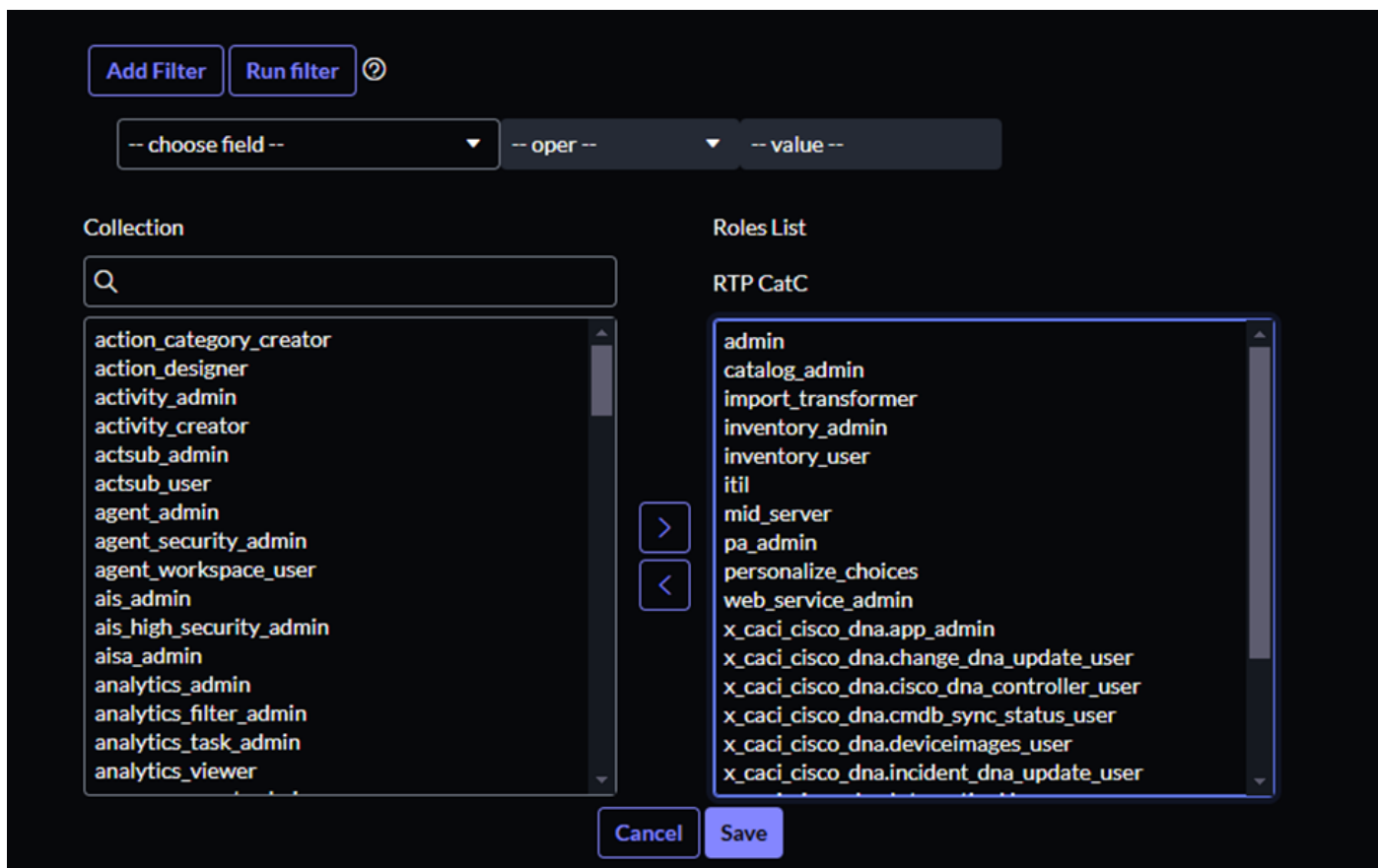
Entitled Custom Tables **Roles** Groups Delegates Subscriptions User Client Certificates

Role: Search

[Edit...](#)

7. Añada estos roles necesarios para una integración correcta:

1. Admin
2. Catalog_admin
3. Import_transformer
4. Inventory_admin
5. Usuario_inventario
6. Itil
7. Mid_server
8. Pa_admin
9. Opciones_personalizadas
10. Web_service_admin
11. Todos los roles que comienzan por x_caci.

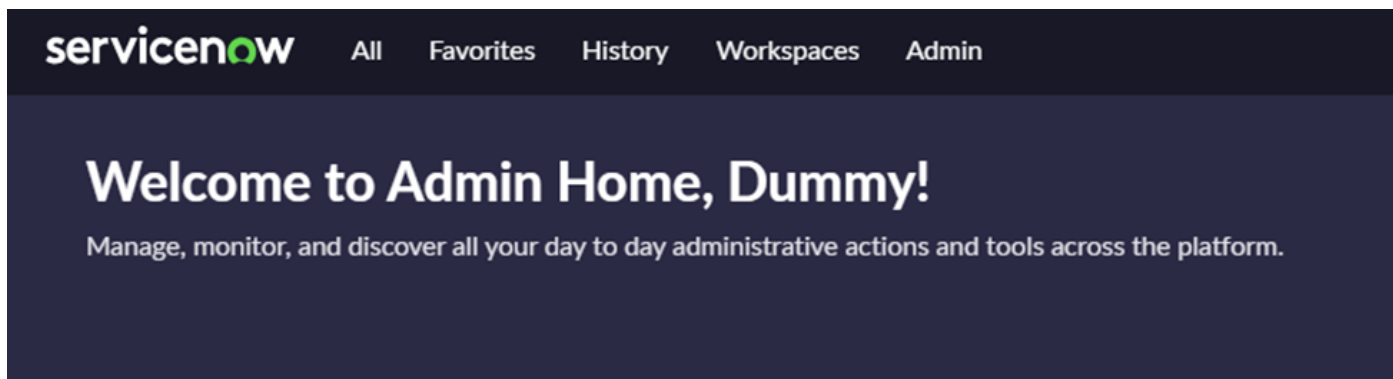


8. Haga clic en el botón Guardar.

- Al asignar la función mid_server a este usuario, se elimina la necesidad de crear un usuario

independiente específicamente para el servidor MID en un paso posterior.

9. Cierre la sesión de ServiceNow y verifique las credenciales del nuevo usuario.



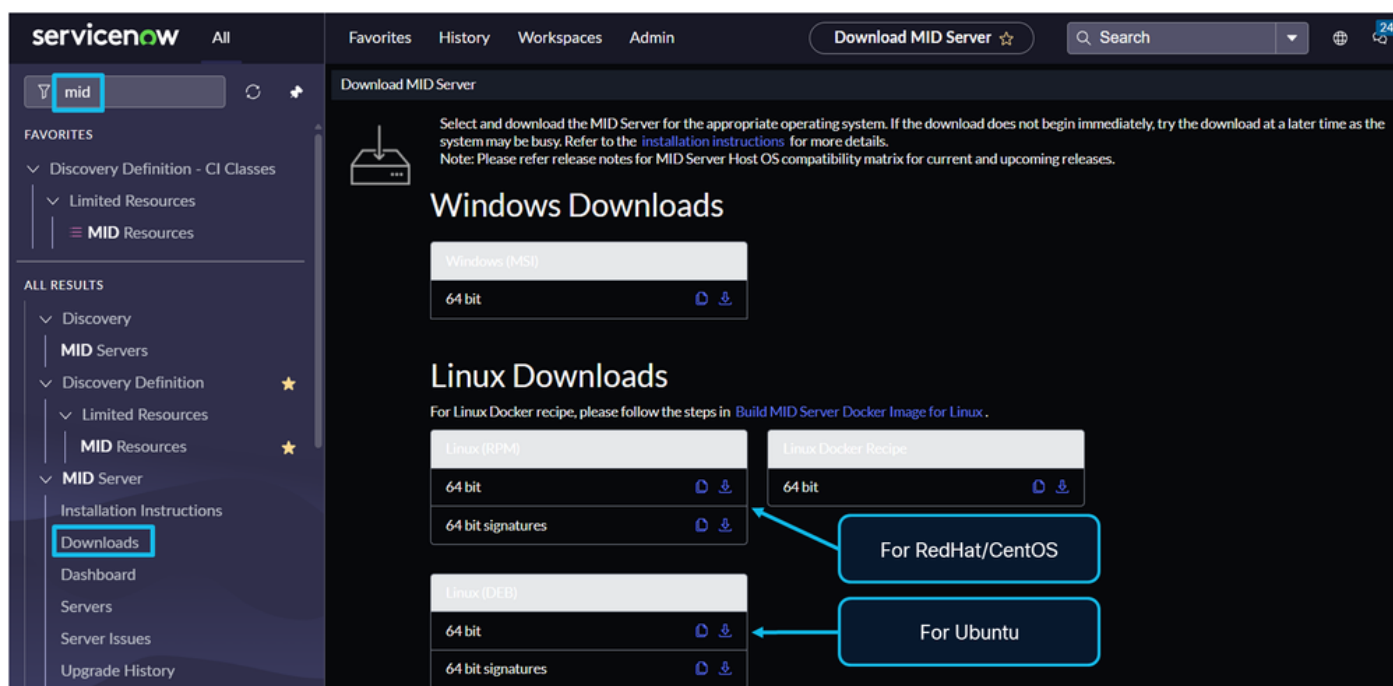
Sección 3: Configuración del servidor MID

Antes de descargar e implementar el paquete de servidor MID, seleccione uno de estos sistemas operativos compatibles para la máquina virtual (VM):

- Ubuntu
- CentOS
- RedHat
- Windows:

Implemente la máquina virtual. La máquina virtual debe tener acceso a Internet y acceso HTTPS tanto a ServiceNow como a Cisco Catalyst Center.

1. En el campo de búsqueda de la GUI de ServiceNow, escriba mid y seleccione Downloads.



2. Descargue el paquete de instalación del servidor MID. Puede realizar lo siguiente:
 - Descárguela en un ordenador local y, a continuación, transfírala al servidor VM.
 - Acceda al terminal de la máquina virtual y utilice el comando `wget` con la URL del paquete para descargarlo directamente al servidor de la máquina virtual.
 - Haga clic en el icono Copy, situado junto al icono Download, para copiar la URL del paquete.



Nota: Esta sección proporciona ejemplos que utilizan la interfaz de línea de comandos (CLI) de Ubuntu. Los pasos para implementar el paquete de servidor MID varían para CentOS, RedHat o VM de Windows. Para obtener más información, consulte la documentación externa de ServiceNow, ["Instalar un servidor MID en Linux"](#) e ["Instalar un servidor MID en Windows"](#), disponible en el sitio web de ServiceNow.

3. Utilice la guía "Instalar un servidor MID en Linux" para descargar e implementar el paquete del servidor MID en la VM.

Utilice el comando `wget` con la URL del paquete de instalación del servidor MID para descargar el paquete.

```
dcloud@dcloud:~$ wget https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/app-signed/mid-linux-installer/2025/06/04/mid-linux-installer.yokohama-12-18-2025-07-21_21:11:11-- https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/app-signed/mid-linux-installer/2025/06/04/mid-linux-installer.yokohama-12-18-2025-07-21_21:11:11-- Resolving install.service-now.com (install.service-now.com)... 149.96.6.98  
Connecting to install.service-now.com (install.service-now.com)[149.96.6.98]:443... connected.  
HTTP request sent, awaiting response... 200 OK  
Length: 310020358 (296M) [application/vnd.debian.binary-package]  
Saving to: 'mid-linux-installer.yokohama-12-18-2024_patch4-05-14-2025_06-04-2025_1836.linux.x86-64.deb'  
  
mid-linux-installer.yokohama-12-18-2024_patch4-05-14-2025_06-04-2025_1 100%[=====]  
2025-07-21 21:12:16 (4.58 MB/s) - 'mid-linux-installer.yokohama-12-18-2024_patch4-05-14-2025_06-04-2025_1836.linux.x86-64.deb' saved [310020358/310020358]
```

```
dcloud@dcloud:~$ ls -lht
total 296M
-rw-rw-r-- 1 dcloud dcloud 296M Jun  5 04:53 mid-linux-installer.yokohama-12-18-2024 patch4-05-14-2025 06-04-2025 1836.linux.x86-64.deb
```

Instale el paquete DEB.

```
dcloud@dcloud:~$ sudo dpkg -i mid-linux-installer.yokohama-12-18-2024__patch4-05-14-2025_06-04-2025_1836.linux.x86-64.deb
[sudo] password for dcloud:
Selecting previously unselected package agent.
(Reading database ... 122152 files and directories currently installed.)
Preparing to unpack mid-linux-installer.yokohama-12-18-2024__patch4-05-14-2025_06-04-2025_1836.linux.x86-64.deb ...
Unpacking agent (27.4.0.10-20034.el7) ...
Setting up agent (27.4.0.10-20034.el7) ...
This system supports neither RPM nor DEB.
MID Server has been installed at /opt/servicenow/mid
MID Server can be configured using /opt/servicenow/mid/agent/installer.sh script
Please refer README file for more details
```

Obtenga privilegios de root usando sudo -i y cambie los directorios a /opt/servicenow/mid/agent.

```

root@dcloud:/opt/servicenow/mid/agent# ls -lh
total 268K
drwxr-x--- 3 root root 4.0K Jul 21 21:13 bin
-rwxr-x--- 1 root root 11K Jun 5 04:47 boot-config-reference.yaml
-rwxr-x--- 1 root root 1.3K Jun 5 04:47 boot-config-sample.yaml
drwxr-x--- 2 root root 4.0K Jul 21 21:13 conf
-rwxr-x--- 1 root root 35K Jun 5 04:47 configure.sh
-rwxr-x--- 1 root root 8.0K Jun 5 04:47 config.xml
drwxr-x--- 2 root root 4.0K Jul 21 21:13 etc
-rwxr-x--- 1 root root 71K Jun 5 04:47 'EULA - MID Server.pdf'
drwxr-x--- 2 root root 4.0K Jun 5 04:47 extlib
-rwxr-x--- 1 root root 367 Jun 5 04:47 installer.sh
drwxr-x--- 6 root root 4.0K Jul 21 21:13 jre
drwxr-x--- 3 root root 32K Jul 21 21:13 lib
-rwxr-x--- 1 root root 883 Jun 5 04:47 linux-x86-64.xml
drwxr-x--- 2 root root 4.0K Jun 5 04:47 logs
drwxr-x--- 2 root root 4.0K Jul 21 21:13 midinstaller
drwxr-x--- 4 root root 4.0K Jul 21 21:13 package
drwxr-x--- 2 root root 4.0K Jul 21 21:13 properties
-rwxr-x--- 1 root root 16 Jun 5 04:47 start.sh
-rwxr-x--- 1 root root 15 Jun 5 04:47 stop.sh
-rwxr-x--- 1 root root 1.1K Jun 5 04:47 uninstall.sh
drwxr-x--- 2 root root 4.0K Jun 5 04:47 work
-rwxr-x--- 1 root root 30K Jun 5 04:47 wrapper-development-license-1.3.txt
-rwxr-x--- 1 root root 12K Jun 5 04:47 wrapper-tsims-addendum-1.3.txt

```

4. Configure el servidor MID ejecutando la secuencia de comandos `installer.sh` bash (`./installer.sh`) y completando las indicaciones.

```

root@dcloud:/opt/servicenow/mid/agent# ./installer.sh
Enter the ServiceNow Instance URL [https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/] : https://vmm77m88.service-now.com/
Do you want to use proxy? [Enter Y or N] : n
Validating the Instance URL...
Do you want to use Mutual Authentication? [Enter Y or N] : n
Enter the username for mid user : dummy.user
Enter the password for mid user:
Validating the Mid-user details...
Username and password are valid.
Do you want to enable Certificate Revocation? [Enter Y or N] : n
Enter the Mid Server Name [My Linux Mid Server] : Dummy-ServiceNow-MID-Server
Enter the unique name for the service to be created [mid] : dummy-mid-server
Please remove the white spaces or special characters from the -APP_NAME [service name]
Enter the unique name for the service to be created [mid] : dummy_mid_server
Checking for the uniqueness of the service name...
Enter the long name for the service [ServiceNow_MID_Server] : Dummy_ServiceNow_MID_Server
Warning: The MID Server installation path does not meet the minimum space requirement of 36 GB. Continue installation or exit to choose a different path.
Press N to exit or Enter to continue :
Enter the Non-Root User Name to run this service : dcloud
*****
NOTE: A non-root user can manage a service only when the user has required privileges.
For more information, refer https://hi.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=KB0815542
*****
Enter yes for the below displayed prompt if you want to start the daemon with out any errors...
The agent directory is /opt/servicenow/mid/agent
Do you want to block all other user access and change the ownership of the entire agent directory at /opt/servicenow/mid/agent based on the mid.shconf_override sett
ings (Enter yes or YES to confirm) ? no
Detected Linux:
Installing the Dummy_ServiceNow_MID_Server daemon with systemd...
Creating default service file...
Created symlink /etc/systemd/system/multi-user.target.wants/dummy_mid_server.service -> /etc/systemd/system/dummy_mid_server.service.
Starting Dummy_ServiceNow_MID_Server with systemd...
Waiting for Dummy_ServiceNow_MID_Server...
running: PID:1735902
Mid is running as a service successfully..

```

The user that we created on the ServiceNow GUI. The user that we gave "mid_server" role to.

The username of the MID server VM.

5. Para verificar si el servidor MID se ha iniciado, ejecute el script `start.sh` bash.

```

root@dcloud:/opt/servicenow/mid/agent# ./start.sh
Dummy_ServiceNow_MID_Server is already running.

```

Si el servidor MID no se inició después de la configuración, utilice `start.sh` para iniciar sus servicios. Para detener el servidor MID, ejecute `stop.sh`. Para desinstalar el servicio de servidor

MID, ejecute `uninstall.sh`.

Para ver los registros recientes que detallan las interacciones entre Cisco Catalyst Center y ServiceNow, examine el archivo `logs/agent0.log.0`

https://www.servicenow.com/docs/bundle/vancouver-servicenow-platform/page/product/mid-server/reference/r_MIDServerTroubleshooting.html

```
root@dcloud:/opt/servicenow/mid/agent# ls -lh logs
total 164K
-rw-r--r-- 1 dcloud dcloud 153K Jul 22 15:50 agent0.log.0
-rw-r--r-- 1 dcloud dcloud    0 Jul 22 14:55 agent0.log.0.lck
-rw-r--r-- 1 dcloud dcloud 1.1K Jul 22 14:55 FileHandlerReport.txt
-rw-r--r-- 1 dcloud dcloud 1.6K Jul 22 14:55 wrapper.log
```

6. Detenga temporalmente el servidor MID: `./stop.sh`

7. Edite el archivo `config.xml` (por ejemplo, utilizando `nano`)

- Establezca `mid.proxy.use_proxy` en `false` si no existe ningún servidor proxy entre el servidor MID y ServiceNow.

- Establezca los valores de TLS de `true` a `false`. Esta acción deshabilita las comprobaciones de certificado, cadena de certificados y CRL, e impide que los valores de la página ServiceNow "MID Security Policy" sobrescriban la configuración de `config.xml`.

- Guarde los cambios.

```

root@dcloud:/opt/servicenow/mid/agent# ls -lh
total 304K
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 8.0K Jul 22 14:51 backup_config.xml
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 1.1K Jul 22 14:51 backup_mid.shconf_override
drwxr-x--- 3 dcloud dcloud 4.0K Jul 22 14:54 bin
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 11K Jun 5 04:47 boot-config-reference.yaml
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 1.3K Jun 5 04:47 boot-config-sample.yaml
drwxr-x--- 2 dcloud dcloud 4.0K Jul 21 21:13 conf
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 35K Jun 5 04:47 configure.sh
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 8.1K Jul 22 16:02 config.xml
drwxr-x--- 2 dcloud dcloud 4.0K Jul 21 21:13 etc
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 71K Jun 5 04:47 'EULA - MID Server.pdf'
drwxr-x--- 2 dcloud dcloud 4.0K Jun 5 04:47 extlib
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 367 Jun 5 04:47 installer.sh
drwxr-x--- 6 dcloud dcloud 4.0K Jul 21 21:13 jre
drwxr-x--- 3 dcloud dcloud 32K Jul 21 21:13 lib
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 883 Jun 5 04:47 linux-x86-64.xml
drwxr-x--- 2 dcloud dcloud 4.0K Jul 22 16:03 logs
drwxr-x--- 2 dcloud dcloud 4.0K Jul 21 21:13 midinstaller
drwxr-x--- 4 dcloud dcloud 4.0K Jul 21 21:13 package
drwxr-x--- 2 dcloud dcloud 4.0K Jul 21 21:13 properties
drwxr-xr-x 6 dcloud dcloud 4.0K Jul 22 14:56 scripts
drwxr-xr-x 2 dcloud dcloud 4.0K Jul 22 14:55 security
drwxr-xr-x 2 dcloud dcloud 4.0K Jul 22 14:55 SecurityAudit
drwxr-xr-x 2 dcloud dcloud 4.0K Jul 22 16:03 security_backup
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 16 Jun 5 04:47 start.sh
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 15 Jun 5 04:47 stop.sh
drwxr-xr-x 2 dcloud dcloud 4.0K Jul 22 14:56 tools
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 1.1K Jun 5 04:47 uninstall.sh
drwxr-x--- 5 dcloud dcloud 4.0K Jul 22 16:03 work
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 30K Jun 5 04:47 wrapper-development-license-1.3.txt
-rwxr-x--- 1 dcloud dcloud 12K Jun 5 04:47 wrapper-tsims-addendum-1.3.txt

```

```

<!--
<parameter name="mid.proxy.use_proxy" value="false"/>
<parameter name="mid.proxy.host" value="YOUR_PROXY_HOST"/>
<parameter name="mid.proxy.port" value="YOUR_PROXY_PORT"/>
-->

```

```

<!-- Bootstrap properties for TLS Connection policies that are controlled from the instance table (mid_cert_check_policy) -->
<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_hostname" value="false"/>
<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_chain" value="false"/>
<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_revocation" value="false"/>
<!-- If true, MID Sec Policy from SNOW instance will overwrite MID bootstrap cert policy in config.xml; false, otherwise -->
<parameter name="mid.ssl.use.instance.security.policy" value="false">

```

En la GUI de ServiceNow, navegue hasta la página MID Security Policy. Verifique que los valores de esta página se alineen con los cambios realizados en el archivo config.xml del servidor MID. La configuración correcta y los valores coincidentes habilitan la confianza y la conectividad correctas durante el proceso de validación entre ServiceNow y el servidor MID.

Name	Active	Certificate Chain Check	Hostname Check	Revocation Check	Policy Type	Domain
*.service-now.com	true	false	false	false	system_defaults	global
Internet	true	false	false	false	public_network	global
Intranet	true	false	false	false	private_network	global



Nota: Si la directiva de la empresa exige el uso de certificados, actualice la configuración pertinente en ServiceNow y en el servidor MID para garantizar la implementación correcta de certificados para una conexión correcta.

8. Inicie el servidor MID: `./start.sh`

```
root@dcloud:/opt/servicenow/mid/agent# ./start.sh
Starting Dummy_ServiceNow_MID_Server with systemd...
Waiting for Dummy_ServiceNow_MID_Server...
running: PID:1836374
```

9. En la GUI de ServiceNow, escriba mid en el campo de búsqueda y seleccione MID Servers.

· Localice la entrada de servidor MID recién creada (por ejemplo "Dummy-ServiceNow-MID-Server").

Name	Host name	Status	Validated	Version	Last refreshed	Started
Dummy-ServiceNow-MID-Server	dcloud	Up	No	yokohama-12-18-2024_patch4-05-14-2025_0...	2025-07-22 12:54:01	2025-07-22 12:03:30

10. Haga clic en la entrada del servidor MID y, a continuación, haga clic en Validar.

<

≡

MID Server
Dummy-ServiceNow-MID-Server View: Discovery

The MID Server facilitates communication between the ServiceNow platform and the MID Server. You can view the configuration parameters and capabilities here. Read about [configuring the MID Server](#).

Name

Dummy-ServiceNow-MID-Server

Status

Up

Version

yokohama-12-18-2024_patch4-1

Last refreshed

2025-07-22 13:19:01

Started

2025-07-22 12:03:30

Stopped

2025-07-22 12:03:00

Time zone

Etc/UTC

Logged in user

dummy.user

Update

Delete

Related Links

Validate

Rekey

Grab MID logs, settings and thread dump

11. ServiceNow inicia un proceso de validación para confirmar la conectividad, la configuración y las funciones asignadas.

 MID server being validated

Dummy-
ServiceNow-
MID-Server

dcloud

 Up

 Validating

12. El proceso de validación suele finalizar en un plazo de 5 minutos. Si el estado permanece como "Validación" durante más de 10 minutos, realice estas comprobaciones:

- Vuelva a comprobar los parámetros de configuración tanto en ServiceNow como en el servidor MID.
- Verificar la conectividad HTTPS entre ServiceNow y el servidor MID.
- Si estas comprobaciones son exitosas, examine el archivo agent0.log.0 en el servidor MID para ver si hay certificados u otros problemas.

Una validación correcta, con una configuración correcta y conectividad HTTPS, muestra el estado esperado en la página "Servidor MID" de ServiceNow.



Dummy-
ServiceNow-
MID-Server

dcloud

 Up

 Yes

Sección 4: Creación de una Entrada de CatC en ServicioAhora

1. Abra la GUI de ServiceNow e introduzca "cisco" en la barra de búsqueda. Seleccione Cisco Catalyst Controller Properties.



cisco



FAVORITES

> **Cisco** Catalyst Center① Inbound - **Cisco** Catalyst Inventory...

ALL RESULTS

✓ **Cisco** Catalyst Center**Cisco** Catalyst controller prop...

Issue Categories



Preferences



Troubleshooting Log



Wireless Lan Controllers



Support



✓ System Web Services

✓ Inbound

Cisco Catalyst Inventory D...

Las contraseñas se cifran y almacenan de forma segura. Cuando se utiliza la propiedad para generar el x-auth-token para las conexiones CatC, la contraseña se descifra según sea necesario.

El menú desplegable MID Server enumera todos los servidores MID disponibles en su instancia de ServiceNow. Seleccione el servidor MID que desea utilizar para comunicarse con CatC.

FavoritesHistoryWorkspacesCisco Catalyst controller properties - Created 2025-0...Search

Cisco Catalyst controller propertiesCreated 2025-07-01 15:13:14

* IP address of Cisco Catalyst Engine Controller198.18.129.100

Password of the Cisco Catalyst Engine Controller

User Name of Cisco Catalyst Engine Controllerservicenow

MID Server used to connect to Cisco Catalyst CenterDummy-ServiceNow-MID-Server

UpdateDelete

198.18.129.100servicenow2025-07-01 15:13:14Dummy-ServiceNow-MID-Server

Sección 5: Inicie la integración en la GUI de CatC

1. Abra la GUI de Cisco Catalyst Center. Vaya a Plataforma > Administrar > Paquetes. Introduzca itsm en el campo de búsqueda.

Catalyst CenterPlatform / Manage

BundlesConfigurations

FilterEQ itsm

Bundle	Status	Description	
B Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization Cisco Systems, Inc. v1.19.4 Catalyst Center 1.2.5 + Version Dated Jun 26, 2024	NEW	You can schedule a synchronization or trigger an update between Catalyst Center's device inventory and your ITSM(ServiceNow) configuration management database(CMDB). These activities integrate Catalyst Center's processes into the IT System Management processes of incident, change or problem management. Note: If your network...	Enable
C Catalyst Center Automation events for ITSM (ServiceNow) Cisco Systems, Inc. v1.14.14 Catalyst Center 1.2.5 + Version Dated Aug 19, 2024	NEW	This bundle can be used to: 1. Monitor and publish events that require software image updates for compliance, security or any other operational triggers, to an ITSM(ServiceNow) system. 2. Monitor and publish events that involve changes to the configuration of network devices for security or other operational triggers, to an...	Enable
E Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow) Cisco Systems, Inc. v1.9.4 Catalyst Center 2.1.1 + Version Dated Jun 26, 2024	NEW	You can schedule a synchronization or trigger an update between the Endpoint Inventory and your ITSM (ServiceNow) configuration management database (CMDB). Endpoint attribute information from ServiceNow can be used to help profile endpoints on your network. ServiceNow appears in the endpoint profiling workspace as an...	Enable
N Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM Cisco Systems, Inc. v1.14.10 Catalyst Center 1.2.5 + Version Dated Nov 11, 2024	NEW	You can use this bundle to monitor your network for assurance and maintenance issues, and then publish the event details about these issues to an ITSM(ServiceNow) system. This bundle also contains APIs that extract rich network context data. This bundle also enables closed loop integration. Please note that, for the ServiceNow...	Enable

2. Haga clic en Enable para el paquete Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization. En la ventana emergente de confirmación, haga clic en Enable nuevamente.

Nota: Debe habilitar el paquete de sincronización de CMDB de ITSM básico (ServiceNow) antes de habilitar otros paquetes de ITSM.

3. Haga clic en Configurar y complete los campos obligatorios:

- Nombre de instancia: Introduzca un nombre descriptivo para la instancia de ServiceNow.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

 This bundle has additional configurations for its Schedule-Based Integration Flows. [View Flows](#)

- Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector - Unscheduled

ServiceNow Access Settings

This is used to specify the connection settings to a ServiceNow instance

☐ Select an existing instance ☒ **Create a new instance**

Instance Name*

dCloud-Test

Description

- URL, nombre de usuario y contraseña: Introduzca las credenciales de la instancia de ServiceNow y pruebe la conexión. La comunicación de CatC a ServiceNow utiliza el puerto TCP 443.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

ServiceNow Access Settings

Host Name*

https://[redacted].service-now.com/

Username*

dummy.user

Password*

SHOW

Check connectivity



Connection Established



Nota: Inhabilite Multi-Factor Authentication (MFA) en la GUI de ServiceNow para permitir una integración correcta. Si MFA está activado, se devuelve un error en lugar del mensaje "Conexión establecida".

4. Introduzca un nombre para la instancia de CMDB.

- Especifique los detalles de configuración de CMDB, incluidos los atributos de dispositivo que se sincronizarán, el destino ServiceNow para los detalles de CMDB, la configuración de conexión, la asignación de transformación entre las familias de dispositivos de Catalyst Center y las clases de CI ServiceNow, el número máximo de dispositivos por llamada de API y la información de origen de detección.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

 This bundle has additional configurations for its Schedule-Based Integration Flows. [View Flows](#)

- Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector - Unscheduled

CMDB Inventory Settings

This is used to specify the CMDB Configuration details for ServiceNow, which includes the list of device attributes(mandatory/optional) that needs to be synced, type of destination within ServiceNow to receive the CMDB details, connection settings to the ServiceNow instance, transformation mapping between Cisco DNA Center device families and ServiceNow CI classes, maximum number of devices that can be synced in a single API call and the discovery source details.

☐ Select an existing instance ☒ **Create a new instance**

Instance Name*

CMDB dCloud

Description

5. Seleccione Yes si la aplicación CatC está instalada en ServiceNow.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Cisco ServiceNow Application

Do you have Cisco ServiceNow Application installed? 

☒ **Yes** ☐ No

6. Seleccione Sincronizar el inventario de dispositivos directamente con CMDB. Esta opción envía datos a un extremo de la API REST dentro de la aplicación CatC en ServiceNow.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Select Destination

Destination Type*

Synchronize device inventory directl... ▼

Synchronize device inventory directly with CMDB

Destination Uri

/api/now/import/x_caci_cisco_dna_cis

7. Utilice los campos de datos de inventario por defecto o agregue campos adicionales según sea necesario. Haga clic en Siguiente en la página Actualizar Transformaciones.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Select Inventory Data Fields

☒	Name	Description	Is Attribute / Is Reference	
☒	Host Name	Hostname of the device	☒ Attribute	☐ Reference
☒	MAC Address	MAC Address of the Device	☒ Attribute	☐ Reference
☒	Device Id	Id of the Device	☒ Attribute	☐ Reference
☒	IP Address	Management IP Address of the device	☒ Attribute	☐ Reference
☒	Serial Number	Serial Number of the device	☒ Attribute	☐ Reference
☒	Upgrade Failure Reason	Upgrade Failure Reason	☒ Attribute	☐ Reference
☒	CurrentSMU Upgrade Date	CurrentSMU Upgrade Date	☒ Attribute	☐ Reference
☒	CurrentSMU	CurrentSMU	☒ Attribute	☐ Reference
☒	Prior Upgrade Date	Prior Upgrade Date	☒ Attribute	☐ Reference
☒	Code Upgrade Date	Code Upgrade Date	☒ Attribute	☐ Reference

7. En esta sección, las familias de dispositivos se asignan a las clases de CI en ServiceNow. La

mayoría de las familias de dispositivos están asignadas, pero puede editar las asignaciones. Sólo se pueden seleccionar clases de llamada válidas bajo la clase padre "Network Gear". Las clases válidas aparecen en la sección "Actualizar transformaciones" al configurar el paquete de sincronización CMDB de ITSM básico (ServiceNow).

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Update Transforms

Device Family	CI Class
Routers	cmdb_ci_ip_router
Switches and Hubs	cmdb_ci_ip_switch
Unified AP	cmdb_ci_wap_network
Wireless Controller	x_caci_cisco_dna_wireless_lan_control

8. En el menú desplegable Source Identifier (Exact Match), seleccione Cisco Catalyst Inventory, Other Automated o un identificador personalizado creado en ServiceNow. El CatC recupera la lista de llamadas a través de la API. Este campo es para el mantenimiento de registros y no afecta al comportamiento del sistema. En el campo Elementos de inventario por iteración, introduzca un valor bajo (como 25 o 100). Esto permite a ServiceNow disponer de tiempo suficiente para procesar cada lote antes de que se envíe el siguiente.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Set Source Identifier and Operational Limit

Source Identifier(Exact Match)*

dCloud-CatC



Inventory Items Per Iteration*

100

9. Revise la página de resumen del paquete Sincronización de CMDB básica de ITSM (ServiceNow). Haga clic en Configurar para finalizar la configuración.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle



Summary

Review your configuration and make any changes.

Destination and Instance

Destination: ServiceNow Domain: https://[redacted].service-now.com/ Uri:
/api/now/import/x_caci_cisco_dna_cisco_dna_inventory_det Username: dummy.user Password: *****

Inventory Data Fields

Send To Destination: Host Name (A), MAC Address (A), Device Id (A), IP Address (A), Serial Number (A), Upgrade Failure Reason (A), CurrentSMU Upgrade Date (A), CurrentSMU (A), Prior Upgrade Date (A), Code Upgrade Date (A), Building (RF), Location (RF), Time Since Code Upgrade (A), Ports (A), Number Of Users (A), Role (A), Fabric Role (A), Uptime (A), Reachability status (A), Part Number (RF), Type (A), Software Version (A)

Data Transforms

Transformations: Routers: cmdb_ci_ip_router, Switches and Hubs: cmdb_ci_ip_switch, Unified AP: cmdb_ci_wap_network, Wireless Controller: x_caci_cisco_dna_wireless_lan_controller

Limit and source

Source Identifier: dCloud-CatC Inventory Items Per Iteration: 100

El paquete se ha configurado.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Done! Bundle Configured.

10. Vuelva a la página Bundles y seleccione Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization.

The screenshot shows the Catalyst Center interface. At the top, there's a header with the Cisco logo and 'Catalyst Center' text, followed by 'Platform / Manage'. Below this, there are tabs for 'Bundles' and 'Configurations'. The 'Bundles' tab is active. A search bar on the right contains 'eq itsm'. Below the search bar, there's a table with columns: Bundle, Status, and Description. One bundle is listed: 'Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization' with a status of 'ACTIVE'. A blue box highlights the bundle name. To the right of the bundle name, there's a 'Configure' button. Below the bundle name, there's a description: 'You can schedule a synchronization or trigger an update between Catalyst Center's device inventory and your ITSM(ServiceNow) configuration management database(CMDB). These activities integrate Catalyst Center's processes into the IT System Management processes of incident, change or problem management. Note: If your network...'

11. Vaya a la pestaña Contenido, expanda Flujos de Integración y seleccione Programar para Publicar Detalles de Inventario - Conector ServiceNow.

The screenshot shows the Catalyst Center interface. At the top, there's a header with the Cisco logo and 'Catalyst Center' text, followed by 'Platform / Manage'. Below this, there are tabs for 'Bundles' and 'Configurations'. The 'Bundles' tab is active. A search bar on the right contains 'eq itsm'. Below the search bar, there's a table with columns: Bundle, Status, and Description. One bundle is listed: 'Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization' with a status of 'ACTIVE'. A blue box highlights the bundle name. To the right of the bundle name, there's a 'Configure' button. Below the bundle name, there's a description: 'You can schedule a synchronization or trigger an update between Catalyst Center's device inventory and your ITSM(ServiceNow) configuration management database(CMDB). These activities integrate Catalyst Center's processes into the IT System Management processes of incident, change or problem management. Note: If your network devices have not been synchronized between Catalyst Center and the CMDB system, this bundle must be activated before activating any other bundles in Catalyst Center platform. Otherwise, further bundle integrations will not work.'

Below the bundle name, there's a section for 'Integration Flows (1)'. A blue box highlights the flow name: 'Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector'. To the right of the flow name, there's a 'SCHEDULE-BASED' label. Below the flow name, there's a description: 'This scheduler discovers the devices in the network in a scheduled frequency and extracts the required device information to be able to sync the Inventory with an ITSM system.'

12. Establezca una programación diaria o semanal, o ejecute la sincronización inmediatamente para enviar los datos del dispositivo administrado de CatC a ServiceNow.

Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector

Not Scheduled

How to use this flow

The integration flows can be scheduled to run periodically at a specified date/time. Configure scheduling the integration flow with the form provided.

* Schedule window cannot be lower than 24 hours

☐ Run Now

☐ Run Later

☒ Recurring

Repeats

Daily

☒ Set Schedule Start

Jul 26, 2025

8:00

AM

Select Time Zone

(GMT-04:00) America/New_York

☐ Set Schedule End

Schedule

13. También podemos ejecutar el proceso de sincronización inmediatamente para ver los dispositivos administrados desde la página de inventario de CatC en la lista de dispositivos CI de CMDB ServiceNow inmediatamente.

Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector

Scheduled

Description

This scheduler discovers the devices in the network in a scheduled frequency and extracts the required device information to be able to sync the Inventory with an ITSM system.

Tags

ServiceNow

How to use this flow

The integration flows can be scheduled to run periodically at a specified date/time. Configure scheduling the integration flow with the form provided.

* Schedule window cannot be lower than 24 hours

Run Now

Run Later

Recurring

Schedule

14. Navegue hasta Plataforma > Panel de tiempo de ejecución para ver el estado y el éxito de la sincronización del inventario de CMDB.

Catalyst Center

Platform / Runtime Dashboard

CMDB Synchronization Summary

Search Table

Devices from Inventory	Devices sent to ServiceNow	Devices synchronized	Failures	Unknown Sync. Error(s)	Synchronization Attempt
17	17	NA	NA	NA	a few seconds ago
17	17	17	0	0	a few seconds ago

Integration Flow Summary

REST-Based (0) | 0 Failed

Schedule-Based (1) | 0 Failed

Search Table

Export

Domain	Name	Version	Instances				Performance		
			All (It)				Minimum	Maximum	Average
Integrations	Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector	V1	1	0	0	1	72.702s	72.702s	72.702s

15. En la GUI de ServiceNow, ingrese cmdb_ci.list en la barra de búsqueda y presione Enter . Confirme que los dispositivos administrados del inventario de CatC aparezcan en la lista de dispositivos CI de CMDB y estén asociados con el identificador de origen correcto.

Name	Manufacturer	Location	Description	Serial number	Class	Updated	Created	Discovery source
RichardsonAP-0007	(empty)	Global/US/Richardson/Floor-1			Wireless Access Point	2025-07-25 17:16:17	2025-07-01 20:02:46	dCloud-CatC
RichardsonAP-0003	(empty)	Global/US/Richardson/Floor-1			Wireless Access Point	2025-07-25 17:16:17	2025-07-01 20:02:46	dCloud-CatC
MXC-RTR1.cisco.com	(empty)	Global/Mexico/MXC			IP Router	2025-07-25 17:16:17	2025-07-01 20:02:46	dCloud-CatC
Richardson-RTR1.cisco.com	(empty)	Global/US/Richardson			IP Router	2025-07-25 17:16:17	2025-07-01 20:02:46	dCloud-CatC
RichardsonAP-0006	(empty)	Global/US/Richardson/Floor-1			Wireless Access Point	2025-07-25 17:16:17	2025-07-01 20:02:46	dCloud-CatC
RichardsonAP-0002	(empty)	Global/US/Richardson/Floor-1			Wireless Access Point	2025-07-25 17:16:17	2025-07-01 20:02:46	dCloud-CatC
RTP-SW1.cisco.com	(empty)	Global/US/RTP			IP Switch	2025-07-25 17:16:17	2025-07-01 20:02:46	dCloud-CatC
RichardsonAP-0010	(empty)	Global/US/Richardson/Floor-1			Wireless Access Point	2025-07-25 17:16:17	2025-07-01 20:02:46	dCloud-CatC
RichardsonAP-0005	(empty)	Global/US/Richardson/Floor-1			Wireless Access Point	2025-07-25 17:16:17	2025-07-01 20:02:46	dCloud-CatC

Espero que este flujo de trabajo le haya resultado útil.

Referencias

[Guía de integración de Cisco Catalyst Center ITSM, versión 2.3.7.x](#)

Documentación externa sobre la función con la integración de Cisco Catalyst Center con ServiceNow:

[Conceptos subyacentes del alcance de la integración de Catalyst Center e ITSM](#)

[Sincronización del inventario de Catalyst Center con el sistema CMDB ServiceNow](#)

[Uso de Catalyst Center Network Issues Monitor and Enrichment para ITSM](#)

[Supervisar los eventos de Catalyst Center Automation \(SWIM\) para ITSM](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).