

Présentation du serviceIntégration immédiate avec Catalyst Center

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Acronymes](#)

[Section 1 : Configuration de Cisco Catalyst Center](#)

[Section 2 : Créer et configurer un utilisateur ServiceNow](#)

[Section 3 : Configuration du serveur MID](#)

[Section 4 : Créer une entrée CatC sur ServiceNow](#)

[Section 5 : Démarrage de l'intégration dans l'interface utilisateur graphique CatC](#)

[Références](#)

Introduction

Ce document décrit le processus étape par étape pour préparer et configurer Catalyst Center, ServiceNow et un serveur MID à intégrer.

Conditions préalables

Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies :

- Accès administrateur à ServiceNow.
- Accès administrateur à Cisco Catalyst Center.
- Serveur de machine virtuelle (VM) exécutant Ubuntu, RHEL, Windows ou CentOS pour héberger le serveur MID.
- Le port TCP 443 doit être autorisé entre Cisco Catalyst Center, ServiceNow et le serveur MID.

Composants utilisés

Les composants suivants ont été utilisés pour ce guide :

- Version de Cisco Catalyst Center : 2.3.7.9
- Version de ServiceNow : Yokohama
- Version VM d'Ubuntu : 22.04

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau

est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Acronymes

- CatC = Cisco Catalyst Center

Section 1 : Configuration de Cisco Catalyst Center

1. Connectez-vous à l'interface utilisateur graphique de Cisco Catalyst Center.
2. Accédez à System > Settings > System Configurations > Integration Settings.

The screenshot shows the Cisco Catalyst Center web interface. At the top, the 'System / Settings' breadcrumb is highlighted with a red box. The left sidebar contains a search bar and a list of navigation items: Certificates, Cisco Accounts, Device Settings, External Services, System Configuration (expanded), Debugging Logs, Visibility and Control of Configur..., Geo Map Settings, Proxy, High Availability, Multiple Cisco Catalyst Center S..., Integration Settings (highlighted with a red box), and System Health. The main content area is titled 'Integration Settings' and shows the 'Callback URL Host Name or IP Address' field with the placeholder text '<IP/VIP or FQDN of Cisco Catalyst Center>'. Below this field are 'Clear' and 'Apply' buttons. A red error message 'Enter valid Host Name or IP Address' is visible to the right of the field.

La page Paramètres d'intégration est essentielle pour activer les notifications d'événements. Lorsque vous entrez une adresse IP, une adresse IP virtuelle (VIP) ou un nom de domaine complet (FQDN) pour Cisco Catalyst Center sur cette page, il établit l'URL de rappel que Cisco Catalyst Center utilise lors de l'envoi de notifications d'événements à des systèmes externes tels que ServiceNow, des serveurs webhook ou des serveurs SMTP. Cette configuration est obligatoire pour que Cisco Catalyst Center envoie avec succès des notifications d'événements et crée automatiquement des tickets de modification et d'incident dans ServiceNow. La configuration correcte de l'adresse IP sur la page Paramètres d'intégration garantit que ServiceNow peut acheminer les appels API (pour les détails du ticket, les détails d'approbation, les détails de fermeture du ticket et les détails de synchronisation CMDB) vers l'instance Cisco Catalyst Center appropriée, en particulier lorsque plusieurs instances Cisco Catalyst Center sont connectées à la même instance ServiceNow.



Remarque : L'adresse IP, l'adresse VIP ou le nom de domaine complet configuré dans la page Paramètres d'intégration doivent être accessibles par les utilisateurs finaux qui accèdent aux liens envoyés à partir de ServiceNow dans les tickets d'incident et de modification.

Créez ensuite un nom d'utilisateur et un mot de passe avec des privilèges de super-administrateur. Ce compte permet à l'application Cisco Catalyst Center de ServiceNow de se connecter à la plate-forme Cisco Catalyst Center à l'aide des API HTTPS et ITSM via le serveur MID.

The screenshot shows the 'Internal Users' management page in Cisco Catalyst Center. The breadcrumb 'System / Users & Roles' is highlighted. The 'Create Internal User' modal is open, displaying the following fields:

- First Name: ServiceNow
- Last Name:
- Email:
- Username*: catc_username
- Role List: SUPER-ADMIN-ROLE (dropdown menu)
- Password*: (masked with asterisks, with a 'SHOW' link)
- Confirm Password*: (masked with asterisks, with a 'SHOW' link)

Section 2 : Créer et configurer un utilisateur ServiceNow

1. Connectez-vous à l'interface utilisateur graphique de ServiceNow en utilisant les identifiants administrateur.

servicenow

User name

Password



Log in

[Forgot Password ?](#)

2. Dans le champ de recherche, tapez users et cliquez sur Users sous Users and Groups.



users



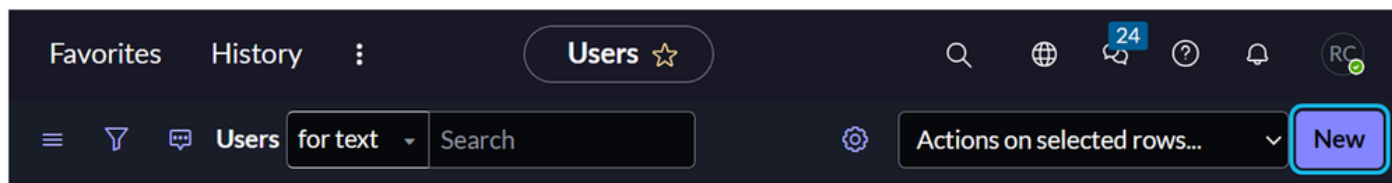
FAVORITES

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. Cliquez sur le bouton Nouveau.



4. Renseignez les informations relatives à l'utilisateur. Remplissez au moins les champs ID utilisateur et Mot de passe et vérifiez que la case à cocher Actif est activée.

- Si vous entrez le mot de passe directement dans le champ Mot de passe, l'invite de message bleue est une étape redondante et peut être ignorée.

**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. Toujours dans la section Users, recherchez l'utilisateur nouvellement créé et cliquez sur son entrée.

Favorites History Workspaces : Users ☆ Search

Users for text Search Actions on selected rows... New

All > User ID starts with dummy

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. Cliquez sur l'onglet Rôles, puis sur Modifier.

User ID: dummy.user Email: []

First name: Dummy Language: -- None --

Last name: User Calendar integration: Outlook

Title: [] Time zone: System (America/Los_Angeles)

Department: [] Date format: System (yyyy-MM-dd)

Password: [] Business phone: []

Mobile phone: []

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

☐ Password needs reset
☐ Locked out
☒ Active
☐ Web service access only
☐ Internal Integration User

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. Ajoutez les rôles requis pour une intégration réussie :

1. Admin
2. Catalog_admin
3. Importer_transformateur
4. Admin_inventaire
5. Utilisateur_Inventaire
6. Itil
7. Mid_server
8. Pa_admin
9. Personnaliser_les choix
10. Service_Web_admin
11. Tous les rôles commençant par x_caci.

ⓘ

-- choose field -- -- oper -- -- value --

Collection

action_category_creator
action_designer
activity_admin
activity_creator
actsub_admin
actsub_user
agent_admin
agent_security_admin
agent_workspace_user
ais_admin
ais_high_security_admin
aisa_admin
analytics_admin
analytics_filter_admin
analytics_task_admin
analytics_viewer

>

<

Roles List
RTP CatC

admin
catalog_admin
import_transformer
inventory_admin
inventory_user
itil
mid_server
pa_admin
personalize_choices
web_service_admin
x_caci_cisco_dna.app_admin
x_caci_cisco_dna.change_dna_update_user
x_caci_cisco_dna.cisco_dna_controller_user
x_caci_cisco_dna.cmdb_sync_status_user
x_caci_cisco_dna.deviceimages_user
x_caci_cisco_dna.incident_dna_update_user

ⓘ

-- choose field -- -- oper -- -- value --

Collection

action_category_creator
action_designer
activity_admin
activity_creator
actsub_admin
actsub_user
agent_admin
agent_security_admin
agent_workspace_user
ais_admin
ais_high_security_admin
aisa_admin
analytics_admin
analytics_filter_admin
analytics_task_admin
analytics_viewer

>

<

Roles List
RTP CatC

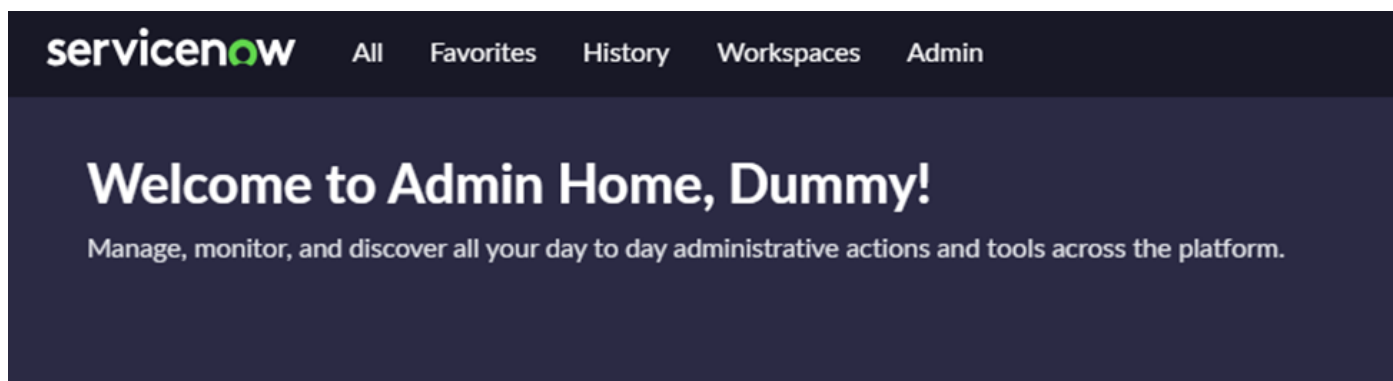
mid_server
pa_admin
personalize_choices
web_service_admin
x_caci_cisco_dna.app_admin
x_caci_cisco_dna.change_dna_update_user
x_caci_cisco_dna.cisco_dna_controller_user
x_caci_cisco_dna.cmdb_sync_status_user
x_caci_cisco_dna.deviceimages_user
x_caci_cisco_dna.incident_dna_update_user
x_caci_cisco_dna.IntegrationUser
x_caci_cisco_dna.inventory_list_user
x_caci_cisco_dna.issue_category_user
x_caci_cisco_dna.problem_state_lookup_user
x_caci_cisco_dna.u_genericendpoint_user
x_caci_cisco_dna.wireless_lan_controller_user

8. Cliquez sur le bouton Enregistrer.

- L'attribution du rôle mid_server à cet utilisateur élimine la nécessité de créer un utilisateur

distinct spécifiquement pour le serveur MID dans une étape ultérieure.

9. Déconnectez-vous de ServiceNow et vérifiez les identifiants du nouvel utilisateur.



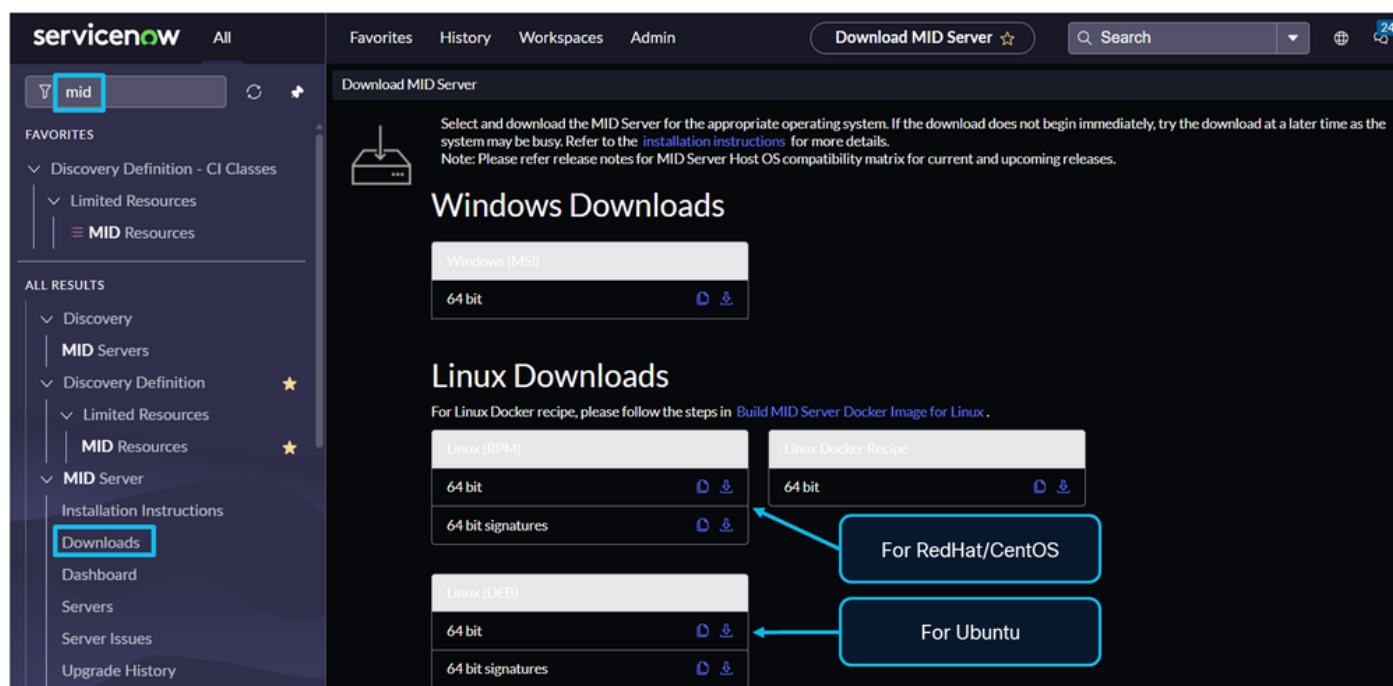
Section 3 : Configuration du serveur MID

Avant de télécharger et de déployer le package de serveur MID, sélectionnez l'un des systèmes d'exploitation compatibles suivants pour la machine virtuelle (VM) :

- Ubuntu
- CentOS
- RedHat
- Fenêtres

Déployez la machine virtuelle. La machine virtuelle doit disposer d'un accès Internet et d'un accès HTTPS à ServiceNow et à Cisco Catalyst Center.

1. Dans le champ de recherche ServiceNow GUI, tapez mid et sélectionnez Downloads.



- Téléchargez-le sur un ordinateur local, puis transférez-le sur le serveur de VM.
- Accédez au terminal de la VM et utilisez la commande `wget` avec l'URL du package pour le télécharger directement sur le serveur de VM.

· Cliquez sur l'icône Copier, située à côté de l'icône Télécharger, pour copier l'URL du package.



Remarque : Cette section fournit des exemples d'utilisation de l'interface de ligne de commande (CLI) d'Ubuntu. Les étapes de déploiement du package de serveur MID varient pour les machines virtuelles CentOS, RedHat ou Windows. Pour plus d'informations, référez-vous à la documentation ServiceNow externe, ["Installer un serveur MID sur Linux"](#) et ["Installer un serveur MID sur Windows"](#) disponible sur le site Web ServiceNow.

3. Utilisez le guide « Install a MID server on Linux » pour télécharger et déployer le package MID server sur la machine virtuelle.

Utilisez la commande `wget` avec l'URL du package d'installation du serveur MID pour télécharger le package.

```
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.de
```

Installez le package 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
```

Obtenez les privilèges root en utilisant `sudo -i` et changez les répertoires en `/opt/servicenow/mid/agent`.

exécutez `uninstall.sh`.

Pour consulter les journaux récents détaillant les interactions entre Cisco Catalyst Center et ServiceNow, consultez le fichier `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. Arrêtez temporairement le serveur MID : `./stop.sh`

7. Modifiez le fichier `config.xml` (par exemple, à l'aide de `nano`)

- Définissez `mid.proxy.use_proxy` sur `false` si aucun serveur proxy n'existe entre le serveur MID et ServiceNow.
- Définissez les valeurs TLS de `true` à `false`. Cette action désactive les vérifications de certificat, de chaîne de certificats et de liste de révocation de certificats et empêche les valeurs de la page « Stratégie de sécurité MID » de ServiceNow d'écraser les paramètres `config.xml`.
- Enregistrez les modifications.

```

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">

```

Dans l'interface utilisateur graphique de ServiceNow, accédez à la page MID Security Policy. Vérifiez que les valeurs de cette page correspondent aux modifications apportées dans le fichier config.xml du serveur MID. Une configuration correcte et des valeurs correspondantes permettent une fiabilité et une connectivité réussies pendant le processus de validation entre ServiceNow et le serveur 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



Remarque : Si la stratégie de votre entreprise impose l'utilisation de certificats, mettez à jour les paramètres appropriés sur ServiceNow et le serveur MID afin de garantir la mise en oeuvre correcte du certificat pour une connexion réussie.

8. Démarrez le serveur 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. Dans l'interface utilisateur graphique de ServiceNow, saisissez mid dans le champ de recherche et sélectionnez MID Servers.

· Localisez l'entrée de serveur MID nouvellement créée (par exemple "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. Cliquez sur l'entrée du serveur MID, puis sur Valider.

<

≡

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 lance un processus de validation pour confirmer la connectivité, la configuration et les rôles attribués.

 MID server being validated

Dummy-
ServiceNow-
MID-Server

dcloud

 Up

 Validating

12. Le processus de validation prend généralement 5 minutes. Si l'état reste « Validation » pendant plus de 10 minutes, effectuez les vérifications suivantes :

- Vérifiez à nouveau les paramètres de configuration sur ServiceNow et le serveur MID.
- Vérifiez la connectivité HTTPS entre ServiceNow et le serveur MID.
- Si ces vérifications sont réussies, examinez le fichier agent0.log.0 sur le serveur MID à la recherche de certificats ou d'autres problèmes.

Une validation réussie, avec une configuration correcte et une connectivité HTTPS, affiche l'état attendu sur la page ServiceNow "MID Server".



Dummy-
ServiceNow-
MID-Server

dcloud

 Up

 Yes

Section 4 : Créer une entrée CatC sur ServiceNow

1. Ouvrez l'interface utilisateur graphique de ServiceNow et saisissez « cisco » dans la barre de recherche. Sélectionnez Propriétés du contrôleur Cisco Catalyst.



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...

Les mots de passe sont chiffrés et stockés en toute sécurité. Lorsque la propriété est utilisée pour générer le jeton x-auth-token pour les connexions CatC, le mot de passe est déchiffré si nécessaire.

La liste déroulante MID Server répertorie tous les serveurs MID disponibles dans votre instance ServiceNow. Sélectionnez le serveur MID que vous souhaitez utiliser pour communiquer avec CatC.

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

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

UpdateDelete

* 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

198.18.129.100

servicenow

2025-07-01 15:13:14

Dummy-ServiceNow-MID-Server

Section 5 : Démarrage de l'intégration dans l'interface utilisateur graphique CatC

1. Ouvrez l'interface utilisateur graphique de Cisco Catalyst Center. Accédez à Plate-forme > Gérer > Offres groupées. Saisissez itsm dans le champ de recherche.

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. Cliquez sur Activer pour le bundle de synchronisation CMDB ITSM de base (ServiceNow). Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, cliquez à nouveau sur Enable.



Remarque : Vous devez activer le bundle de synchronisation CMDB de base ITSM (ServiceNow) avant d'activer d'autres bundles ITSM.

3. Cliquez sur Configurer et renseignez les champs obligatoires :

- Nom d'instance : Entrez un nom descriptif pour l'instance 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, nom d'utilisateur et mot de passe : Entrez les informations d'identification de l'instance ServiceNow et testez la connexion. La communication entre CatC et ServiceNow utilise le port 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



Remarque : Désactivez Multi-Factor Authentication (MFA) dans l'interface utilisateur graphique de ServiceNow pour permettre une intégration réussie. Si MFA est activé, une erreur est renvoyée au lieu du message « Connection Established » (Connexion établie).

4. Entrez un nom pour l'instance CMDB.

- Spécifiez les détails de la configuration CMDB, y compris les attributs de périphérique à synchroniser, la destination ServiceNow pour les détails CMDB, les paramètres de connexion, le mappage de transformation entre les familles de périphériques Catalyst Center et les classes ServiceNow CI, le nombre maximal de périphériques par appel API et les informations sur la source de découverte.

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. Sélectionnez Oui si l'application CatC est installée sur ServiceNow.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Cisco ServiceNow Application

Do you have Cisco ServiceNow Application installed? 

☒ Yes ☐ No

6. Choisissez Synchronize device inventory directly with CMDB. Cette option envoie des données à un point d'extrémité de l'API REST dans l'application CatC sur 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. Utilisez les champs de données d'inventaire par défaut ou ajoutez d'autres champs si nécessaire. Cliquez sur Suivant sur la page Mettre à jour les transformations.

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. Dans cette section, les familles de périphériques sont mappées aux classes CI dans

ServiceNow. La plupart des familles de périphériques sont mappées, mais vous pouvez modifier les mappages. Seules les classes CI valides sous la classe parent « Network Gear » peuvent être sélectionnées. Les classes valides apparaissent dans la section « Mise à jour des transformations » lors de la configuration du bundle de synchronisation CMDB ITSM (ServiceNow) de base.

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. Dans la liste déroulante Identificateur source (correspondance exacte), sélectionnez Cisco Catalyst Inventory, Other Automated, ou un identificateur personnalisé créé dans ServiceNow. Le CatC récupère la liste CI via l'API. Ce champ est destiné à la tenue d'enregistrements et n'a pas d'incidence sur le comportement du système. Dans le champ Articles stockés par itération, entrez une valeur faible (par exemple 25 ou 100). Cela permet à ServiceNow d'avoir suffisamment de temps pour traiter chaque lot avant l'envoi du lot suivant.

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. Consultez la page de résumé du bundle de synchronisation CMDB ITSM de base (ServiceNow). Cliquez sur Configurer pour terminer la configuration.

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

Le bundle a été configuré !

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Done! Bundle Configured.

10. Retournez à la page Bundles et sélectionnez Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization.

The screenshot shows the Cisco Catalyst Center interface. At the top, there's a navigation bar with the Cisco logo and 'Catalyst Center' text. To the right, it says 'Platform / Manage'. Below this, there are tabs for 'Bundles' and 'Configurations'. The 'Bundles' tab is selected. Under 'Bundles', there's a 'Filter' button and a search icon labeled 'EQ itsm'. A table lists the bundles. The first bundle is 'Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization', which is highlighted with a blue box. It has a status of 'ACTIVE' and 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...'. A 'Configure' button is visible next to the description.

Bundle	Status	Description
Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization Cisco Systems, Inc. v1.19.4 Catalyst Center 1.2.5 + Version Dated Jun 26, 2024	ACTIVE	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. Accédez à l'onglet Sommaire, développez Flux d'intégration, et sélectionnez Planifier pour publier les détails de l'inventaire - Connecteur ServiceNow.

Catalyst Center

Platform / Manage

Bundles

Configurations

< Bundles

B

Vendor

Cisco Systems, Inc.

Version

1.19.4

Platform

Catalyst Center 1.2.5 +

Tags

Device Discovery, CMDB Synchronization

Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

ACTIVE

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.

Information

Contents

Release Notes

This bundle contains an integration workflow that enables communication between Catalyst Center and an ITSM(ServiceNow) system. This bundle also enables synchronization of network device data between Catalyst Center and the ITSM(ServiceNow) system.

Integration Flows (1)

Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector

SCHEDULE-BASED

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. Définissez un planning quotidien ou hebdomadaire, ou exécutez la synchronisation immédiatement pour envoyer les données des périphériques gérés de CatC à 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. Nous pouvons également exécuter le processus de synchronisation immédiatement pour afficher les périphériques gérés à partir de la page d'inventaire CatC dans la liste des périphériques de l'élément de configuration CMDB ServiceNow.

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. Accédez à Plate-forme > Tableau de bord d'exécution pour afficher l'état et la réussite de la synchronisation d'inventaire 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. Dans l'interface utilisateur graphique de ServiceNow, entrez cmdb_ci.list dans la barre de recherche et appuyez sur Entrée. Vérifiez que les périphériques gérés de l'inventaire CatC apparaissent dans la liste des périphériques CMDB CI et sont associés à l'identificateur source correct.

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

J'espère que ce workflow a été utile !

Références

[Guide d'intégration ITSM de Cisco Catalyst Center, version 2.3.7.x](#)

Documentation externe sur la fonctionnalité avec l'intégration de Cisco Catalyst Center avec ServiceNow :

[Portée Concepts sous-jacents de l'intégration de Catalyst Center et ITSM](#)

[Synchroniser l'inventaire Catalyst Center avec le système CMDB ServiceNow](#)

[Utilisation de Catalyst Center Network Issue Monitor et Enrichissement pour ITSM](#)

[Surveiller les événements SWIM \(Catalyst Center Automation\) pour ITSM](#)

À propos de cette traduction

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

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