

Integrazione di ServiceNow con Catalyst Center

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Acronimi](#)

[Sezione 1: Configurazione di Cisco Catalyst Center](#)

[Sezione 2: Creazione e configurazione di un utente ServiceNow](#)

[Sezione 3: Configurazione del server MID](#)

[Sezione 4: Crea una voce CatC in ServiceNow](#)

[Sezione 5: Avvio dell'integrazione nell'interfaccia grafica CatC](#)

[Riferimenti](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto il processo dettagliato per la preparazione e la configurazione di Catalyst Center, ServiceNow e di un server MID da integrare.

Prerequisiti

Verificare che siano soddisfatti i seguenti prerequisiti:

- Accesso dell'amministratore a ServiceNow.
- Accesso come amministratore a Cisco Catalyst Center.
- Server di macchina virtuale (VM) che esegue Ubuntu, RHEL, Windows o CentOS per ospitare il server MID.
- La porta TCP 443 deve essere consentita tra Cisco Catalyst Center, ServiceNow e il server MID.

Componenti usati

Per questa guida sono stati utilizzati i seguenti componenti:

- Cisco Catalyst Center release: 2.3.7.9
- ServiceNow: Yokohama
- Ubuntu VM release: 22.04

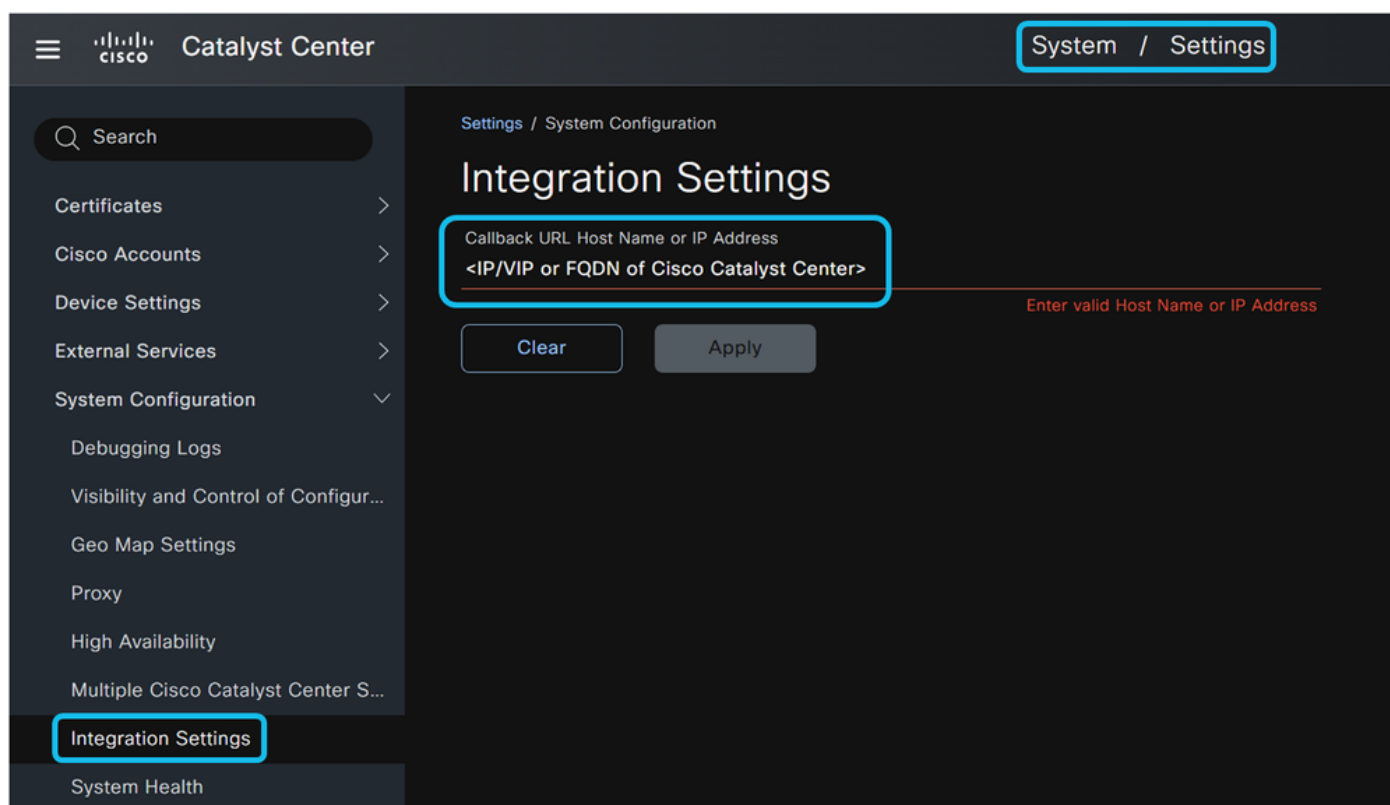
Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Acronimi

- CatC = Cisco Catalyst Center

Sezione 1: Configurazione di Cisco Catalyst Center

1. Accedere all'interfaccia utente grafica (GUI) di Cisco Catalyst Center.
2. Selezionare Sistema > Impostazioni > Configurazioni di sistema > Impostazioni di integrazione.



La pagina Impostazioni di integrazione è fondamentale per l'attivazione delle notifiche degli eventi. Quando si immette un indirizzo IP, un indirizzo IP virtuale (VIP) o un nome di dominio completo (FQDN) per Cisco Catalyst Center in questa pagina, viene stabilito l'URL di callback utilizzato da Cisco Catalyst Center per l'invio di notifiche di eventi a sistemi esterni, ad esempio ServiceNow, server webhook o server SMTP. Questa configurazione è obbligatoria per il corretto invio da parte di Cisco Catalyst Center delle notifiche degli eventi e per la creazione automatica di ticket per modifiche e incidenti in ServiceNow. La corretta configurazione dell'indirizzo IP nella pagina Impostazioni di integrazione consente a ServiceNow di instradare le chiamate API (per i dettagli del ticket, i dettagli sull'approvazione, la chiusura del ticket e i dettagli sulla sincronizzazione CMDB) all'istanza corretta di Cisco Catalyst Center, in particolare quando più istanze di Cisco Catalyst Center sono connesse alla stessa istanza di ServiceNow.



Nota: L'indirizzo IP, l'indirizzo VIP o il nome di dominio completo (FQDN) configurato nella pagina Impostazioni di integrazione deve essere raggiungibile dagli utenti finali che

accedono ai link inviati da ServiceNow nei ticket di modifica e richiesta di assistenza.

Creare quindi un nome utente e una password con privilegi di amministratore privilegiato. Questo account consente all'applicazione Cisco Catalyst Center in ServiceNow di connettersi alla piattaforma Cisco Catalyst Center utilizzando HTTPS e API ITSM tramite il server MID.

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

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

Sezione 2: Creazione e configurazione di un utente ServiceNow

1. Accedere all'interfaccia utente di ServiceNow utilizzando le credenziali di amministratore.

servicenow

User name

Password



Log in

[Forgot Password ?](#)

2. Nel campo di ricerca, digitare utenti e fare clic su Utenti sotto Utenti e gruppi.



users



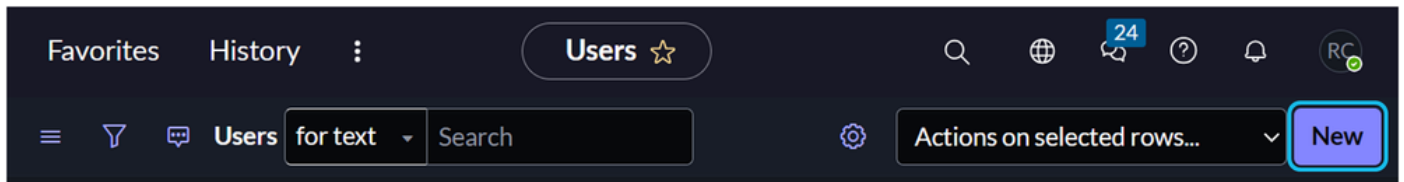
FAVORITES

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. Fare clic sul pulsante Nuovo.



4. Completare le informazioni utente. Compilare almeno i campi ID utente e Password e verificare che la casella di controllo Attivo sia selezionata.

- Se si immette la password direttamente nel campo Password, il prompt con messaggio blu è un passaggio ridondante che può essere ignorato.



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. Nella sezione Utenti, cercare l'utente appena creato e fare clic sulla voce corrispondente.

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. Fare clic sulla scheda Ruoli, quindi fare clic su Modifica.

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

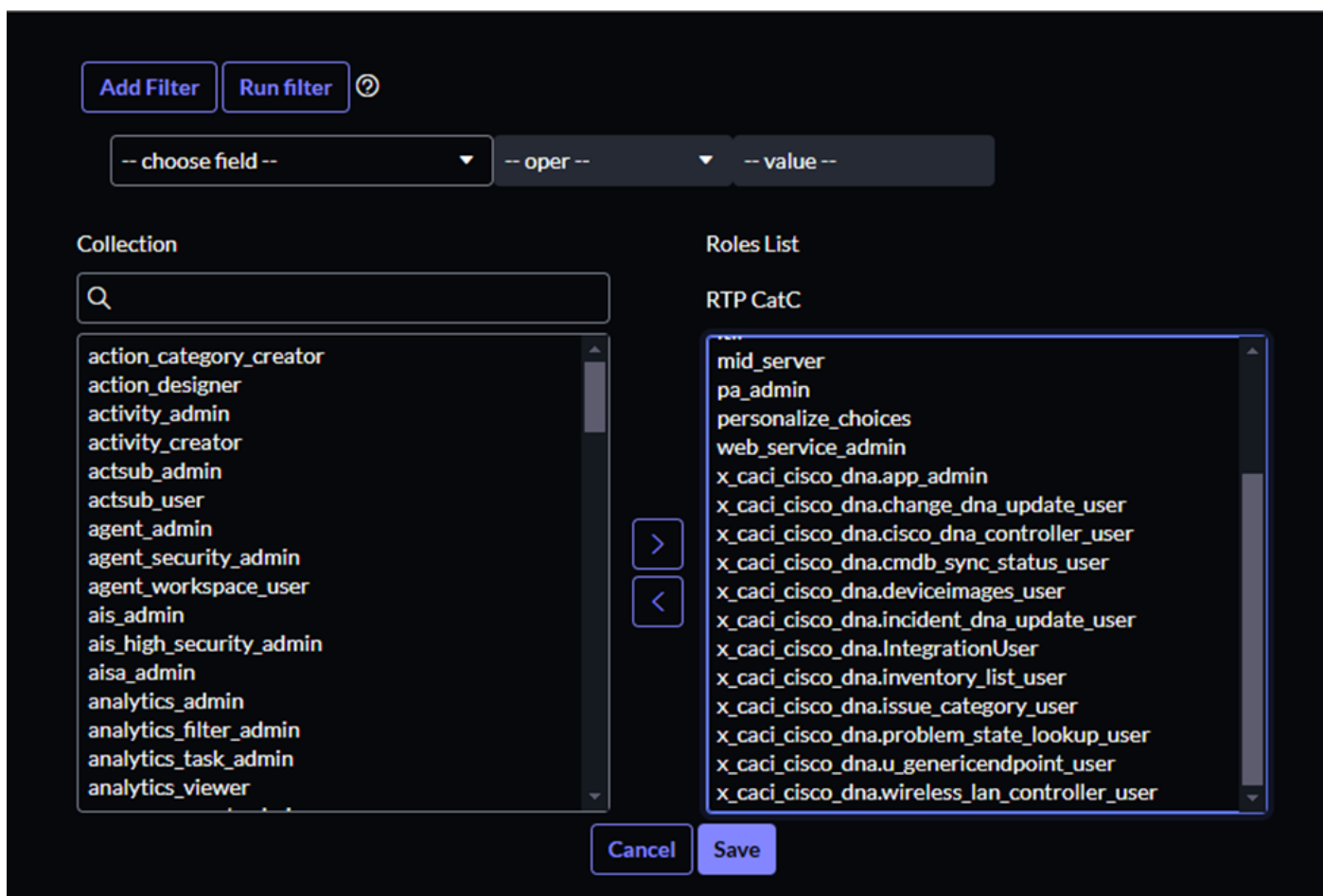
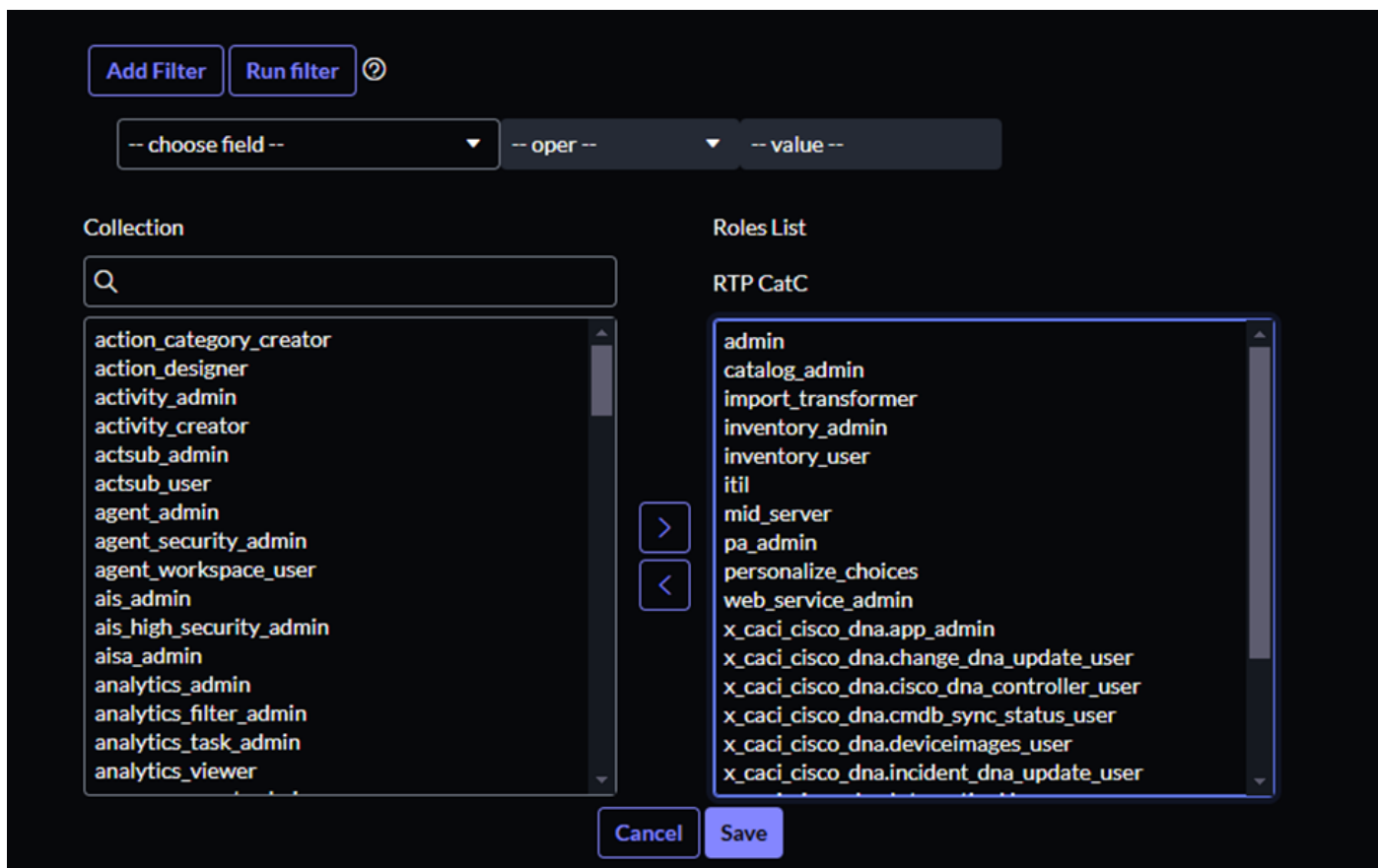
[View linked accounts](#)
[View Subscriptions](#)
[Reset a password](#)

Entitled Custom Tables Roles Groups Delegates Subscriptions User Client Certificates

Role Search Edit...

7. Aggiungere i seguenti ruoli necessari per una corretta integrazione:

1. Admin
2. Amministrazione_catalogo
3. Importa_trasformatore
4. Amministrazione_magazzino
5. Utente_inventario
6. Itil
7. Mid_server
8. Pa_admin
9. Personalizza_scelte
10. Amministratore_servizio_Web
11. Tutti i ruoli che iniziano con x_caci.

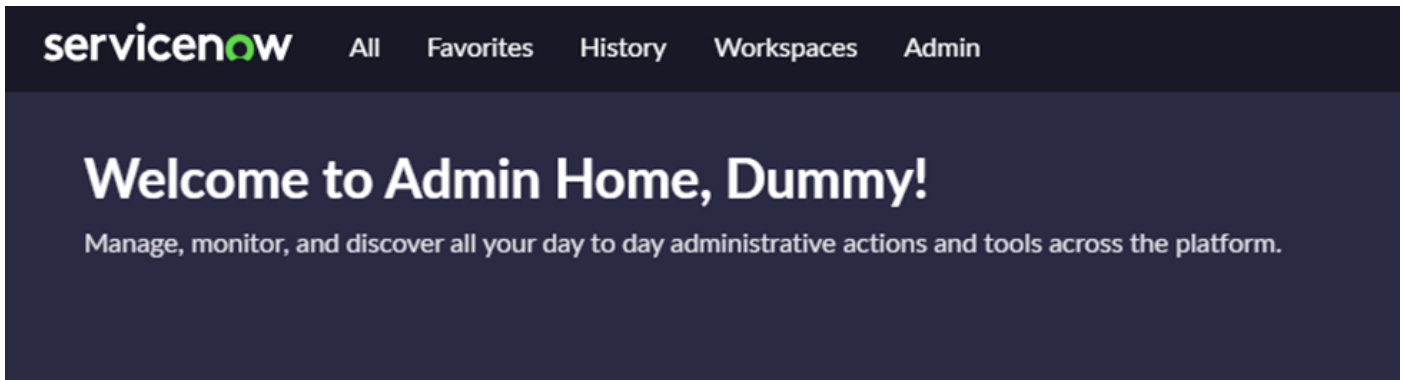


8. Fare clic sul pulsante Salva.

- L'assegnazione del ruolo mid_server a questo utente elimina la necessità di creare un utente

separato specifico per il server MID in un passaggio successivo.

9. Uscire da ServiceNow e verificare le credenziali del nuovo utente.



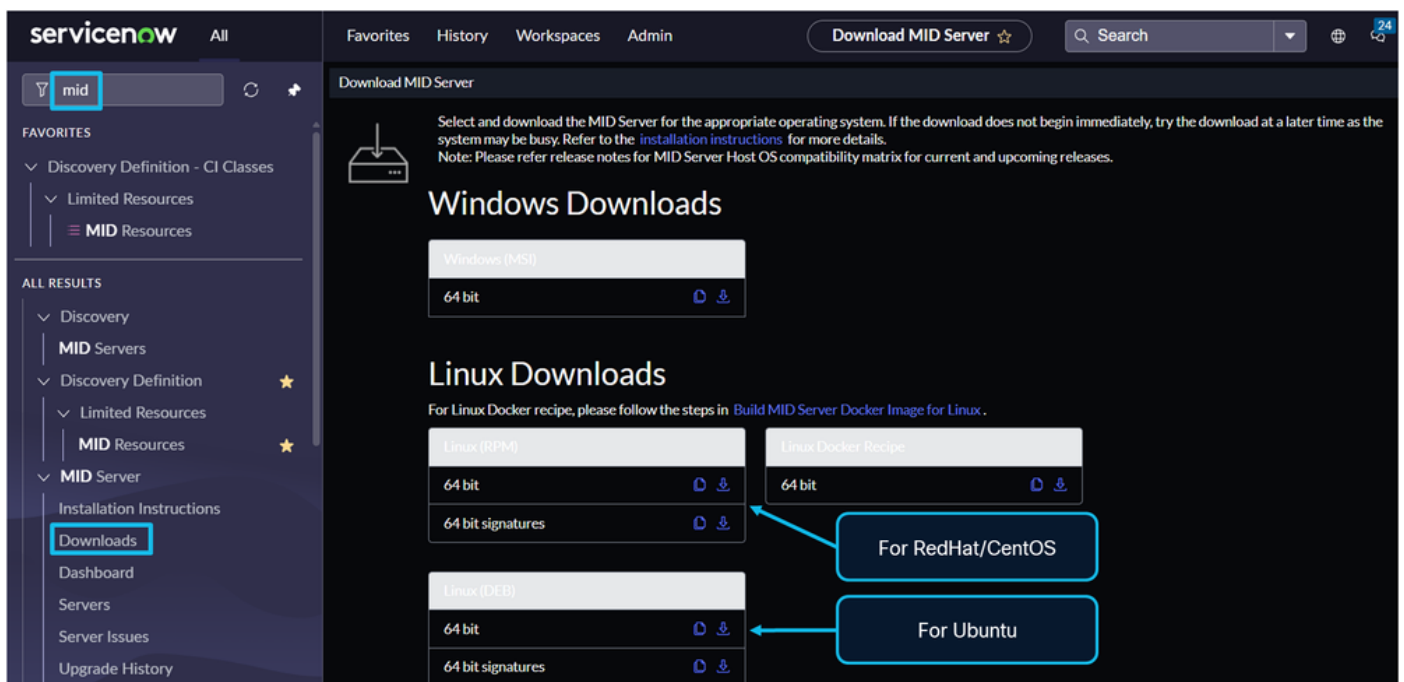
Sezione 3: Configurazione del server MID

Prima di scaricare e distribuire il pacchetto del server MID, selezionare uno dei seguenti sistemi operativi compatibili per la macchina virtuale:

- Ubuntu
- CentOS
- RedHat
- Windows

Distribuire la macchina virtuale. La VM deve disporre di accesso a Internet e di accesso HTTPS a ServiceNow e a Cisco Catalyst Center.

1. Nel campo di ricerca della GUI ServiceNow, digitare mid e selezionare Downloads.



2. Scaricare il pacchetto di installazione del server MID. È possibile:

- Scaricarlo su un computer locale e quindi trasferirlo sul server VM.
- Accedere al terminale della VM e usare il comando `wget` con l'URL del pacchetto per scaricarlo direttamente sul server VM.
- Fare clic sull'icona Copy (Copia), situata accanto all'icona Download, per copiare l'URL del pacchetto.



Nota: In questa sezione vengono forniti alcuni esempi dell'utilizzo dell'interfaccia della riga di comando (CLI) di Ubuntu. I passaggi per la distribuzione del pacchetto del server MID variano per le VM CentOS, RedHat o Windows. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla documentazione esterna di ServiceNow, ["Install a MID Server on Linux"](#) e ["Install a MID Server on Windows"](#) disponibile sul sito Web di ServiceNow.

3. Utilizzare la guida "Install a MID server on Linux" per scaricare e distribuire il pacchetto del server MID sulla VM.

Utilizzare il comando `wget` con l'URL del pacchetto di installazione del server MID per scaricare il pacchetto.

```
dcloud@dcloud:~$ wget https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/app-signed/mid-linux-installer/2025/06/04/mid-linux-installer.yokohama-12-18-2024_patch4-05-14-2025_06-04-2025_1836.linux.x86-64.deb
--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-12-18-2024_patch4-05-14-2025_06-04-2025_1836.linux.x86-64.deb
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
```

Installare il pacchetto 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
```

Ottenere i privilegi root utilizzando `sudo -i` e modificare le directory in `/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. Configurare il server MID eseguendo lo script installer.sh bash (./installer.sh) e completando le richieste.

```

root@dcloud:/opt/servicenow/mid/agent# ./installer.sh
Enter the ServiceNow Instance URL [https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/] : https://vms7m888.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. Per verificare se il server MID è stato avviato, eseguire lo script start.sh bash.

```

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

```

Se il server MID non è stato avviato dopo la configurazione, utilizzare start.sh per avviare i relativi servizi. Per arrestare il server MID, eseguire stop.sh. Per disinstallare il servizio server MID,

eseguire `uninstall.sh`.

Per i log recenti che descrivono in dettaglio le interazioni tra Cisco Catalyst Center e ServiceNow, esaminare il file `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. Arrestare temporaneamente il server MID: `./stop.sh`

7. Modificare il file `config.xml` (ad esempio utilizzando `nano`)

- Impostare `mid.proxy.use_proxy` su `false` se non esiste alcun server proxy tra il server MID e ServiceNow.

- Impostare i valori TLS da `true` a `false`. Questa azione disattiva i controlli dei certificati, della catena di certificati e dei CRL e impedisce che i valori nella pagina "Criteri di protezione MID" di ServiceNow sovrascrivano le impostazioni di `config.xml`.

- Salvare le modifiche.

```

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">

```

Nell'interfaccia utente di ServiceNow, passare alla pagina dei criteri di sicurezza MID. Verificare che i valori in questa pagina siano in linea con le modifiche apportate nel file config.xml del server MID. La configurazione corretta e i valori corrispondenti consentono di ottenere un'attendibilità e una connettività corrette durante il processo di convalida tra ServiceNow e il server 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: Se il criterio aziendale impone l'utilizzo dei certificati, aggiornare le relative impostazioni sia su ServiceNow che sul server MID per garantire l'implementazione corretta dei certificati per una connessione riuscita.

8. Avviare il server 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. Nell'interfaccia utente di ServiceNow, digitare mid nel campo di ricerca e selezionare MID Servers.

· Individuare la voce del server MID appena creato (ad esempio "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. Fare clic sulla voce del server MID, quindi fare clic su Convalida.

<

≡

MID Server

Dummy-ServiceNow-MID-Server

View: Discovery

The MID Server facilitates communication between the ServiceNow platform and the MID Server. Read about [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 avvia un processo di convalida per confermare la connettività, la configurazione e i ruoli assegnati.

 MID server being validated

Dummy-
ServiceNow-
MID-Server

dcloud

 Up

 Validating

12. Il processo di convalida viene in genere completato in 5 minuti. Se lo stato rimane "Convalida" per più di 10 minuti, eseguire i seguenti controlli:

- Ricontrollare le impostazioni di configurazione sia su ServiceNow che sul server MID.
- Verificare la connettività HTTPS tra ServiceNow e il server MID.
- Se questi controlli hanno esito positivo, esaminare il file agent0.log.0 sul server MID per verificare la presenza di eventuali certificati o altri problemi.

Se la convalida ha esito positivo, con la configurazione corretta e la connettività HTTPS, lo stato previsto viene visualizzato nella pagina ServiceNow "MID Server".



Dummy-
ServiceNow-
MID-Server

dcloud

 Up

 Yes

Sezione 4: Crea una voce CatC in ServiceNow

1. Aprire l'interfaccia utente di ServiceNow e immettere "cisco" nella barra di ricerca. Selezionare Cisco Catalyst Controller Properties.



cisco



FAVORITES

> **Cisco** Catalyst Center

ⓘ 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...



Le password vengono crittografate e archiviate in modo sicuro. Quando la proprietà viene utilizzata per generare il token x-auth per le connessioni CatC, la password viene decrittografata in base alle esigenze.

Nell'elenco a discesa Server MID sono elencati tutti i server MID disponibili nell'istanza di ServiceNow. Selezionare il server MID da utilizzare per comunicare con CatC.

FavoritesHistoryWorkspaces

Cisco Catalyst controller properties - Created 2025-0...

Search

Cisco Catalyst controller properties
Created 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

198.18.129.100servicenow.....2025-07-01 15:13:14Dummy-ServiceNow-MID-Server

Sezione 5: Avvio dell'integrazione nell'interfaccia grafica CatC

1. Aprire l'interfaccia utente di Cisco Catalyst Center. Passare a Piattaforma > Gestisci > Bundle. Immettere gli elementi nel campo di ricerca.

Catalyst Center

Platform / 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...
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...
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...
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...

2. Fare clic su Enable per il bundle di sincronizzazione CMDB di base ITSM (ServiceNow). Nel popup di conferma, fare di nuovo clic su Attiva.



Nota: Prima di abilitare altri bundle ITSM, è necessario abilitare il bundle di sincronizzazione CMDB di base ITSM (ServiceNow).

3. Fare clic su Configura e completare i campi obbligatori:

- Nome istanza: Immettere un nome descrittivo per l'istanza di ServiceNow.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

i 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, nome utente e password: Immettere le credenziali dell'istanza ServiceNow e verificare la connessione. La comunicazione tra CatC e ServiceNow utilizza la porta 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: Disabilitare Multi-Factor Authentication (MFA) nella GUI di ServiceNow per consentire la corretta integrazione. Se MFA è abilitato, viene restituito un errore al posto del messaggio "Connessione stabilita".

4. Inserire un nome per l'istanza CMDB.

- Specificare i dettagli della configurazione CMDB, inclusi gli attributi dei dispositivi da sincronizzare, la destinazione ServiceNow per i dettagli CMDB, le impostazioni di connessione, il mapping di trasformazione tra le famiglie di dispositivi Catalyst Center e le classi CI ServiceNow, il numero massimo di dispositivi per chiamata API e le informazioni sull'origine di individuazione.

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. Selezionare Yes se l'app CatC è installata in ServiceNow.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Cisco ServiceNow Application

Do you have Cisco ServiceNow Application installed? 

☒ **Yes** ☐ No

6. Scegliere Sincronizza inventario dispositivi direttamente con CMDB. Questa opzione invia i dati a un endpoint API REST all'interno dell'app CatC in 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. Utilizzare i campi predefiniti dei dati di magazzino o aggiungere altri campi in base alle esigenze. Fare clic su Avanti nella pagina Aggiorna trasformazioni.

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. In questa sezione, le famiglie di dispositivi sono mappate alle classi CI in ServiceNow. La

maggior parte delle famiglie di dispositivi è mappata, ma è possibile modificare le mappature. È possibile selezionare solo classi CI valide nella classe padre "Network Gear". Le classi valide vengono visualizzate nella sezione "Update Transforms" durante la configurazione del bundle di sincronizzazione CMDB di base ITSM (ServiceNow).

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Update Transforms

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

8. Nell'elenco a discesa Source Identifier (Exact Match), selezionare Cisco Catalyst Inventory, Other Automated, o un identificatore personalizzato creato in ServiceNow. CatC recupera l'elenco CI tramite API. Questo campo viene utilizzato per la conservazione dei record e non influisce sul funzionamento del sistema. Nel campo Articoli di magazzino per iterazione immettere un valore basso, ad esempio 25 o 100. In questo modo ServiceNow dispone di tempo sufficiente per elaborare ogni batch prima dell'invio del successivo.

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. Esaminare la pagina di riepilogo per il bundle di sincronizzazione CMDB di base ITSM (ServiceNow). Fare clic su Configure (Configura) per completare l'installazione.

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

Il bundle è stato configurato.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Done! Bundle Configured.

10. Tornare alla pagina Bundle e selezionare Sincronizzazione CMDB Basic ITSM (ServiceNow).

The screenshot shows the Catalyst Center interface. At the top, there's a navigation bar with 'Catalyst Center' and 'Platform / Manage'. Below it, there are tabs for 'Bundles' and 'Configurations'. The 'Bundles' tab is active. 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...'. There is a 'Configure' button next to it.

11. Andare alla scheda Sommario, espandere Flussi di integrazione e selezionare Pianificazione per la pubblicazione dei dettagli di inventario - Connettore ServiceNow.

The screenshot shows the details of the 'Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization' bundle. The bundle is marked as 'ACTIVE'. On the left, there's a sidebar with a blue square containing the letter 'B'. Below it, there's a section for 'Vendor' (Cisco Systems, Inc.), 'Version' (1.19.4), 'Platform' (Catalyst Center 1.2.5 +), and 'Tags' (Device Discovery, CMDB, Synchronization). The main content area has tabs for 'Information', 'Contents', and 'Release Notes'. The 'Contents' tab is active. It shows a description of the bundle and a section for 'Integration Flows (1)'. Under this section, there's a link 'Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector' which is highlighted with a blue box. Below this link, it says '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. Impostare una pianificazione giornaliera o settimanale oppure eseguire immediatamente la sincronizzazione per inviare i dati dei dispositivi gestiti da 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. È inoltre possibile eseguire immediatamente il processo di sincronizzazione per visualizzare immediatamente i dispositivi gestiti dalla pagina di inventario CatC nell'elenco dei dispositivi CI 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. Passare a Piattaforma > Dashboard di runtime per visualizzare lo stato e l'esito della sincronizzazione dell'inventario 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. Nell'interfaccia utente di ServiceNow, immettere cmdb_ci.list nella barra di ricerca e premere Invio. Confermare che i dispositivi gestiti dall'inventario CatC vengano visualizzati nell'elenco dei dispositivi CI CMDB e siano associati all'identificatore di origine corretto.

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

Spero che questo flusso di lavoro sia stato utile!

Riferimenti

[Guida all'integrazione ITSM di Cisco Catalyst Center, versione 2.3.7.x](#)

Documentazione esterna relativa a questa funzione con Cisco Catalyst Center integrato con ServiceNow:

[Concetti alla base dell'integrazione di Catalyst Center e ITSM](#)

[Sincronizzazione dell'inventario di Catalyst Center con il sistema CMDB ServiceNow](#)

[Uso di Catalyst Center Network Issue Monitor e arricchimento per ITSM](#)

[Monitoraggio degli eventi SWIM \(Catalyst Center Automation\) per ITSM](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).