

# ウォークスルーサービスCatalyst Centerとの統合

## 内容

---

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[短縮形](#)

[セクション1: Cisco Catalyst Centerのセットアップ](#)

[セクション2: ServiceNowユーザの作成と設定](#)

[セクション3: MIDサーバーの設定](#)

[セクション4: ServiceNowでのCatCエントリの作成](#)

[セクション5: CatC GUIでの統合の開始](#)

[参考資料](#)

---

## はじめに

このドキュメントでは、統合するCatalyst Center、ServiceNow、およびMIDサーバーの準備と設定の手順を順を追って説明します。

## 前提条件

次の前提条件が満たされていることを確認します。

- ServiceNowへの管理者アクセス。
- Cisco Catalyst Centerへの管理者アクセス
- MIDサーバーをホストするために、Ubuntu、RHEL、Windows、またはCentOSを実行している仮想マシン(VM)サーバー。
- Cisco Catalyst Center、ServiceNow、およびMIDサーバー間でTCPポート443を許可する必要があります。

## 使用するコンポーネント

このガイドでは、次のコンポーネントを使用しました。

- Cisco Catalyst Centerリリース：2.3.7.9
- ServiceNowリリース：横浜
- Ubuntu VMリリース：22.04

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。

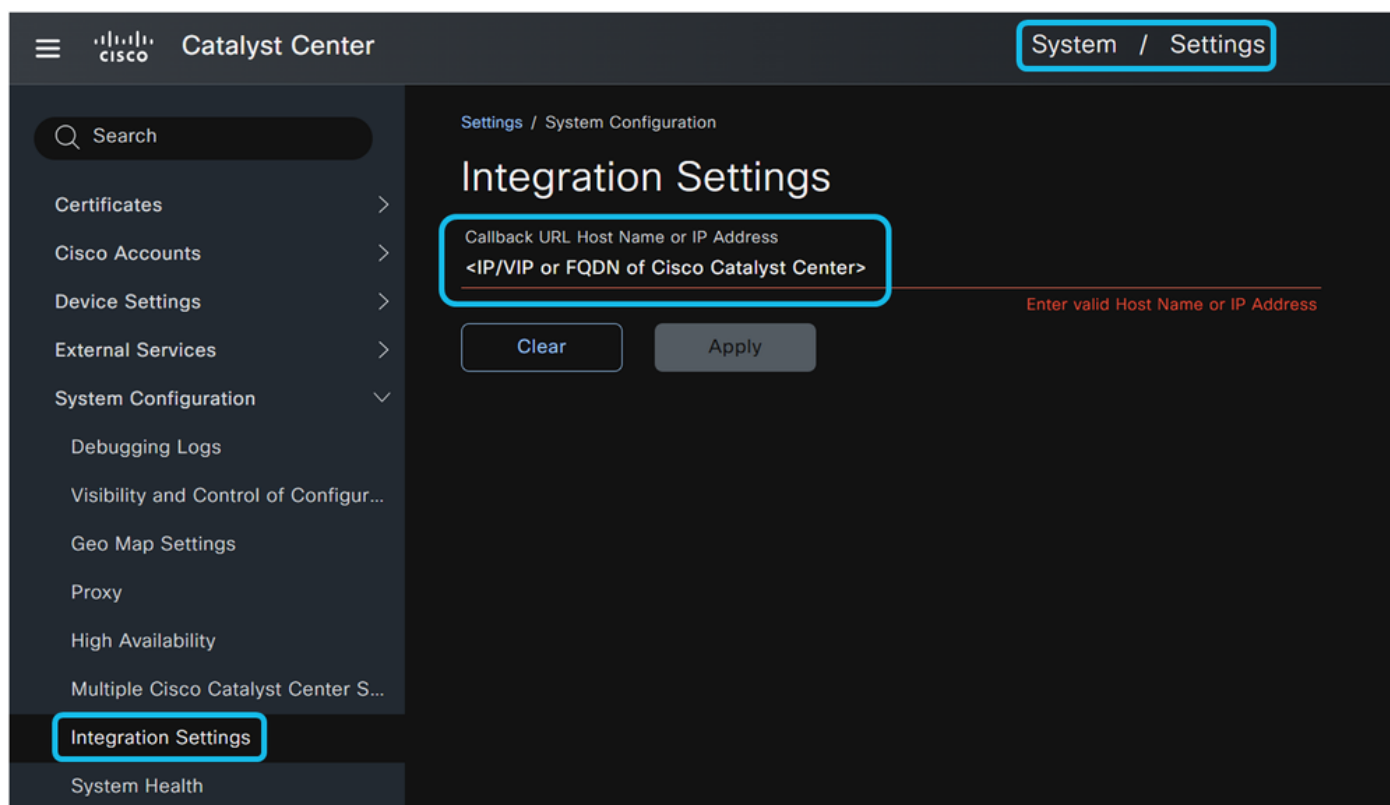
す。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 短縮形

- CatC = Cisco Catalystセンター

## セクション1: Cisco Catalyst Centerのセットアップ

1. Cisco Catalyst Centerのグラフィカルユーザインターフェイス(GUI)にログインします。
2. System > Settings > System Configurations > Integration Settingsの順に移動します。



統合設定ページは、イベント通知を有効にするために重要です。このページでCisco Catalyst CenterのIPアドレス、仮想IP(VIP)アドレス、または完全修飾ドメイン名(FQDN)を入力すると、ServiceNow、WebHookサーバ、またはSMTPサーバなどの外部システムにイベント通知を送信するときにCisco Catalyst Centerが使用するコールバックURLが設定されます。この設定は、Cisco Catalyst Centerがイベント通知を正常に送信し、ServiceNowで変更チケットとインシデントチケットを自動的に作成するために必須です。Integration SettingsページでIPアドレスを適切に設定すると、特に複数のCisco Catalyst Centerインスタンスが同じServiceNowインスタンスに接続されている場合に、ServiceNowがAPIコール(チケットの詳細、承認の詳細、チケットの終了の詳細、CMDB同期の詳細など)を正しいCisco Catalyst Centerインスタンスにルーティングできるようになります。



注：インシデントおよび変更チケットでServiceNowから送信されたリンクにアクセスす

るエンドユーザは、統合設定ページで設定されたIPアドレス、VIPアドレス、またはFQDNに到達できる必要があります。

次に、スーパー管理者権限を持つユーザ名とパスワードを作成します。このアカウントにより、ServiceNow内のCisco Catalyst Centerアプリケーションは、MIDサーバ経由でHTTPSおよびITSM APIを使用してCisco Catalyst Centerプラットフォームに接続できます。

The screenshot shows the Cisco Catalyst Center interface for managing internal users. The breadcrumb navigation at the top indicates the current location is 'System / Users & Roles'. The main content area is titled 'Internal Users' and includes a description: '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 lists existing users with columns for 'First Name', 'Last Name', 'Email', and 'Username'. On the right side, the 'Create Internal User' form is visible, which includes the following fields: 'First Name' (pre-filled with 'ServiceNow'), 'Last Name', 'Email', 'Username\*' (pre-filled with 'catc\_username'), 'Role List' (a dropdown menu currently showing 'SUPER-ADMIN-ROLE'), 'Password\*' (with a 'SHOW' toggle), and 'Confirm Password\*' (also with a 'SHOW' toggle).

## セクション2:ServiceNowユーザの作成と設定

1. 管理者クレデンシャルを使用してServiceNow GUIにログインします。

servicenow

User name

Password



Log in

[Forgot Password ?](#)

2. 検索フィールドにusersと入力し、Users and Groupsの下にあるUsersをクリックします。



users



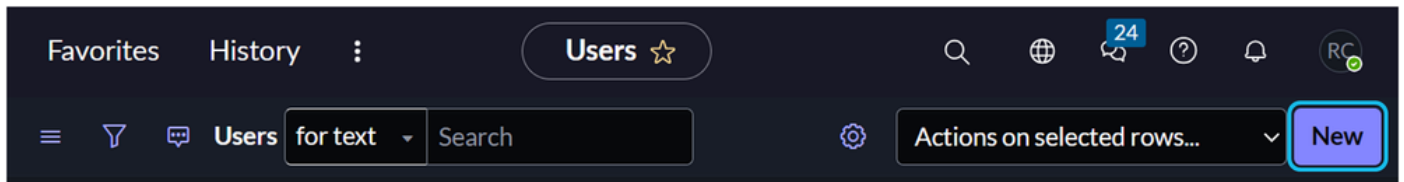
## FAVORITES

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. Newボタンをクリックします。



4. ユーザー情報を入力します。少なくとも、User IDフィールドとPasswordフィールドに入力し、Activeチェックボックスが選択されていることを確認します。

- ・ パスワード・フィールドに直接パスワードを入力した場合は、青いメッセージ・プロンプトが冗長なステップになるため、無視してかまいません。



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. Usersセクションが表示されている状態で、新しく作成したユーザを検索し、そのエントリをクリックします。

| 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. Rolesタブをクリックし、次にEditをクリックします。

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](#)

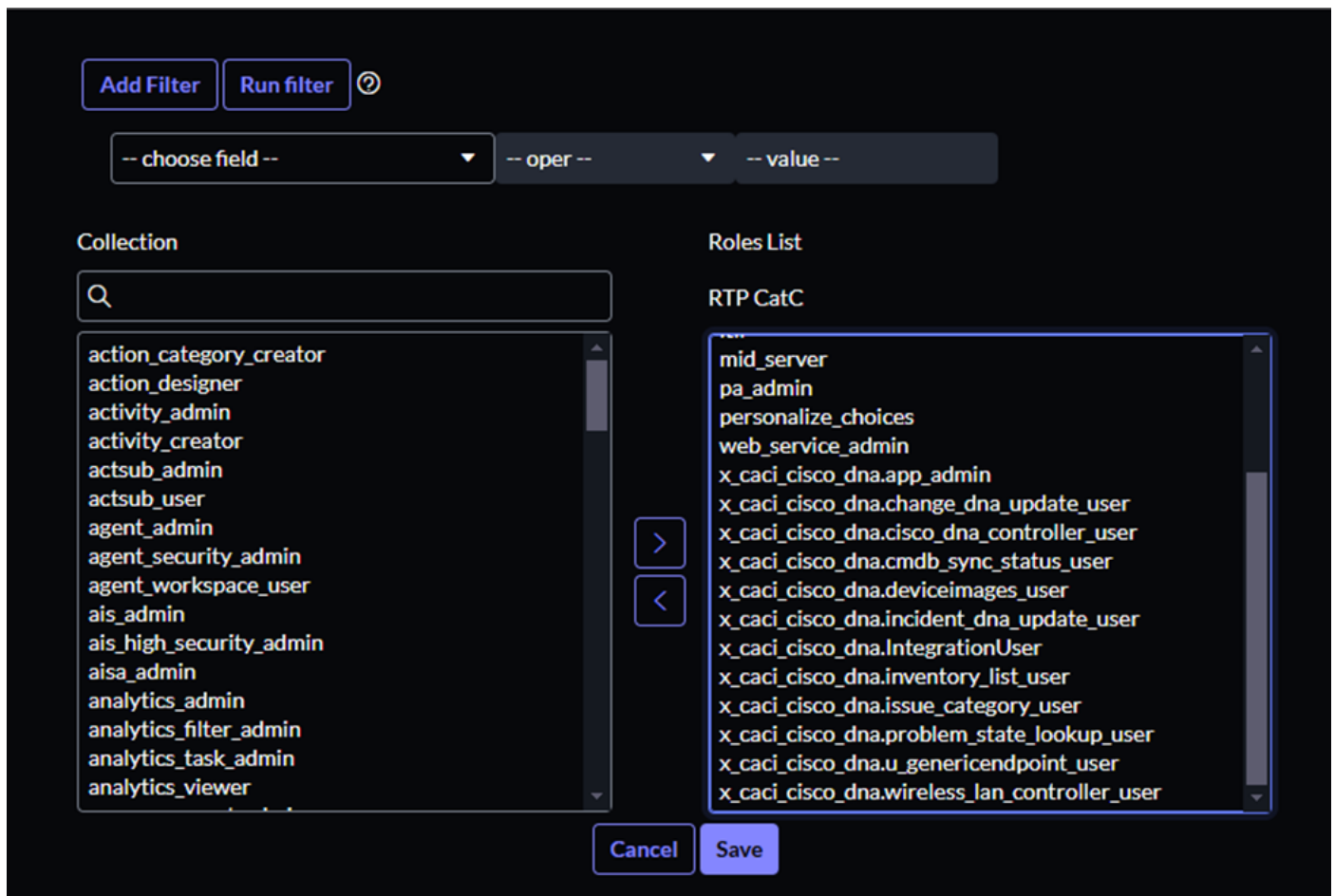
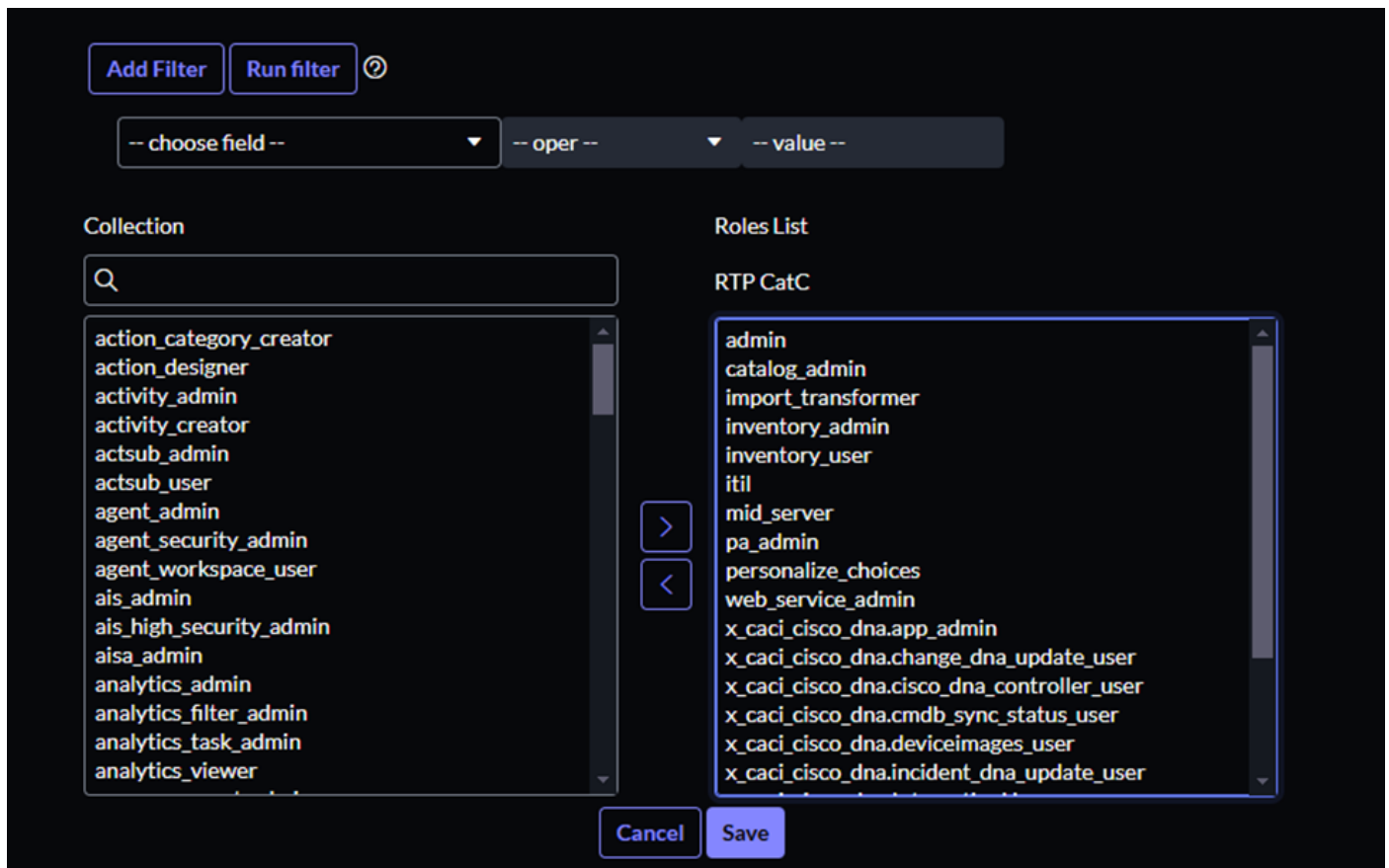
[View linked accounts](#)  
[View Subscriptions](#)  
[Reset a password](#)

[Entitled Custom Tables](#) **Roles** [Groups](#) [Delegates](#) [Subscriptions](#) [User Client Certificates](#)

Role:  Search [Edit...](#)

7. 統合を成功させるために、次の必要なロールを追加します。

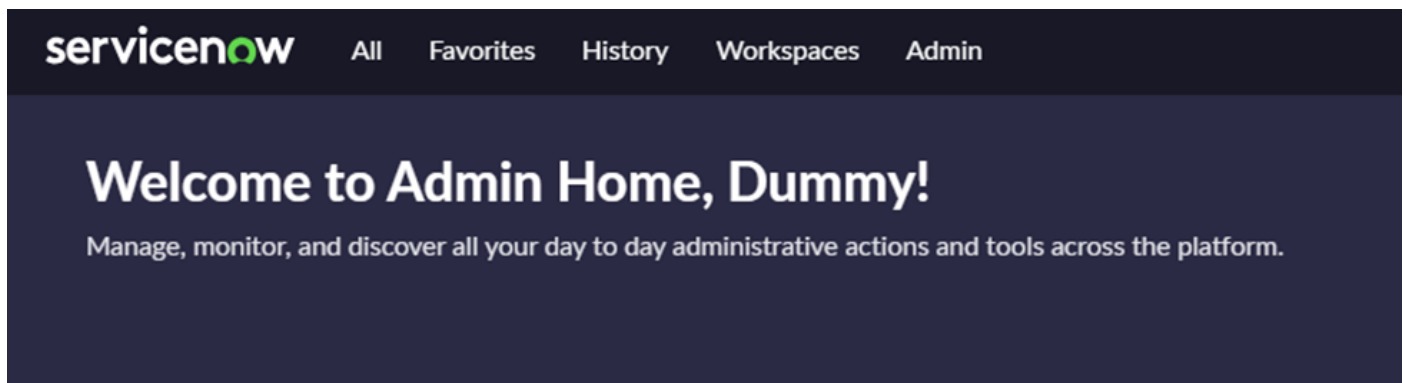
1. [管理 ( Admin )]
2. カタログ\_管理者
3. インポート\_トランスフォーマ
4. インベントリ\_管理者
5. インベントリ\_ユーザ
6. Itil
7. 中間サーバー(\_S)
8. Pa\_admin
9. 個人設定\_選択肢
10. Web\_service\_admin
11. x\_caciで始まるすべてのロール。



8. 「保存」ボタンをクリックします。
- ・ mid\_serverロールをこのユーザーに割り当てると、以降の手順でMIDサーバー専用の別のユ

ーザーを作成する必要がなくなります。

9. ServiceNowからログアウトし、新しいユーザのクレデンシャルを確認します。



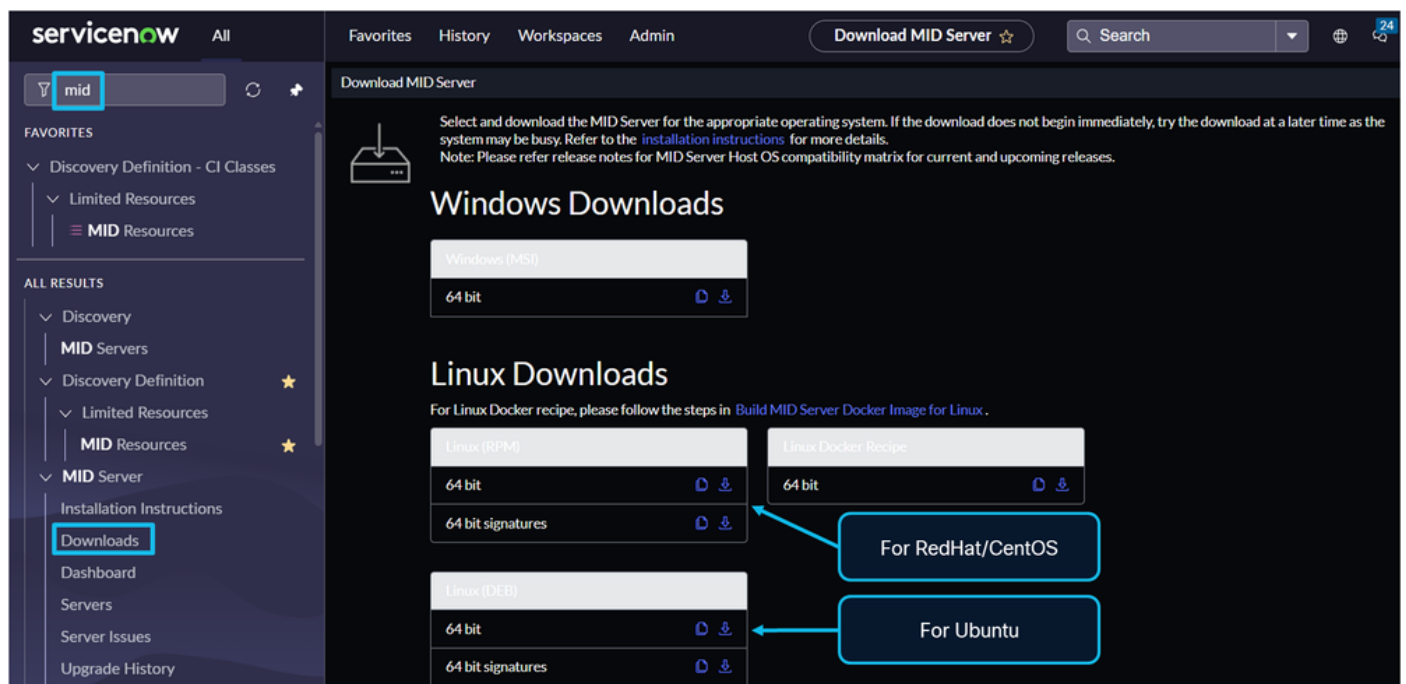
## セクション3: MIDサーバーの設定

MIDサーバパッケージをダウンロードして展開する前に、仮想マシン(VM)に対応する次のいずれかのオペレーティングシステムを選択します。

- Ubuntu
- CentOS
- RedHat
- Windows

VMを導入します。VMには、ServiceNowとCisco Catalyst Centerの両方へのインターネットアクセスとHTTPSアクセスが必要です。

1. ServiceNow GUI検索フィールドに「mid」と入力し、Downloadsを選択します。



2. MIDサーバーのインストールパッケージをダウンロードします。次のいずれかを実行できます

- ・ これをローカルコンピュータにダウンロードし、VMサーバに転送します。
  - ・ VMの端末にアクセスし、パッケージのURLで`wget`コマンドを使用して、パッケージをVMサーバに直接ダウンロードします。
- ・ Downloadアイコンの横にあるCopyアイコンをクリックして、パッケージのURLをコピーします。



3. 「LinuxでのMIDサーバーのインストール」ガイドを使用して、VMにMIDサーバーパッケージをダウンロードして展開します。

```
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
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]
```

DEBパッケージをインストールします。

sudo -iを使用してルート権限を取得し、ディレクトリを/opt/servicenow/mid/agentに変更します



MIDサーバを停止するには、stop.shを実行します。MIDサーバーサービスをアンインストールするには、uninstall.shを実行します。

Cisco Catalyst CenterとServiceNowの間のやり取りに関する最近の詳細なログについては、logs/agent0.log.0ファイルを調べてください

[https://www.servicenow.com/docs/bundle/vancouver-servicenow-platform/page/product/mid-server/reference/r\\_MIDServerTroubleshooting.html](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. MIDサーバを一時的に停止します。./stop.sh

7. config.xmlファイルを編集します(例：nano)。

- ・ MIDサーバーとServiceNowの間にプロキシサーバーが存在しない場合は、mid.proxy.use\_proxyをfalseに設定します。

- ・ TLS値をtrueからfalseに設定します。このアクションは、証明書、証明書チェーン、およびCRLのチェックを無効にし、ServiceNowの「MIDセキュリティポリシー」ページの値がconfig.xml設定を上書きすることを防ぎます。

- 変更を保存します。

```

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">

```

ServiceNow GUIで、MID Security Policyページに移動します。このページの値が、MIDサーバの config.xml ファイルで行った変更と一致していることを確認します。正しい設定と一致する値により、ServiceNowとMIDサーバ間の検証プロセス中に信頼と接続が正常に行われます。

| 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 |



注：会社のポリシーで証明書の使用が必須とされている場合は、ServiceNowサーバとMIDサーバの両方で関連する設定を更新し、接続が正常に行われるように証明書が適切に実装されるようにします。

## 8. MIDサーバの起動：./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. ServiceNow GUIの検索フィールドにmidと入力し、MID Serversを選択します。

- ・新しく作成したMIDサーバエントリを見つけます（「Dummy-ServiceNow-MID-Server」など）。

| 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. MIDサーバエントリをクリックし、次にValidateをクリックします。



**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-l |
| 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は、接続、設定、および割り当てられたロールを確認するための検証プロセスを開始します。

 MID server being validated

Dummy-  
ServiceNow-  
MID-Server

dcloud

 Up

 Validating

12. 検証プロセスは、通常5分以内に完了します。ステータスが10分以上「Validating」のままになっている場合は、次のチェックを実行します。

- ・ ServiceNowサーバとMIDサーバの両方の構成設定を再確認します。
- ・ ServiceNowとMIDサーバ間のHTTPS接続を確認します。
- ・ これらのチェックが成功したら、MIDサーバのagent0.log.0ファイルを調べて、証明書の問題やその他の問題について確認します。

正しい設定とHTTPS接続を使用した検証が成功すると、ServiceNowの「MID Server」ページに予期されるステータスが表示されます。



Dummy-  
ServiceNow-  
MID-Server

dcloud

 Up

 Yes

## セクション4:ServiceNowでのCatCエントリの作成

1. ServiceNow GUIを開き、検索バーに「cisco」と入力します。Cisco Catalyst Controller Propertiesを選択します。



cisco



## FAVORITES

&gt; Cisco Catalyst Center

① 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...



パスワードは暗号化され、安全に保存されます。このプロパティを使用してCatC接続のx-auth-tokenを生成すると、必要に応じてパスワードが復号化されます。

「MID Server」ドロップダウンに、ServiceNowインスタンスで使用可能なすべてのMIDサーバが表示されます。CatCとの通信に使用するMIDサーバを選択します。

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

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

\* IP address of Cisco Catalyst Engine Controller: 198.18.129.100

Password of the Cisco Catalyst Engine Controller: .....

User Name of Cisco Catalyst Engine Controller: servicenow

MID Server used to connect to Cisco Catalyst Center: Dummy-ServiceNow-MID-Server

Update Delete

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

## セクション5: CatC GUIでの統合の開始

1. Cisco Catalyst Center GUIを開きます。Platform > Manage > Bundlesの順に選択します。検索フィールドにitsmと入力します。

Catalyst Center Platform / Manage

Bundles Configurations

Filter

EQ itsm

| Bundle                                                                                                                                                      | Status | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B</b> Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization<br>Cisco Systems, Inc.<br>v1.19.4   Catalyst Center 1.2.5 +<br>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...    |
| <b>C</b> Catalyst Center Automation events for ITSM (ServiceNow)<br>Cisco Systems, Inc.<br>v1.14.14   Catalyst Center 1.2.5 +<br>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...    |
| <b>E</b> Endpoint Attribute Retrieval with ITSM (ServiceNow)<br>Cisco Systems, Inc.<br>v1.9.4   Catalyst Center 2.1.1 +<br>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...           |
| <b>N</b> Network Issue Monitor and Enrichment for ITSM<br>Cisco Systems, Inc.<br>v1.14.10   Catalyst Center 1.2.5 +<br>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. Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronizationバンドルに対してEnableをクリックします。確認のポップアップで、再度Enableをクリックします。



注：他のITSMバンドルを有効にする前に、基本ITSM(ServiceNow)CMDB同期バンドルを有効にする必要があります。

### 3. Configureをクリックし、必須フィールドに入力します。

- インスタンス名: ServiceNowインスタンスのわかりやすい名前を入力します。

## 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、ユーザ名、パスワード:ServiceNowインスタンスのクレデンシャルを入力し、接続をテストします。CatCからServiceNowへの通信にはTCPポート443が使用されます。

# 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



注:ServiceNow GUIでMulti-Factor Authentication(MFA)を無効にして、正常に統合できるようにします。MFAが有効な場合、「Connection Established」メッセージの代わりにエラーが返されます。

#### 4. CMDBインスタンスの名前を入力します。

- 同期するデバイス属性、CMDBの詳細のServiceNowデステイネーション、接続設定、Catalyst CenterデバイスファミリとServiceNow CIクラス間の変換マッピング、APIコールごとの最大デバイス数、検出ソース情報など、CMDB構成の詳細を指定します。

## 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. CatCアプリケーションがServiceNowにインストールされている場合は、Yesを選択します。

## Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

### Cisco ServiceNow Application

Do you have Cisco ServiceNow Application installed? 

☒ Yes ☐ No

6. Synchronize device inventory directly with CMDBを選択します。このオプションは、ServiceNowのCatC App内のREST APIエンドポイントにデータを送信します。

# 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. デフォルトの在庫データフィールドを使用するか、必要に応じて追加のフィールドを追加します。 Update TransformsページでNextをクリックします。

# Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

## Select Inventory Data Fields

| <input checked="" type="checkbox"/> | Name                    | Description                         | Is Attribute / Is Reference                |                                 |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Host Name               | Hostname of the device              | <input checked="" type="radio"/> Attribute | <input type="radio"/> Reference |
| <input checked="" type="checkbox"/> | MAC Address             | MAC Address of the Device           | <input checked="" type="radio"/> Attribute | <input type="radio"/> Reference |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Device Id               | Id of the Device                    | <input checked="" type="radio"/> Attribute | <input type="radio"/> Reference |
| <input checked="" type="checkbox"/> | IP Address              | Management IP Address of the device | <input checked="" type="radio"/> Attribute | <input type="radio"/> Reference |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Serial Number           | Serial Number of the device         | <input checked="" type="radio"/> Attribute | <input type="radio"/> Reference |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Upgrade Failure Reason  | Upgrade Failure Reason              | <input checked="" type="radio"/> Attribute | <input type="radio"/> Reference |
| <input checked="" type="checkbox"/> | CurrentSMU Upgrade Date | CurrentSMU Upgrade Date             | <input checked="" type="radio"/> Attribute | <input type="radio"/> Reference |
| <input checked="" type="checkbox"/> | CurrentSMU              | CurrentSMU                          | <input checked="" type="radio"/> Attribute | <input type="radio"/> Reference |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Prior Upgrade Date      | Prior Upgrade Date                  | <input checked="" type="radio"/> Attribute | <input type="radio"/> Reference |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Code Upgrade Date       | Code Upgrade Date                   | <input checked="" type="radio"/> Attribute | <input type="radio"/> Reference |

7. このセクションでは、デバイスファミリはServiceNowのCIクラスにマッピングされます。ほと

多くのデバイスファミリはマッピングされますが、マッピングは編集できます。「Network Gear」親クラスの下にある有効なCIクラスのみを選択できます。有効なクラスは、Basic ITSM(ServiceNow)CMDB Synchronizationバンドルを設定するときに「Update Transforms」セクションに表示されます。

## Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

### Update Transforms

| Device Family       | CI Class                                                           |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Routers             | <input type="text" value="cmdb_ci_ip_router"/>                     |
| Switches and Hubs   | <input type="text" value="cmdb_ci_ip_switch"/>                     |
| Unified AP          | <input type="text" value="cmdb_ci_wap_network"/>                   |
| Wireless Controller | <input type="text" value="x_caci_cisco_dna_wireless_lan_control"/> |

8. Source Identifier (Exact Match) ドロップダウンで、Cisco Catalyst Inventory、Other Automated、またはServiceNowで作成されたカスタムIDを選択します。CatCはAPIを介してCIリストを取得します。このフィールドは記録を保持するためのもので、システムの動作には影響しません。Inventory Items per Iteration fieldに、小さい値 ( 25や100など ) を入力します。これにより、ServiceNowは次の送信前に各バッチを処理するのに十分な時間を確保できます。

## 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. Basic ITSM(ServiceNow)CMDB Synchronization/バンドルのサマリーページを確認します。  
Configureをクリックして、設定を終了します。

## 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

バンドルが設定されました。

# Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

## Done! Bundle Configured.

10. Bundlesページに戻り、Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronizationの順に選択します。

The screenshot shows the Catalyst Center interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, 'Catalyst Center', and 'Platform / Manage'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Bundles' and 'Configurations'. The 'Bundles' tab is active. A search bar on the right contains 'EQ itsm'. A table lists bundles with columns 'Bundle', 'Status', and 'Description'. One bundle is highlighted with a blue box: 'Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization'. Its status is 'ACTIVE' and it has a 'Configure' button. The description mentions scheduling a synchronization between Catalyst Center's device inventory and the ITSM(ServiceNow) CMDB.

11. Contentsタブに移動し、Integration Flowsを展開し、Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connectorを選択します。

The screenshot shows the details of the 'Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization' bundle. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The 'Bundles' tab is active. On the left, there is a sidebar with a blue square containing the letter 'B'. Below it, the bundle's details are listed: 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 and highlighted with a blue box. It shows a section for 'Integration Flows (1)' with a sub-section 'Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector' highlighted with a blue box. The description of the bundle states that it enables communication between Catalyst Center and an ITSM(ServiceNow) system, and that the bundle must be activated before other bundles.

12. 毎日または毎週のスケジュールを設定するか、同期を即座に実行してCatCからServiceNowに管理対象デバイスデータを送信します。

### 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. 同期プロセスを即座に実行して、ServiceNow CMDB CIデバイスリストのCatCインベントリページから管理対象デバイスを即座に表示することもできます。

## 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. 「プラットフォーム」 > 「ランタイム・ダッシュボード」 にナビゲートし、CMDBインベントリ同期のステータスおよび成功を表示します。

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 | <a href="#">Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector</a> | V1      | 1         | 0 | 0 | 1 | 72.702s     | 72.702s | 72.702s |

15. ServiceNow GUIの検索バーにcmdb\_ci.listと入力し、Enterを押します。CatCインベントリの管理対象デバイスがCMDB CIデバイスリストに表示され、正しいソースIDに関連付けられていることを確認します。

| 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      |

このワークフローが役に立てば幸いです。

## 参考資料

[Cisco Catalyst Center ITSM統合ガイド、リリース2.3.7.x](#)

Cisco Catalyst CenterとServiceNowの統合に関する外部資料：

[Catalyst CenterとITSMの統合の基本概念のスコープ](#)

[Catalyst CenterインベントリとServiceNow CMDBシステムの同期](#)

[Catalyst Center Network Issue Monitorの使用とITSMのエンリッチメント](#)

[ITSMでのCatalyst Center Automation\(SWIM\)イベントの監視](#)

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。