

Passeie pela integração do ServiceNow com o Catalyst Center

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Acrônimos](#)

[Seção 1: Configurando o Cisco Catalyst Center](#)

[Seção 2: Criando e configurando um usuário do ServiceNow](#)

[Seção 3: Configurando o servidor MID](#)

[Seção 4: Crie uma entrada CatC em ServiceNow](#)

[Seção 5: Inicie a integração na GUI do CatC](#)

[Referências](#)

Introdução

Este documento descreve o processo passo a passo de preparação e configuração do Catalyst Center, ServiceNow e de um servidor MID a ser integrado.

Pré-requisitos

Certifique-se de que estes pré-requisitos sejam atendidos:

- Acesso de administrador ao ServiceNow.
- Acesso de administrador ao Cisco Catalyst Center.
- Um servidor de máquina virtual (VM) executando Ubuntu, RHEL, Windows ou CentOS para hospedar o servidor MID.
- A porta TCP 443 deve ser permitida entre o Cisco Catalyst Center, ServiceNow e o servidor MID.

Componentes Utilizados

Estes componentes foram usados para este guia:

- Versão do Cisco Catalyst Center: 2.3.7.9
- Versão do ServiceNow: Yokohama
- Versão da VM do Ubuntu: 22.04

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Acrônimos

- CatC = Cisco Catalyst Center

Seção 1: Configurando o Cisco Catalyst Center

1. Faça login na interface gráfica do usuário (GUI) do Cisco Catalyst Center.
2. Navegue até System > Settings > System Configurations > Integration Settings.

The screenshot displays the Cisco Catalyst Center web interface. At the top right, the breadcrumb 'System / Settings' is highlighted. On the left sidebar, 'Integration Settings' is selected. The main panel shows the 'Integration Settings' configuration page. A text input field for 'Callback URL Host Name or IP Address' contains the placeholder '<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 displayed to the right of the input field.

A página Definições de Integração é crucial para ativar notificações de eventos. Quando você insere um endereço IP, endereço IP virtual (VIP) ou Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) para o Cisco Catalyst Center nesta página, ele estabelece o URL de retorno de chamada que o Cisco Catalyst Center usa ao enviar notificações de eventos para sistemas externos, como ServiceNow, servidores webhook ou servidores SMTP. Essa configuração é obrigatória para que o Cisco Catalyst Center envie notificações de eventos com êxito e crie automaticamente tíquetes de alteração e incidente no ServiceNow. A configuração adequada do endereço IP na página Configurações de integração garante que o ServiceNow possa rotear chamadas de API (para detalhes de tíquete, detalhes de aprovação, detalhes de fechamento de tíquete e detalhes de sincronização de CMDB) para a instância correta do Cisco Catalyst Center, especialmente quando várias instâncias do Cisco Catalyst Center estão conectadas à mesma instância do ServiceNow.



Note: O endereço IP, o endereço VIP ou o FQDN configurado na página Configurações de Integração deve estar acessível aos usuários finais que acessam links enviados do ServiceNow em tíquetes de incidentes e alterações.

Em seguida, crie um nome de usuário e uma senha com privilégios de superadministrador. Essa conta permite que o aplicativo Cisco Catalyst Center no ServiceNow se conecte à plataforma Cisco Catalyst Center usando as APIs HTTPS e ITSM através do servidor MID.

The screenshot shows the ServiceNow 'Internal Users' page. The breadcrumb 'System / Users & Roles' is highlighted with a red box. 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 is a table with columns 'First Name', 'Last Name', 'Email', and 'Username'. To the right, the 'Create Internal User' form is open, also highlighted with a red box. The form contains 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)

Seção 2: Criando e configurando um usuário do ServiceNow

1. Faça login na GUI do ServiceNow usando credenciais de administrador.

servicenow

User name

Password



Log in

[Forgot Password ?](#)

2. No campo de pesquisa, digite users e clique em Users em Users and Groups.



users



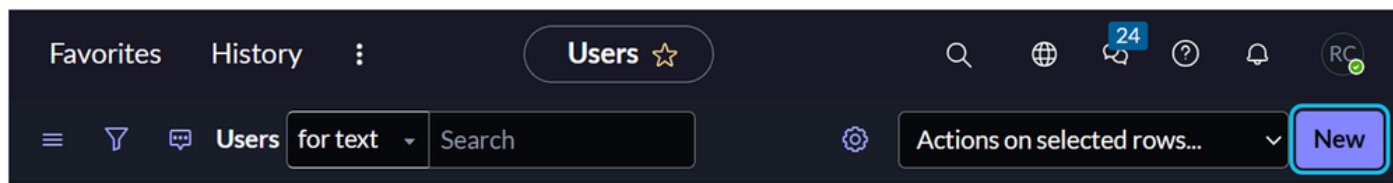
FAVORITES

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. Clique no botão Novo.



4. Complete as informações do usuário. No mínimo, preencha os campos ID de usuário e Senha e verifique se a caixa de seleção Ativo está marcada.

- Se você digitar a senha diretamente no campo Password (Senha), o prompt de mensagem azul será uma etapa redundante e poderá ser ignorado.

**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. Ainda na seção Usuários, procure o usuário recém-criado e clique em sua entrada.

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. Clique na guia Funções e, em seguida, clique em Editar.

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

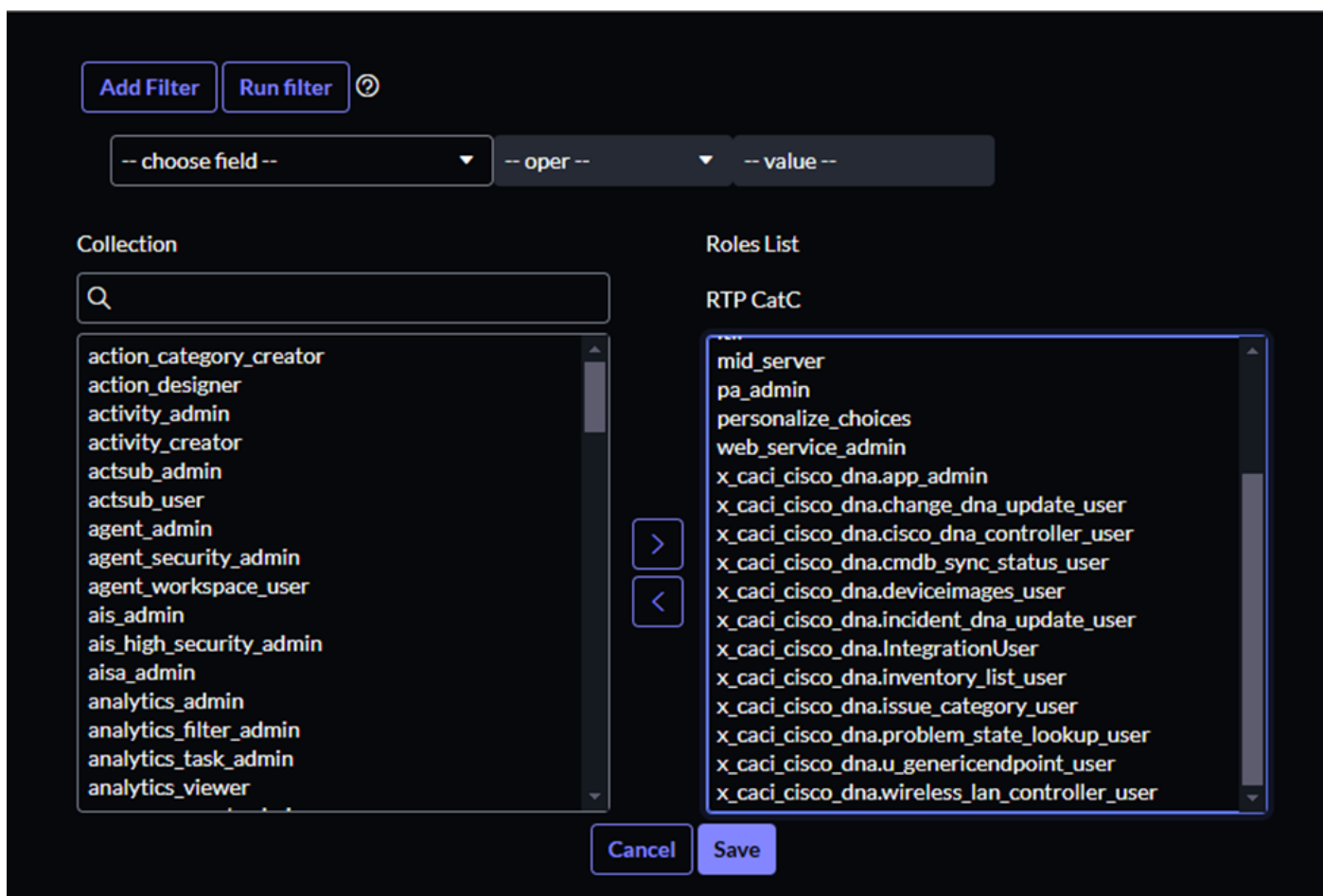
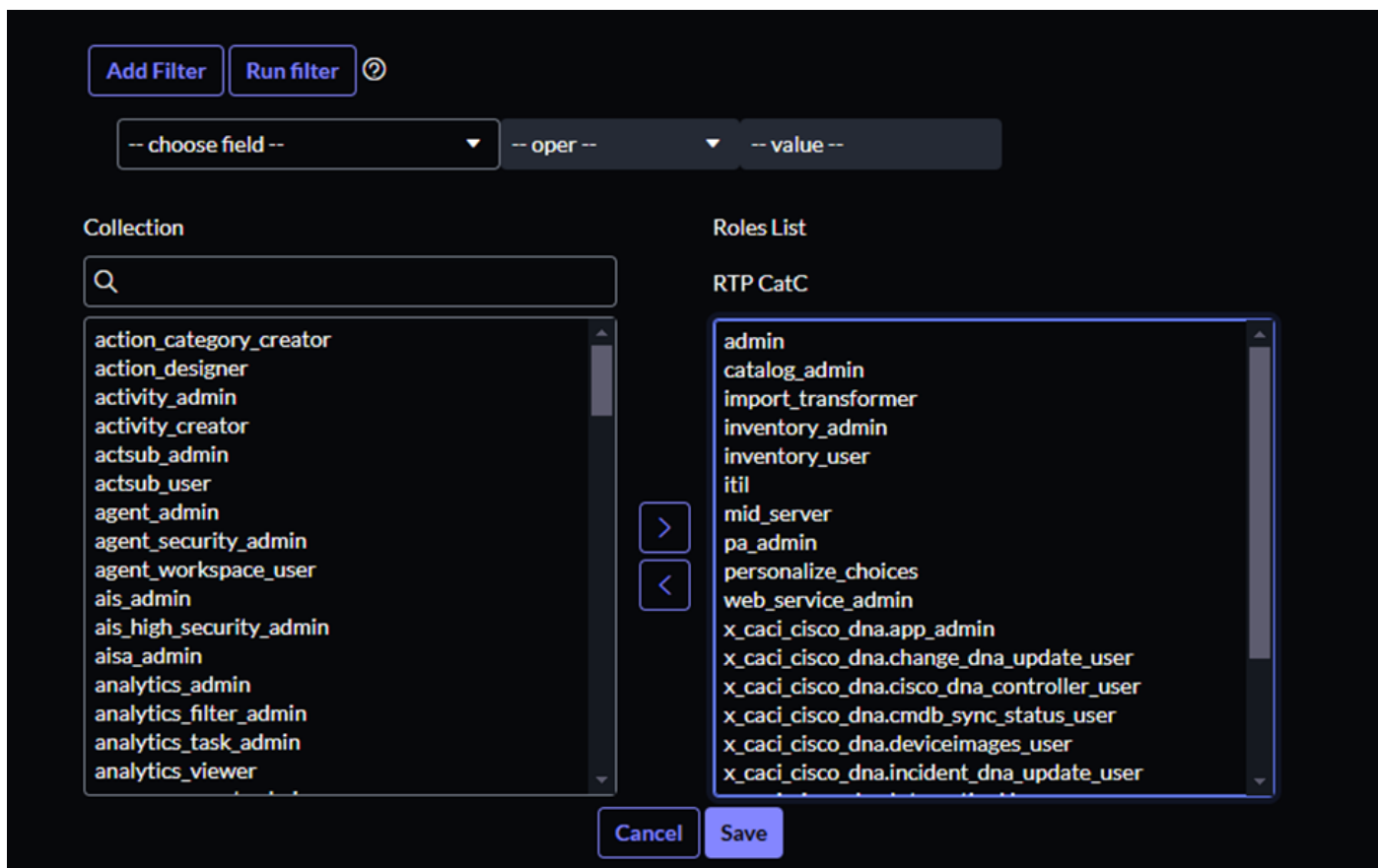
[View linked accounts](#)
[View Subscriptions](#)
[Reset a password](#)

Entitled Custom Tables Roles Groups Delegates Subscriptions User Client Certificates

Role Search Edit...

7. Adicione as funções necessárias para uma integração bem-sucedida:

1. Admin
2. Catalog_admin
3. Import_transformer
4. Inventário_admin
5. Usuário_do_inventário
6. Itil
7. Servidor_intermediário
8. Pa_admin
9. Personalizar_escolhas
10. Web_service_admin
11. Todas as funções que começam com x_caci.

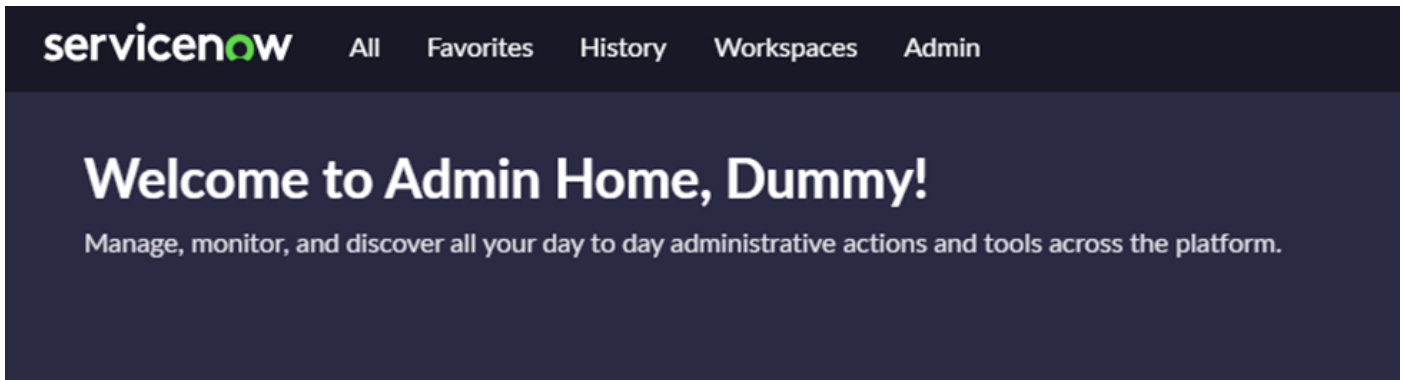


8. Clique no botão Salvar.

- A atribuição da função mid_server a esse usuário elimina a necessidade de criar um usuário

separado especificamente para o servidor MID em uma etapa subsequente.

9. Faça logoff do ServiceNow e verifique as credenciais do novo usuário.



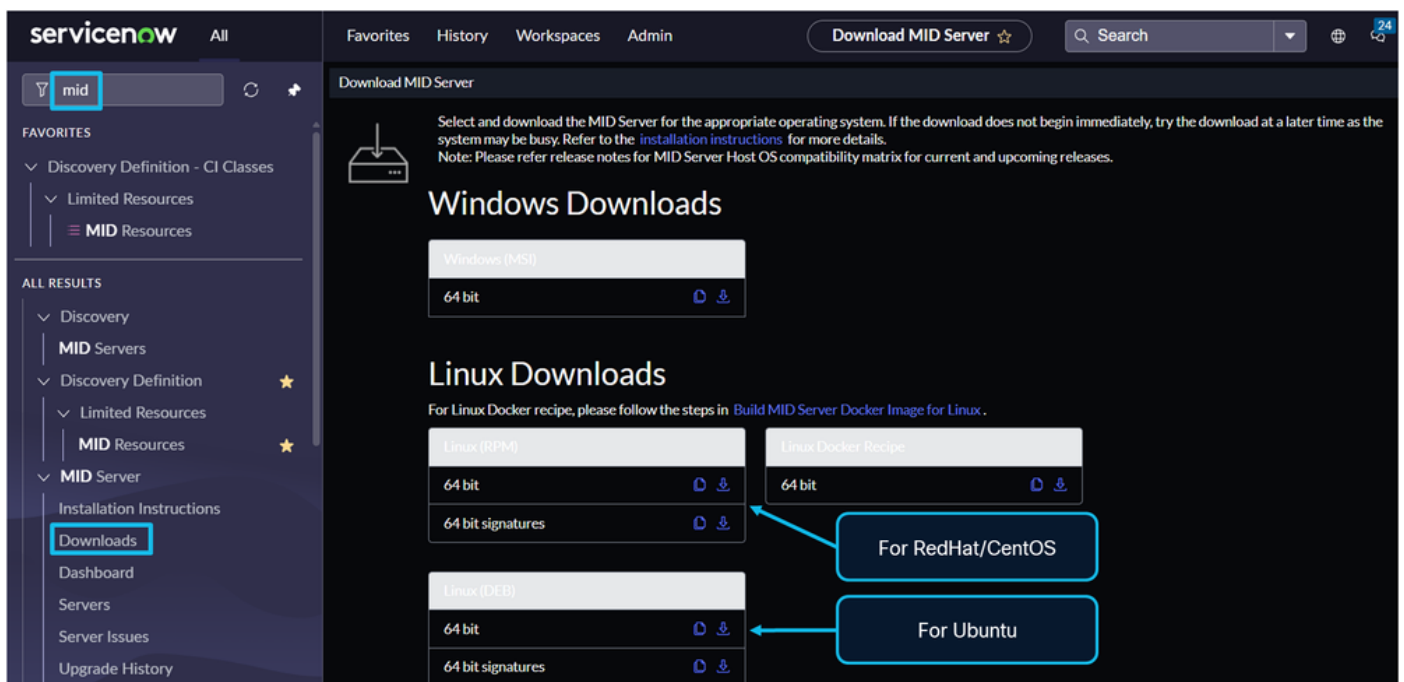
Seção 3: Configurando o servidor MID

Antes de baixar e implantar o pacote de servidor MID, selecione um destes sistemas operacionais compatíveis para a máquina virtual (VM):

- Ubuntu
- CentOS
- RedHat
- Windows

Implante a VM. A VM deve ter acesso à Internet e acesso HTTPS ao ServiceNow e ao Cisco Catalyst Center.

1. No campo de pesquisa da GUI do ServiceNow, digite mid e selecione Downloads.



2. Baixe o pacote de instalação do servidor MID. Você pode:

- Baixe-o em um computador local e transfira-o para o servidor VM.
- Acesse o terminal da VM e use o comando `wget` com a URL do pacote para baixá-lo diretamente para o servidor da VM.
- Clique no ícone Copy, localizado ao lado do ícone Download, para copiar o URL do pacote.



Note: Esta seção fornece exemplos do uso da interface de linha de comando (CLI) do Ubuntu. As etapas de implantação do pacote de servidor MID variam para CentOS, RedHat ou VMs Windows. Para obter mais informações, consulte a documentação externa do ServiceNow, ["Instalar um servidor MID no Linux"](#) e ["Instalar um servidor MID no Windows"](#) disponíveis no site do ServiceNow.

3. Use o guia "Instalar um servidor MID no Linux" para baixar e implantar o pacote do servidor MID na VM.

Use o comando `wget` com o URL do pacote de instalação do servidor MID para fazer o download do pacote.

```
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
```

Instale o pacote 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
```

Obtenha privilégios de raiz usando `sudo -i` e altere os diretórios para `/opt/servicenow/mid/agent`.

```

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

```

4. Configure o servidor MID executando o script installer.sh bash (./installer.sh) e preenchendo os prompts.

```

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. Para verificar se o servidor MID foi iniciado, execute o script start.sh bash.

```

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

```

Se o servidor MID não foi iniciado após a configuração, use start.sh para iniciar seus serviços. Para parar o servidor MID, execute stop.sh. Para desinstalar o serviço de servidor MID, execute

uninstall.sh.

Para obter registros recentes detalhando as interações entre o Cisco Catalyst Center e o ServiceNow, examine o arquivo 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. Interrompa temporariamente o servidor MID: ./stop.sh

7. Edite o arquivo config.xml (por exemplo, usando nano)

- Defina mid.proxy.use_proxy como false se não houver servidor proxy entre o servidor MID e o ServiceNow.

- Definir valores TLS de true para false. Esta ação desabilita as verificações de certificado, cadeia de certificados e CRL e impede que os valores na página "Política de Segurança MID" do ServiceNow substituam as configurações de config.xml.

- Salve as alterações.

```

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">

```

Na GUI do ServiceNow, navegue até a página Política de segurança do MID. Verifique se os valores nesta página estão alinhados com as alterações feitas no arquivo config.xml do servidor MID. A configuração correta e os valores correspondentes permitem confiança e conectividade bem-sucedidas durante o processo de validação entre o ServiceNow e o servidor MID.

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



Note: Se a política da sua empresa exigir o uso de certificados, atualize as configurações relevantes no ServiceNow e no servidor MID para garantir a implementação adequada de certificados para uma conexão bem-sucedida.

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

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

9. Na GUI do ServiceNow, digite mid no campo de pesquisa e selecione Servidores MID.

· Localize a entrada do servidor MID recém-criada (por exemplo "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. Clique na entrada do servidor MID e, em seguida, clique em Validar.



MID Server

Dummy-ServiceNow-MID-Server View: Discovery

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

Name	Dummy-ServiceNow-MID-Server
Status	Up
Version	yokohama-12-18-2024_patch4-1
Last refreshed	2025-07-22 13:19:01
Started	2025-07-22 12:03:30
Stopped	2025-07-22 12:03:00
Time zone	Etc/UTC
Logged in user	dummy.user

Update

Delete

Related Links

[Validate](#)
[Rekey](#)
[Grab MID logs, settings and thread dump](#)

11. O ServiceNow inicia um processo de validação para confirmar a conectividade, a configuração e as funções atribuídas.

 MID server being validated

Dummy-
ServiceNow-
MID-Server

dcloud

 Up

 Validating

12. O processo de validação normalmente é concluído em 5 minutos. Se o status permanecer "Validando" por mais de 10 minutos, execute estas verificações:

- Verifique novamente as definições de configuração no ServiceNow e no servidor MID.
- Verifique a conectividade HTTPS entre o ServiceNow e o servidor MID.

Se essas verificações forem bem-sucedidas, examine o arquivo agent0.log.0 no servidor MID em busca de certificado ou outros problemas.

Uma validação bem-sucedida, com configuração correta e conectividade HTTPS, exibe o status esperado na página "Servidor MID" do ServiceNow.



Dummy-
ServiceNow-
MID-Server

dcloud

 Up

 Yes

Seção 4: Crie uma entrada CatC em ServiceNow

1. Abra a GUI do ServiceNow e digite "cisco" na barra de pesquisa. Selecione Cisco Catalyst Controller Properties.



cisco



FAVORITES

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

ALL RESULTS

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

Issue Categories



Preferences



Troubleshooting Log



Wireless Lan Controllers



Support



✓ System Web Services

✓ Inbound

Cisco Catalyst Inventory D...

As senhas são criptografadas e armazenadas com segurança. Quando a propriedade é usada para gerar o x-auth-token para conexões CatC, a senha é descriptografada conforme necessário.

A lista suspensa Servidor MID lista todos os servidores MID disponíveis em sua instância do ServiceNow. Selecione o servidor MID que deseja usar para se comunicar com CatC.

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

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

* IP address of Cisco Catalyst Engine Controller198.18.129.100

Password of the Cisco Catalyst Engine Controller

User Name of Cisco Catalyst Engine Controllerservicenow

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

UpdateDelete

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

Seção 5: Inicie a integração na GUI do CatC

1. Abra a GUI do Cisco Catalyst Center. Navegue até Plataforma > Gerenciar > Pacotes. Insira itsm no campo de pesquisa.

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...
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. Clique em Enable para o pacote Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization. No pop-up de confirmação, clique em Habilitar novamente.

Note: Você deve habilitar o pacote Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization antes de habilitar outros pacotes ITSM.

3. Clique em Configurar e preencha os campos obrigatórios:

- Nome da instância: Digite um nome descritivo para a instância do 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, nome de usuário e senha: Insira as credenciais da instância do ServiceNow e teste a conexão. A comunicação do CatC para o ServiceNow usa a 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



Note: Desabilite a Autenticação Multifator (MFA) na GUI do ServiceNow para permitir a integração bem-sucedida. Se o MFA estiver habilitado, um erro será retornado em vez da mensagem "Conexão estabelecida".

4. Informe um nome para a instância do CMDB.

- Especifique os detalhes de configuração do CMDB, incluindo os atributos de dispositivo a serem sincronizados, o destino ServiceNow para detalhes do CMDB, as configurações de conexão, o mapeamento de transformação entre as famílias de dispositivos do Catalyst Center e as classes ServiceNow CI, o número máximo de dispositivos por chamada de API e as informações de origem da descoberta.

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. Selecione Sim se o aplicativo CatC estiver instalado no ServiceNow.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Cisco ServiceNow Application

Do you have Cisco ServiceNow Application installed? 

☒ **Yes** ☐ No

6. Escolha Sincronizar inventário de dispositivos diretamente com o CMDB. Essa opção envia dados a um ponto de extremidade da API REST no CatC App em 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. Use os campos de dados de inventário padrão ou adicione outros campos conforme necessário. Clique em Próximo na página Atualizar Transformações.

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. Nesta seção, as famílias de dispositivos são mapeadas para as classes CI no ServiceNow. A

maioria das famílias de dispositivos é mapeada, mas você pode editar os mapeamentos. Somente as classes CI válidas na classe pai "Network Gear" podem ser selecionadas. As classes válidas aparecem na seção "Atualizar Transformações" ao configurar o pacote de Sincronização do CMDB do ITSM (ServiceNow) básico.

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. No menu suspenso Identificador de Origem (Correspondência Exata), selecione Inventário do Cisco Catalyst, Outro Automatizado ou um identificador personalizado criado no ServiceNow. O CatC recupera a lista de CI via API. Este campo é para manutenção de registros e não afeta o comportamento do sistema. No campo Itens de Inventário por Interação, informe um valor baixo (como 25 ou 100). Isso permite que o ServiceNow tenha tempo adequado para processar cada lote antes que o próximo seja enviado.

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Set Source Identifier and Operational Limit

Source Identifier(Exact Match)*

dCloud-CatC



Inventory Items Per Iteration*

100

9. Revise a página de resumo do pacote de Sincronização CMDB do ITSM Básico (ServiceNow). Clique em Configure para concluir a configuração.

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/](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

O pacote foi configurado!

Configure Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization

Configure your bundle

Done! Bundle Configured.

10. Retorne à página Bundles e selecione Basic ITSM (ServiceNow) CMDB Synchronization.

The screenshot shows the Catalyst Center interface. At the top, there's a navigation bar with the Cisco logo, 'Catalyst Center', and 'Platform / Manage'. Below this, there are tabs for 'Bundles' and 'Configurations'. The 'Bundles' tab is active. A search bar on the right contains 'EQ itsm'. Below the search bar, there's a table with columns 'Bundle', 'Status', and 'Description'. One bundle is listed: 'Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization' with a status of 'ACTIVE'. A blue box highlights the bundle name. To the right of the bundle name is a 'Configure' button.

11. Vá até a guia Contents, expanda Integration Flows e selecione Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector.

The screenshot shows the details page for the 'Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization' bundle. The page has a dark header with the Cisco logo, 'Catalyst Center', and 'Platform / Manage'. Below the header, there are tabs for 'Bundles' and 'Configurations'. The 'Bundles' tab is active. On the left side, there's a sidebar with a blue box containing the letter 'B'. Below this, 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 a title 'Basic ITSM (ServiceNow) CMDB synchronization' with a status of 'ACTIVE'. Below the title, there's a description: 'You can schedule a synchronization or trigger an update between Catalyst Center's device inventory and your ITSM(ServiceNow) configuration management database(CMDB). These activities integrate Catalyst Center's processes into the IT System Management processes of incident, change or problem management. Note: If your network devices have not been synchronized between Catalyst Center and the CMDB system, this bundle must be activated before activating any other bundles in Catalyst Center platform. Otherwise, further bundle integrations will not work.' Below the description, there are tabs for 'Information', 'Contents', and 'Release Notes'. The 'Contents' tab is active. Below the tabs, there's a section for 'Integration Flows (1)' with a blue box highlighting the 'Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector' flow. Below this, there's a description: 'This scheduler discovers the devices in the network in a scheduled frequency and extracts the required device information to be able to sync the Inventory with an ITSM system.'

12. Defina um agendamento diário ou semanal, ou execute a sincronização imediatamente para enviar dados do dispositivo gerenciado de CatC para o 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. Também podemos executar o processo de sincronização imediatamente para visualizar dispositivos gerenciados na página de inventário do CatC na lista de dispositivos CI do ServiceNow CMDB imediatamente.

Schedule to Publish Inventory Details - ServiceNow Connector

Scheduled

Description

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

Tags

ServiceNow

How to use this flow

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

* Schedule window cannot be lower than 24 hours

☒ Run Now
☐ Run Later
☐ Recurring

[Schedule](#)

14. Navegue até Platform > Runtime Dashboard para ver o status e o sucesso da sincronização de inventário do 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. Na GUI do ServiceNow, digite cmdb_ci.list na barra de pesquisa e pressione Enter. Confirme se os dispositivos gerenciados do inventário CatC aparecem na lista de dispositivos CMDB CI e estão associados ao identificador de origem correto.

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

Espero que este fluxo de trabalho tenha sido útil!

Referências

[Guia de integração de ITSM do Cisco Catalyst Center, versão 2.3.7.x](#)

Documentação externa sobre o recurso com o Cisco Catalyst Center integrado ao ServiceNow:

[Escopo Conceitos Básicos do Catalyst Center e Integração de ITSM](#)

[Sincronizar o inventário do Catalyst Center com o sistema ServiceNow CMDB](#)

[Usar o Monitor de Problemas de Rede do Catalyst Center e Enriquecimento para ITSM](#)

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

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.