



# Servicio de adaptador ITSM de Citrix

**Machine translated content**

## **Disclaimer**

La versión oficial de este contenido está en inglés. Para mayor comodidad, parte del contenido de la documentación de Cloud Software Group solo tiene traducción automática. Cloud Software Group no puede controlar el contenido con traducción automática, que puede contener errores, imprecisiones o un lenguaje inadecuado. No se ofrece ninguna garantía, ni implícita ni explícita, en cuanto a la exactitud, la fiabilidad, la idoneidad o la precisión de las traducciones realizadas del original en inglés a cualquier otro idioma, o que su producto o servicio de Cloud Software Group se ajusten a cualquier contenido con traducción automática, y cualquier garantía provista bajo el contrato de licencia del usuario final o las condiciones de servicio, o cualquier otro contrato con Cloud Software Group, de que el producto o el servicio se ajusten a la documentación no se aplicará en cuanto dicha documentación se ha traducido automáticamente. Cloud Software Group no se hace responsable de los daños o los problemas que puedan surgir del uso del contenido traducido automáticamente.

## Contents

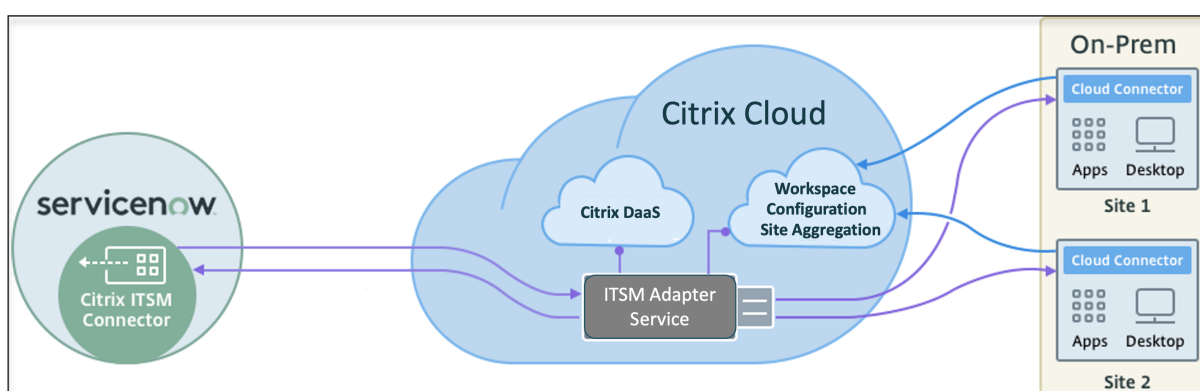
<b>Información general</b>	<b>2</b>
<b>Novedades</b>	<b>2</b>
<b>Introducción</b>	<b>14</b>
<b>Gestión de accesos</b>	<b>28</b>
<b>Entregar y administrar aplicaciones y escritorios</b>	<b>33</b>
<b>Usuarios finales - Autoservicio a través del portal</b>	<b>33</b>
<b>Usuarios finales: Autoservicio a través de un agente virtual</b>	<b>37</b>
<b>Help desks - Solicitar y gestionar</b>	<b>38</b>
<b>Administradores de recursos: aprueban y gestionan</b>	<b>44</b>
<b>Administradores de eventos: administre alertas y notificaciones de Citrix</b>	<b>54</b>
<b>Administradores: configurar los parámetros de Citrix ITSM</b>	<b>64</b>
<b>Actualizar</b>	<b>75</b>
<b>Actividades, acciones y tablas personalizadas</b>	<b>75</b>

## Información general

September 27, 2022

El adaptador de IT Service Management (ITSM) es un servicio de Citrix Cloud que está disponible con Citrix DaaS Premium Edition. Le permite ampliar las prestaciones de ServiceNow a sus entornos de Citrix DaaS. Con el servicio, los equipos de TI y los usuarios finales pueden entregar y administrar aplicaciones y escritorios virtuales de Citrix mediante flujos de trabajo de ITSM en ServiceNow.

Este documento muestra cómo entregar, administrar y supervisar escritorios y aplicaciones virtuales de Citrix mediante flujos de trabajo de ITSM.



Como se muestra en el gráfico, el servicio conecta los sitios locales de Citrix DaaS y Citrix Virtual Apps con ServiceNow. Requiere que instale el plug-in del *conector de Citrix ITSM* en ServiceNow.

El plug-in agrega los siguientes componentes específicos de aplicaciones y escritorios de Citrix a ServiceNow:

- **Flujos de trabajo de ITSM predeterminados.** Los servicios de asistencia de TI y los usuarios finales los utilizan para solicitar y administrar aplicaciones y escritorios de Citrix.
- **Tablas y actividades personalizadas.** Los desarrolladores las utilizan para crear flujos de trabajo de ITSM para aplicaciones y escritorios de Citrix. Para obtener más información, consulte la [documentación para desarrolladores de Citrix ITSM](#).

## Novedades

February 28, 2025

Un objetivo de Citrix es ofrecer nuevas funciones y actualizaciones de productos a los clientes del servicio Citrix ITSM Adapter cuando estén disponibles. Las nuevas versiones añaden valor al producto

y no hay motivo para retrasar el momento de actualizar. Las actualizaciones continuas del servicio del adaptador Citrix ITSM se lanzan aproximadamente cada 3 meses.

La actualización del servicio del adaptador Citrix ITSM incluye dos partes:

- Actualización del servicio en Citrix Cloud. Para usted, este proceso es transparente. Las actualizaciones iniciales se aplican solo en los sitios internos de Citrix y luego se aplican gradualmente en los entornos de los clientes. La entrega de actualizaciones por fases ayuda a garantizar la seguridad de los productos y maximizar su disponibilidad.
- Actualización del complemento Citrix ITSM Connector en su instancia de ServiceNow a la última versión. Para obtener más información, consulte [Actualización](#).

## Enero de 2025

**El adaptador Citrix ITSM para el servicio ServiceNow ya está disponible en Citrix Cloud Japan.** El adaptador Citrix ITSM para el servicio ServiceNow ahora está disponible en Citrix Cloud Japan. Esta disponibilidad permite a los usuarios en Japón integrar ServiceNow con Citrix DaaS y Citrix Virtual Apps and Desktops, automatizando los servicios de TI y monitoreando los entornos Citrix desde ServiceNow. Para obtener más información, consulte [Comenzar](#).

**Autenticación mejorada de Citrix Cloud con entidades de servicio.** El complemento del conector ITSM ahora admite el uso de entidades de servicio para la autenticación de Citrix Cloud, lo que proporciona mayor seguridad para escenarios de automatización. Las opciones de cliente seguro y entidad de servicio están disponibles en la interfaz de usuario durante el período de transición, lo que permite flexibilidad al pasar al método de entidad de servicio más seguro. Para obtener más información, consulte [Configurar el complemento Citrix ITSM Connector](#).

**Compatibilidad para habilitar operaciones de AD a través del servicio Citrix Cloud Identity.** Los administradores de recursos pueden asignar aplicaciones o escritorios a los usuarios agregándolos a grupos de Active Directory (AD) con permiso para usar las aplicaciones o los escritorios. Anteriormente, para habilitar las operaciones de AD era necesario activar la solución **Active Directory Automation** en ServiceNow.

Ahora, como administrador de ITSM, puede simplificar este proceso habilitando las operaciones de AD a través del servicio Citrix Cloud Identity. Este método requiere configurar solo un par de credenciales de usuario de AD con los permisos necesarios, eliminando la necesidad de configuraciones complejas en ServiceNow.

Para obtener más información, consulte [Habilitar operaciones de AD a través de ITSM](#).

**Flujo de trabajo para escalar escritorios.** Con un nuevo flujo de trabajo, **Escalabilidad de escritorios virtuales de Citrix**, los servicios de asistencia de TI y los usuarios finales ahora pueden solicitar escalabilidad de escritorios según las necesidades de carga de trabajo. Una vez que los administradores de recursos aprueban las solicitudes, las máquinas virtuales que alojan esos escritorios se

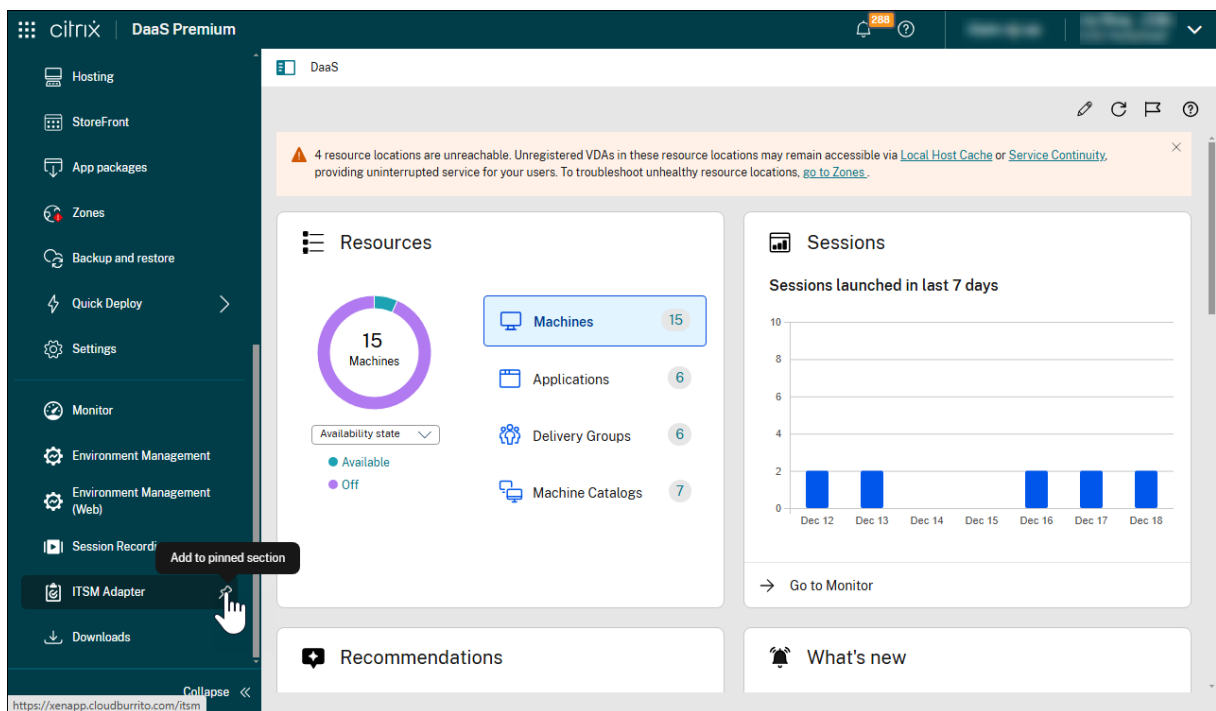
redimensionan a los tamaños de máquina virtual especificados en los períodos de tiempo especificados. El cambio de tamaño del escritorio solo está disponible para las máquinas virtuales aprovisionadas por MCS con cambio de tamaño de máquina virtual habilitado. Para obtener más información, consulte [Habilitar cambio de tamaño de VM](#), [Solicitar escalado de escritorio para usuarios](#), [Solicitar escalado de escritorio](#) y [Aprobar solicitudes de escalado de escritorio](#).

**Experiencia de plataforma unificada para el servicio de adaptador ITSM.** Como parte de nuestra transición hacia una experiencia de navegación unificada en la plataforma Citrix Cloud, el servicio ITSM Adapter ahora está integrado en el paquete de servicios DaaS.

Para acceder al servicio del Adaptador ITSM, ingrese a la consola de administración **DaaS**, desplácese hacia abajo en el panel de navegación y luego seleccione **Adaptador ITSM**.

### Sugerencia:

Para acceder rápidamente, pase el cursor sobre el menú y fíjelo en la sección FIJADA superior en la parte superior del panel de navegación.



## Agosto de 2024

**Se refactorizó la interfaz de usuario del servicio del adaptador ITSM para la integración con Web Studio.** Hemos refactorizado la interfaz de usuario del servicio Citrix ITSM Adapter para prepararla para una futura integración con Web Studio. Los menús de la barra superior ahora se reubican en el panel de navegación izquierdo.

**Eliminación de la dependencia del complemento ServiceNow Orchestration.** El complemento de servicio Citrix ITSM Adapter ahora utiliza ServiceNow Flow Designer para la automatización del flujo de trabajo, lo que elimina la necesidad del complemento pago ServiceNow Orchestration. Esta actualización reduce costos y simplifica la configuración del servicio para una experiencia de usuario más eficiente.

## Mayo de 2024

**Agregación simplificada de sitios locales.** Anteriormente, para agregar sus sitios locales al servicio del Adaptador ITSM para su administración, debía agregarlos a Citrix Cloud a través de Citrix Workspace. Ahora puede hacerlo directamente desde la página **Administrar** del servicio Adaptador ITSM, usando una nueva acción, **Agregar sitio**. Esta función elimina la necesidad de cambiar entre diferentes plataformas, lo que hace que la agregación de sitios locales sea más eficiente. Para obtener más información, consulte [Paso 4: \(Opcional\) Agregar sitios locales a Citrix Cloud para su administración](#).

## Marzo de 2024

**Presentamos la configuración de la ventana de mantenimiento de Citrix.** Con un menú de configuración, **Ventanas de mantenimiento de Citrix**, ahora puede configurar ventanas de mantenimiento para los servicios de Citrix. Antes de crear incidentes para alertas y notificaciones, el servicio Adaptador ITSM ahora verifica si un cliente se encuentra dentro de una ventana de mantenimiento activa. Esta función garantiza que no se generen incidentes durante el mantenimiento programado, lo que reduce las interrupciones innecesarias y mantiene las operaciones funcionando sin problemas. Para obtener más información, consulte [Configurar ventanas de mantenimiento de Citrix](#).

**Sección dedicada para la configuración de alertas y notificaciones.** Hemos perfeccionado nuestra estructura de configuración al introducir una sección dedicada **Configuración de alertas y notificaciones** en el menú de navegación izquierdo. En esta sección, puede administrar de forma centralizada las políticas relacionadas con alertas y notificaciones de Citrix:

- Políticas de alerta de CVAD
- Políticas de notificación de Citrix Cloud
- Políticas de incidentes de salud de Citrix Cloud
- Políticas de eventos de ADM
- Mantenimiento de Citrix Windows

**Se mejoró la organización de las políticas de alerta de CVAD.** Hemos introducido una mejora significativa en la interfaz de usuario de las **Políticas de alerta de CVAD**. Esas políticas ahora están agrupadas por **Tipo de destino** para una administración más sencilla y una mejor visibilidad.

**Soporte para la versión Washington DC de ServiceNow.** A partir de esta versión, el complemento Citrix ITSM Connector ahora puede ejecutarse en la versión ServiceNow Washington DC.

## Octubre de 2023

**Registre Citrix Cloud con su instancia de ServiceNow usando una cuenta de servicio de ServiceNow.** Con una nueva opción, ahora puede registrar Citrix Cloud con su instancia de ServiceNow usando una cuenta de servicio ServiceNow en lugar de una cuenta de usuario de ServiceNow. Para obtener más información, consulte [Paso 3: Registrar Citrix Cloud con su instancia de ServiceNow](#).

**Reautenticación OAuth de ServiceNow optimizada.** Anteriormente, para actualizar las credenciales de ServiceNow OAuth Endpoint era necesario cancelar el registro de Citrix Cloud en su instancia de ServiceNow y luego volver a registrarlo. Con la introducción de una nueva acción, **Volver a autenticar**, ahora puede realizar esta tarea en un solo paso. Para hacerlo, haga clic en los puntos suspensivos en el registro de la instancia de ServiceNow, seleccione **Volver a autenticar** y luego ingrese las nuevas credenciales.

**Soporte para nombrar instancias de ServiceNow.** Al registrarse o administrar instancias de ServiceNow en la consola del Servicio de adaptador ITSM, ahora puede asignarles nombres más significativos y descriptivos. Esta mejora mejora la experiencia general de administración. Para obtener más información, consulte [Paso 3: Registrar Citrix Cloud con su instancia de ServiceNow](#).

**Compatibilidad con el Diseñador de flujo de ServiceNow.** Para respaldar la herramienta de diseño de flujo de trabajo de bajo código de ServiceNow, **Flow Designer**, proporcionamos una serie de acciones personalizadas para aplicaciones y escritorios Citrix. Con esas acciones, ahora puede crear flujos de trabajo para aplicaciones y escritorios Citrix utilizando Flow Designer. Para obtener más información, consulte la guía para desarrolladores .

## Julio de 2023

**Se mejoró el proceso de registro de instancias de ServiceNow.** El **Adaptador de administración de servicios de TI > Gestionar** ahora proporciona una vista completa de todas las instancias de ServiceNow que tienen acceso a Citrix Cloud. Puede seleccionar o cambiar fácilmente entre instancias, lo que garantiza una experiencia de registro perfecta. Para obtener más información, consulte [Paso 3: Registrar Citrix Cloud con su instancia de ServiceNow](#).

Con la lista de instancias, también puede supervisar el estado de registro de Citrix Cloud y rastrear el último tiempo de procesamiento de las llamadas API de cada instancia. Esta información proporciona información sobre el estado general de las conexiones entre Citrix y ServiceNow.

**Compatibilidad de parámetros para Ejecutar PowerShell en una máquina Actividad personalizada.** Con esta mejora, ahora puede usar parámetros en sus scripts de PowerShell y pasar valores

de parámetros mediante cadenas JSON, mejorando así la flexibilidad en la ejecución de sus scripts. Para obtener más información, consulte [Comience a utilizar el flujo de trabajo de muestra](#).

## Marzo de 2023

**Política de retención para alertas y notificaciones de Citrix.** Con una nueva configuración, **Habilitar eliminación automática de datos**, ahora puede hacer que las alertas y notificaciones de Citrix se eliminen automáticamente de ServiceNow después de un período de retención. Para obtener más información, consulte [Habilitar la eliminación automática de datos para alertas y notificaciones de Citrix](#).

**Integración con status.cloud.com.** Con una nueva política, **Políticas de incidentes de salud de Citrix Cloud**, ahora puede sincronizar los incidentes de salud de Citrix Cloud desde <https://www.status.cloud.com> con ServiceNow para monitoreo y seguimiento. Para obtener más información, consulte [Crear políticas de incidentes de estado de Citrix Cloud](#).

**Autoservicio todo en uno para solucionar problemas e informar fallas.** Un nuevo servicio, **Solucionar problemas e informar fallas de aplicaciones y escritorios**, ahora está disponible en el portal de autoservicio ServiceNow. Con este servicio, los usuarios finales pueden activar diferentes acciones de solución de problemas e informar los problemas al servicio de TI para obtener más ayuda. Para obtener más información, consulte [Solucionar problemas e informar fallas de aplicaciones y escritorios](#).

**Capacidad de actualizar manualmente todos los registros de VDA.** Las políticas de importación de datos ahora tienen una nueva configuración, **Actualizar todos los datos inmediatamente**. Al seleccionar esta opción, todos los datos de VDA en su instancia de ServiceNow se actualizan con los datos más recientes de Citrix Cloud una vez que crea o actualiza una política de importación de datos. Para obtener más información, consulte [Importar información de VDA](#).

**Actividad personalizada para recuperar datos de uso de licencias.** Con una nueva actividad personalizada, **Obtener datos de uso de licencia**, ahora puede obtener datos de uso de sus licencias de Citrix DaaS. Para obtener más información, consulte [Actividades y tablas personalizadas](#).

**Nueva variable de entrada para actividades personalizadas relacionadas con VDA.** Las actividades personalizadas relacionadas con VDA ahora tienen una nueva variable de entrada: **Machine-Name**. Con él, puede utilizar nombres de máquinas para identificar VDA al invocar actividades relacionadas con VDA. Para obtener más información, consulte [Actividades y tablas personalizadas](#).

## Diciembre de 2022

**Soporte para restablecimiento de sesión delegada.** Un servicio, **Restablecer una sesión para otros usuarios**, ahora está disponible en el portal de autoservicio ServiceNow. Con este servicio, los



usuarios autorizados pueden restablecer las sesiones de escritorio o de la aplicación para los usuarios que no pueden acceder al portal ServiceNow. Se proporciona un nuevo rol, **asistente**, para controlar quién puede usar este servicio. Para obtener más información, consulte [Restablecer sesiones para otros usuarios](#).

**Capacidad de brindar información para la resolución de problemas a los servicios de asistencia técnica en función de las fallas de sesión informadas por los usuarios (vista previa).** Un servicio de ServiceNow, **Reportar fallas de sesión de Citrix**, ahora está disponible para que los usuarios finales informen problemas de sesión de escritorio y aplicación. Con esta nueva característica, el servicio del adaptador ITSM ahora puede llamar a las API de los componentes de Citrix DaaS para proporcionar información de solución de problemas a los servicios de asistencia a través de la página **Solicitudes de usuario**. Estos componentes incluyen el controlador de entrega, el servicio Citrix Health Check (si corresponde) y más. Para obtener más información, consulte [Informar fallas de sesión de Citrix](#) y [Ver detalles de solicitudes de usuario](#).

**Ejemplo de flujo de trabajo para la Actividad personalizada Ejecutar scripts de PowerShell en una máquina.** Ahora hay disponible un flujo de trabajo de muestra para ayudarlo a visualizar el uso de la actividad personalizada **Ejecutar scripts de PowerShell en una máquina**. Para obtener más información, consulte [Ejecutar scripts de PowerShell en una máquina](#)

**Actividad personalizada para asignar escritorios persistentes a los usuarios.** Con una nueva actividad personalizada, **Asignación de VDI**, ahora puede asignar usuarios finales con escritorios dedicados en un flujo de trabajo de ServiceNow en lugar de depender de reglas de asignación. Para obtener más información, consulte [Asignación de VDI](#).

**Mejoras en las políticas de alerta y notificación de Citrix.** Ahora hay más opciones disponibles para las políticas de alerta y notificación de Citrix, como filtros, acciones y detalles de incidentes. Con ellos, podrás sincronizar y supervisar las alertas y notificaciones de Citrix de una forma más flexible. Para obtener más información, consulte [Administrar alertas y notificaciones de Citrix](#).

## Septiembre de 2022

**Flujo de trabajo para gestionar la separación de empleados.** Con un nuevo flujo de trabajo, **Procesar separación de empleados**, ahora puede cerrar la sesión de los empleados salientes en las sesiones iniciadas y recuperar sus aplicaciones y escritorios. Para obtener más información, consulte [Procesar separación de empleados](#).

**Desaprovisionamiento automático de escritorios estáticos inactivos.** Los escritorios estáticos ahora pueden desaprovisionarse automáticamente después de que hayan estado inactivos durante una cantidad predeterminada de días. Como administrador de Citrix ITSM, puede habilitar esta función y establecer la cantidad de días de inactividad que activan el desaprovisionamiento automático. Para obtener más información, consulte [Habilitar el desaprovisionamiento de escritorios estáticos inactivos](#).

**Aprobación automática de solicitudes de aplicaciones y escritorios.** Después de que los usuarios solicitan aplicaciones y escritorios, el servicio Citrix ITSM Adapter ahora puede aprobar automáticamente las solicitudes y agregar usuarios a los grupos de recursos correspondientes. Como administrador de Citrix ITSM, puede habilitar esta función y establecer reglas que automaticen el proceso de asignación de recursos. Para obtener más información, consulte [Habilitar la aprobación automática para aplicaciones](#) y [Habilitar la aprobación automática para escritorios](#).

**Capacidad de importar información de licencia a ServiceNow.** Con una nueva política de importación de datos, **Importar información de licencia**, ahora puede importar información de licencia de Citrix DaaS a su instancia de ServiceNow. Para obtener más información, consulte [Información de licencia de importación](#).

**Configuración de políticas mejoradas para notificaciones de Citrix Cloud.** Ahora hay más opciones disponibles para filtrar y procesar notificaciones cuando crea políticas para notificaciones de Citrix Cloud. Para obtener más información, consulte [Personalizar políticas de notificación](#).

**Más roles disponibles para control de acceso.** Ahora hay más roles disponibles para reflejar las distintas tareas laborales de TI en una organización. Con estos roles, puede configurar un control de acceso más seguro y flexible para los flujos de trabajo en el servicio Citrix ITSM Adapter. Para obtener más información, consulte [Roles y permisos de Citrix ITSM](#)

**Se cambiaron los nombres de los tipos de desaprovisionamiento para una mejor comprensión.** Los tipos de desaprovisionamiento que aparecen cuando desaproviona escritorios o habilita el desaprovisionamiento de escritorios inactivos han cambiado de nombre:

- **Desaprovisionar el escritorio** renombrado a **Eliminar el escritorio**
- **Anular acceso de usuario** renombrado a **Conservar el escritorio pero eliminar la asignación de usuario**

## Junio de 2022

**Capacidad de importar información de la máquina VDA a ServiceNow.** Con una nueva política, **Importar información de VDA**, ahora puede importar información de la máquina VDA desde Citrix DaaS a su instancia de ServiceNow. Los datos importados aparecen en el menú **Panel de estudio**. Para obtener más información, consulte [Importar más datos de implementación desde Citrix DaaS](#).

Además, ahora está disponible una tabla ServiceNow con el conector Citrix ITSM para alojar información de VDA. Los desarrolladores ahora pueden invocar información de la tabla al crear flujos de trabajo ITSM personalizados o actualizar la información de sus activos en la base de datos de administración de configuración de ServiceNow. Para obtener más información, consulte [Tablas de ServiceNow](#) en la documentación para desarrolladores de Citrix ITSM.

**Soporte para ejecutar scripts de PowerShell de forma remota desde ServiceNow.** Con una nueva actividad personalizada, **Ejecutar scripts de PowerShell en una máquina**, ahora puede administrar

máquinas de forma remota mediante scripts de PowerShell. Para obtener más información, consulte [Actividades y tablas personalizadas](#).

**Capacidad para procesar eventos de Citrix ADM mediante políticas.** Al configurar las políticas de eventos de ADM, ahora puede controlar cómo ServiceNow procesa los eventos de Citrix ADM, como **Ignorar**, **Mostrar en el panel Crear incidentes**. Para obtener más información, consulte [Personalizar las políticas de eventos de ADM](#).

## Marzo de 2022

- **Capacidad de admitir varias cuentas de Citrix Cloud desde una única instancia de ServiceNow.** Ahora puede administrar varias cuentas de Citrix Cloud en su organización desde una única instancia de ServiceNow. Para obtener más información, consulte [Configurar el complemento ITSM Connector](#) y [Agregar su instancia de ServiceNow al servicio ITSM Adapter](#).

### Nota

Al actualizar su complemento a la versión 22.3.0, deberá volver a autenticarlo con las credenciales de cliente seguras de Citrix Cloud.

- **Compatibilidad con cuentas de Citrix Cloud de varios dominios AD.** Con una nueva configuración en el complemento Citrix ITSM Connector, el servicio del adaptador Citrix ITSM ahora puede adaptarse a entornos de múltiples dominios AD. Para obtener más información, consulte [Habilitar soporte para cuentas de Citrix Cloud de múltiples dominios AD](#).
- **Panel de control para supervisar eventos de Citrix Application Delivery Management.** Un nuevo panel, **Eventos ADM**, está disponible en el menú **Alertas y notificaciones**. Con el panel de control, los servicios de asistencia de TI ahora pueden supervisar eventos de Citrix Application Delivery Management. Para obtener más información, consulte [Supervisar alertas y notificaciones de Citrix Cloud](#).
- **Servicio para que los servicios de asistencia informática restablezcan sesiones.** Anteriormente, las aplicaciones y escritorios virtuales de Citrix solo podían ser restablecidos por sus usuarios actuales. Los servicios de asistencia informática ahora pueden restablecer esas sesiones para los usuarios. Para obtener más información, consulte [Restablecer sesiones para usuarios](#).
- **Se reestructuró la página de descripción general del servicio.** Los administradores de Citrix ahora pueden ver información más concisa cuando acceden al servicio del adaptador ITSM desde la consola de Citrix Cloud.

## Diciembre de 2021

- **Nueva versión de Citrix ITSM Connector ahora disponible: 21.12.0.** Puedes descargarlo desde ServiceNow Store. Nota: la versión 2110.1.0 pasó a llamarse versión 21.10.0.
- **Soporte para control de acceso basado en roles.** Los administradores ahora pueden asignar a los miembros de TI diferentes roles para el control de acceso a través del servicio del Adaptador Citrix ITSM. Para obtener más información, consulte [Roles y permisos de Citrix ITSM](#).
- **Compatibilidad con dos nuevos servicios para administrar aplicaciones y escritorios virtuales de Citrix.** Para obtener más información, consulte las siguientes secciones:
  - [Desaprovisionar un escritorio estático](#)
  - [Restablecer perfiles de usuario](#)
- **Soporte para agregar usuarios a grupos de AD al procesar tickets de [Solicitud de escritorio](#).** Para obtener más información, consulte [Asignar un usuario al escritorio solicitado](#).
- **Compatibilidad con la asignación de incidentes activados por alertas o notificaciones de Citrix a grupos de asignación.** Cuando asigna un incidente activado por una alerta o notificación de Citrix, ahora puede asignarlo a un grupo de asignación además de a un miembro de TI. Para obtener más información, consulte [Administrar alertas y notificaciones de Citrix](#).
- **Orquestación mejorada.** Se proporcionan más actividades personalizadas, incluidas [Crear tarea MCS](#), [Recuperar el estado de la tarea MCS](#), [Enviar mensaje a la sesión](#) y [Actualizar el modo de mantenimiento](#).
- **Información de la tabla publicada.** Las tablas utilizadas en el complemento Citrix ITSM se describen en la [documentación para desarrolladores](#), lo que permite una mayor personalización.

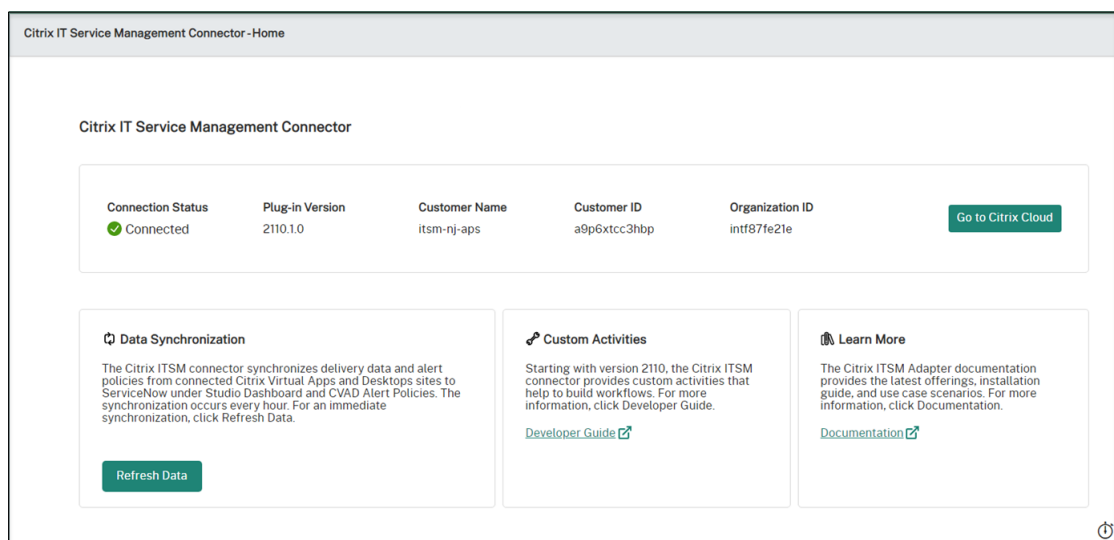
## Octubre de 2021

- Hemos actualizado la versión del conector ITSM de 2108.1.0 a 2110.1.0.
- Como función experimental, el complemento del conector Citrix ITSM ahora incluye actividades personalizadas que puede usar para crear o personalizar flujos de trabajo. Para obtener más información, consulte la documentación para desarrolladores de .
- Los administradores y usuarios finales de ServiceNow ahora pueden aplicar las siguientes acciones de energía en un escritorio de infraestructura de escritorio virtual (VDI):
  - **Iniciar**
  - **Apagar**
  - **Forzar apagado**

- **Reiniciar**
- **Reinicio forzado**

Para obtener más información, consulte la sección Administrar energía de escritorios VDI (/es-es/citrix-itsm-adapter-service/deliver-and-manage/it-help-desks.html#power-manage-vdi-desktops).

- A partir de la versión 2108.1.0, puede eliminar un escritorio VDI de su implementación en la nube cuando su tiempo de inactividad excede el umbral de desaprovechamiento configurado. Esta versión mejora la función de desaprovechamiento de escritorio VDI al ofrecer una opción adicional para conservar dicho escritorio VDI pero eliminar los derechos de acceso del usuario actual. Para obtener más información, consulte [Panel de estudio](#).
- Ahora puede configurar qué escritorios están disponibles para las solicitudes de los usuarios. Si desea ocultar un escritorio de la lista de solicitudes, busque la aplicación en la pestaña **Escritorios publicados** del **Panel de Studio**, selecciónela y luego elija la acción **Deshabilitar disponibilidad para solicitudes**. Para mostrar la aplicación en la lista de solicitudes, selecciónela y elija **Habilitar disponibilidad para solicitudes**.
- Hemos agregado la siguiente información al menú de inicio del conector Citrix ITSM en ServiceNow:
  - Versión del complemento del conector ITSM de Citrix
  - Sincronización de datos de entrega y políticas de alerta de Citrix Virtual Apps and Desktops con ServiceNow
  - Actividades personalizadas que ayudan a crear flujos de trabajo
  - Un enlace para obtener más información sobre este documento desde ServiceNow



## Agosto de 2021

- Hemos actualizado la versión del conector ITSM de 2106.1.1 a 2108.1.0.
- El servicio Adaptador ITSM es compatible con ServiceNow Rome.
- Hemos reestructurado la navegación global del conector Citrix ITSM en ServiceNow. Por ejemplo, hemos agregado su entrega de Citrix Virtual Apps and Desktops en un único **Studio Dashboard** y hemos renombrado algunos de los menús de navegación anteriores. Los menús anteriores **Solicitudes**, **Informes**, **Alertas**, **Configuración** y **Políticas de alerta** ahora se llaman **Solicitudes de usuario**, **Informe de estadísticas**, **Alertas y notificaciones**, **Configuraciones** y **Políticas de alerta CVAD**, respectivamente. También hemos agregado un menú de navegación: **Políticas de notificación de Citrix Cloud**.
- Hemos simplificado el proceso de agregar una instancia de ServiceNow en Citrix Cloud. Para obtener más información, consulte [Paso 4: Agregar una instancia de ServiceNow en Citrix Cloud](#).
- Ahora puedes configurar qué aplicaciones están disponibles para las solicitudes de los usuarios. Si desea ocultar una aplicación de la lista de solicitudes, busque la aplicación en la pestaña **Aplicaciones publicadas** del **Panel de Studio**, selecciónela y luego elija la acción **Deshabilitar disponibilidad para solicitudes**. Para volver a mostrar la aplicación en la lista de solicitudes, selecciónela y elija **Habilitar disponibilidad para solicitudes**. Para obtener más información, consulte [Panel de estudio](#).
- Ahora puedes suscribirte a las notificaciones de Citrix Cloud de tu interés. Para obtener más información, consulte [Acceder a las notificaciones de Citrix Cloud desde ServiceNow](#).
- Ahora puede recuperar recursos inactivos de los escritorios VDI alojados en el servicio Citrix Virtual Apps and Desktops. Para obtener más información, consulte [Panel de estudio](#).

## Junio de 2021

- Hemos actualizado la versión del conector ITSM de 1.8.0 a 2106.1.1.
- Hemos ampliado nuestras opciones de servicio para permitirle agregar máquinas creadas por MCS cuando un catálogo de máquinas solicitado no cuenta con suficientes máquinas. El catálogo de máquinas que está escalando horizontalmente debe estar alojado en el servicio Citrix Virtual Apps and Desktops. Para obtener más información, consulte [Agregar máquinas creadas por MCS](#).

## Abril de 2021

- El servicio Adaptador ITSM es compatible con ServiceNow Quebec.
- Hemos realizado una mejora para generar automáticamente un token de actualización y un token de acceso cuando agrega una instancia de ServiceNow en Citrix Cloud. Esta mejora le

libera de tener que utilizar una herramienta separada para generar los tokens. Para obtener más información, consulte [Paso 3: Agregar una instancia de ServiceNow en Citrix Cloud](#).

- Hemos sincronizado las políticas de alerta de Citrix que configuró en el servicio Citrix Virtual Apps and Desktops con ServiceNow en **Citrix IT Service Management Connector > Configuración > Políticas de alerta**. Con el monitor de webhook habilitado para una política de alerta, las alertas que cumplen con la política se enumeran en ServiceNow en **Citrix IT Service Management Connector > Alertas**. También puede crear incidentes y asignarlos a personas específicas. Para deshabilitar una política de alerta en ServiceNow, haga clic en **Deshabilitar monitor**. Para obtener más información, consulte [Acceder a las alertas de Citrix desde ServiceNow](#).

## Noviembre de 2020

- Hemos simplificado la implementación del servicio Adaptador ITSM.
- El servicio Adaptador ITSM agrega el panel de informes \*\* para presentar estadísticas de solicitudes.
- El servicio Adaptador ITSM agrega la pestaña **Agregar usuarios a grupos de aplicaciones** para que los administradores de ServiceNow la seleccionen al procesar solicitudes de acceso a aplicaciones.
- El acceso a una aplicación específica se puede limitar a ciertos usuarios en un grupo de Active Directory. Para facilitar la necesidad, el servicio del adaptador ITSM enumera todos los grupos de Active Directory que pueden acceder a una aplicación específica en la pestaña **Agregar usuarios a grupos de Active Directory** . Los administradores de ServiceNow pueden agregar un usuario a dicho grupo de Active Directory al procesar solicitudes de acceso a aplicaciones.

## Junio de 2020

- El servicio Adaptador ITSM es compatible con ServiceNow Nueva York.
- El servicio del adaptador ITSM implementa el nombre principal de usuario (UPN) para brindar a los usuarios de Active Directory (AD) un formato similar a una dirección de correo electrónico para iniciar sesión.

## Introducción

February 28, 2025

Este artículo lo guía a través del proceso de configuración del servicio Adaptador Citrix ITSM.

## Preparativos

Para configurar el servicio del adaptador ITSM, asegúrese de tener listos los siguientes elementos:

- Una cuenta con permiso de administrador del sistema para su instancia de ServiceNow  
Una vez configurado el servicio, puedes implementar en él un control de acceso basado en roles. Para obtener más información, consulte [Gestión de acceso](#).
- Una suscripción activa a Citrix DaaS  
También puedes registrarte para una prueba gratuita. Para obtener más información, consulte [Verifique que se haya suscrito a Citrix DaaS](#).
- Una cuenta de administrador de Citrix Cloud con acceso completo
- Conectividad entre su instancia de ServiceNow y la dirección IP de la región donde se encuentra su cuenta de Citrix Cloud

---

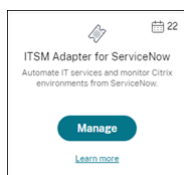
Región de Citrix Cloud	Dirección IP
EE. UU.	52.158.218.132/30
UE	20.54.214.12/30
Asia Pacífico	20.195.2.68/30
Japón	20.46.176.104/30

---

## Verifique que se haya suscrito a Citrix DaaS

Inicie sesión en Citrix Cloud o regístrese para obtener una nueva cuenta.

Si tiene una suscripción activa a Citrix DaaS o se registró para una prueba gratuita, el servicio Adaptador ITSM aparece en la lista **Mis servicios** . De lo contrario, consulte con sus representantes de Citrix.



### Consejo:

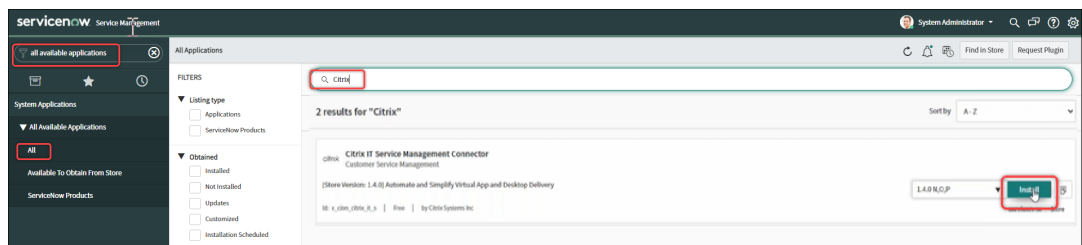
El botón **Administrar** solo está disponible cuando su organización tiene la suscripción válida a Citrix DaaS Premium Edition. Antes de eso, se muestra **Solicitar demostración** .



## Paso 1: Instale el complemento Citrix ITSM Connector en ServiceNow

Instale el complemento Citrix ITSM Connector en su instancia de ServiceNow.

1. Inicie sesión en su Portal de administración de servicios de ServiceNow utilizando una cuenta asignada con el rol de administrador del sistema “ .
2. Instale el complemento Citrix IT Service Management Connector \*\* para su instancia de ServiceNow:
  - a) En el panel izquierdo, seleccione **Todas las aplicaciones disponibles > Todas**. Para localizar rápidamente el menú, escriba **Aplicaciones** en el campo **Navegador de filtros** .
  - b) En la página **Todas las aplicaciones** que aparece, busque **Citrix** en la barra de búsqueda.



- c) En los resultados de la búsqueda, busque **Citrix IT Service Management Connector** luego haga clic en **Instalar**.
- d) Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla para completar la instalación.

### Nota

Para verificar que descargó la última versión del complemento del conector Citrix ITSM, haga clic en **Otras versiones de la aplicación**.

## Paso 2: Configurar el complemento Citrix ITSM Connector

Configure el complemento para configurar su conexión con Citrix Cloud.

Pasos:

1. Crea las credenciales de autenticación en Citrix Cloud.
2. Agrega las credenciales de autenticación al complemento.

A partir de la versión 22.3.0 del servicio Adaptador ITSM, una sola instancia de ServiceNow puede administrar aplicaciones y escritorios en varias cuentas de Citrix Cloud.

## Crear las credenciales de autenticación en Citrix Cloud

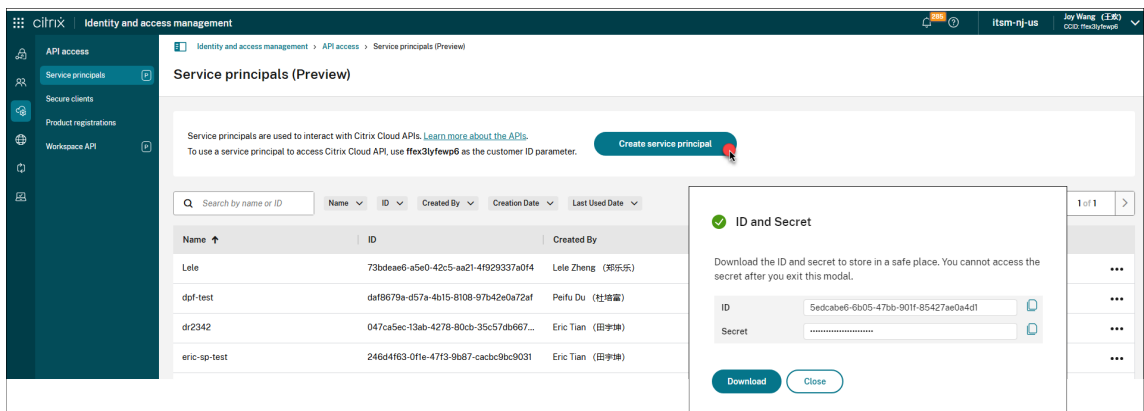
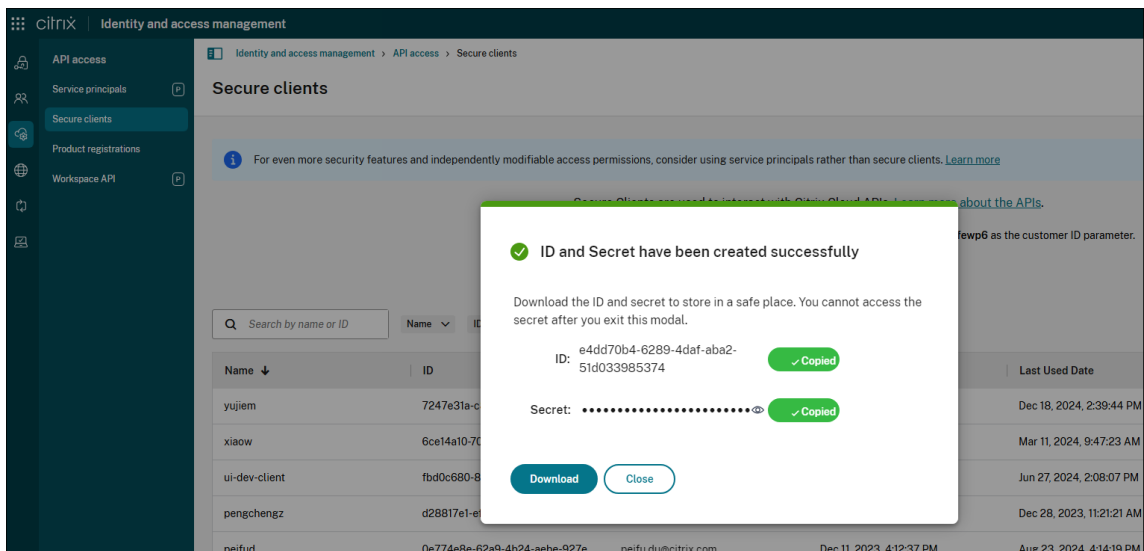
Para comunicarse con Citrix Cloud, el complemento del conector Citrix ITSM debe tener las credenciales de autenticación que genera Citrix Cloud. Puede configurar una de las siguientes credenciales para la autenticación del complemento:

- Clientes seguros
- Principios de servicio (vista previa)

Cree las credenciales de autenticación en cada cuenta de Citrix Cloud que desee administrar.

**Crear un cliente seguro** Estos son los pasos detallados:

1. Inicie sesión en Citrix Cloud y luego seleccione la cuenta de Citrix Cloud que desea administrar.
2. Cree un cliente seguro o una entidad de servicio para el complemento del conector Citrix ITSM. Para obtener más información, consulte [Get started with Citrix Cloud APIs](#).



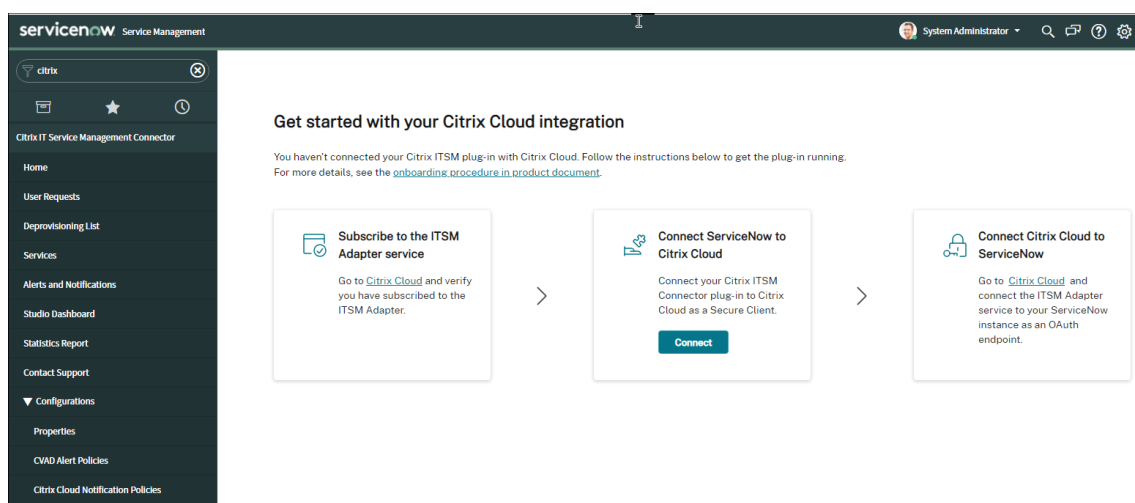
3. Guarde el ID y el secreto en un lugar seguro.

4. Si tiene más cuentas de Citrix Cloud para administrar, repita los pasos 1 a 3 para cada una.

## Agregue las credenciales de autenticación al complemento

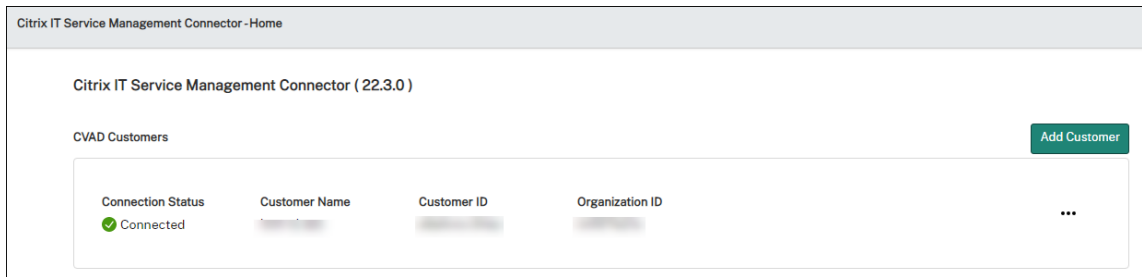
Después de crear las credenciales de autenticación (ya sea cliente secreto o entidad de servicio) en su cuenta de Citrix Cloud, agréguelas al complemento ITSM Connector. El complemento utiliza las credenciales para configurar la conexión con Citrix Cloud.

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. En el panel izquierdo, seleccione **Citrix IT Service Management Connector > Inicio**.
3. En la página **Comience con su integración de Citrix Cloud** que aparece, haga clic en **Conectar**.



4. En el cuadro de diálogo **Citrix Cloud Authentication** que aparece, especifique la siguiente información:
  - **Implementación de Citrix:** para regiones distintas de Citrix Cloud Japan, seleccione **Citrix Cloud**.
  - **ID de cliente:** Escriba el **CCID** de su cuenta de Citrix Cloud.
  - **ID de entidad de servicio/ID de cliente seguro** y **Secreto de entidad de servicio/Secreto de cliente seguro:** Escriba el par de ID y secreto que creó en su cuenta de Citrix Cloud. Para obtener más información, consulte Crear las credenciales de autenticación en Citrix Cloud.
5. Haga clic en **Probar** para probar la conexión a su cuenta de Citrix Cloud.
6. Verifique la configuración.

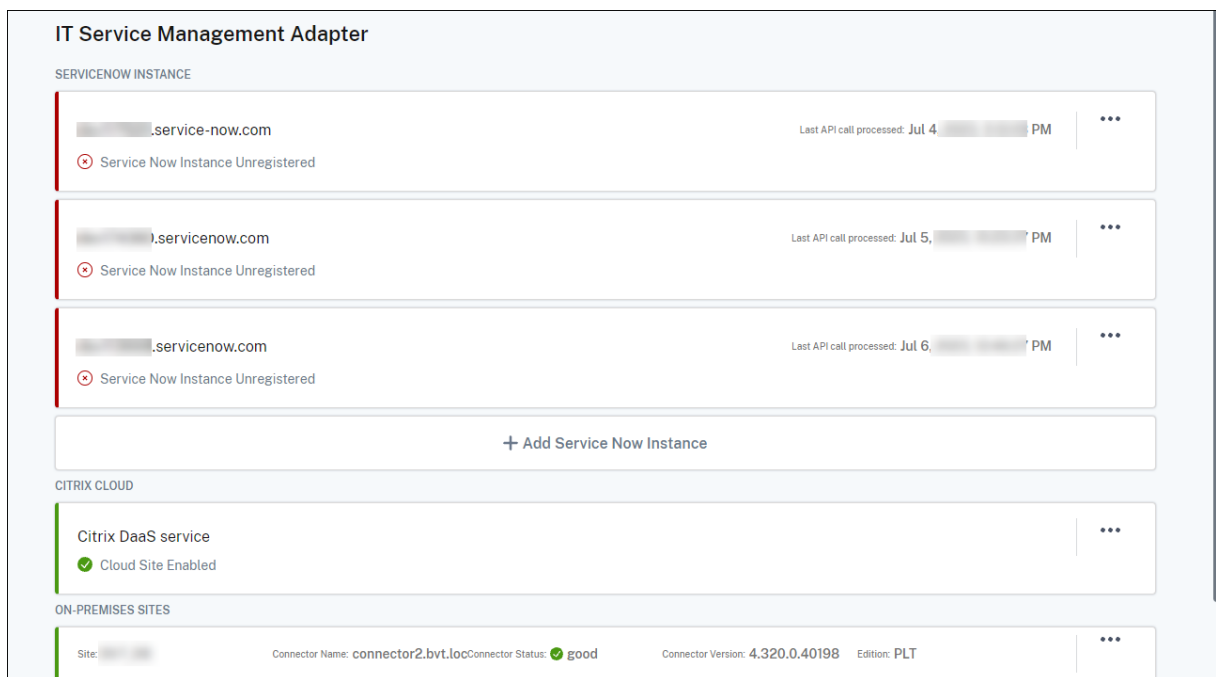
Aparece un reconocimiento de ServiceNow, indicando que la conexión está activa y funcionando.



7. Si tiene más cuentas de Citrix Cloud para administrar, siga estos pasos para cada una:

- a) Haga clic en **Agregar cliente**.
- b) Repita los pasos 4 a 6.

Una vez completada la configuración, la instancia de ServiceNow se conecta automáticamente a Citrix Cloud utilizando las credenciales de autenticación proporcionadas. Cuando inicia sesión en Citrix Cloud y va a la página **Adaptador ITSM para ServiceNow > Administrar**, puede ver todas las instancias que han configurado conexiones con Citrix Cloud.



Esas instancias están en estado *No registrado*, lo que indica que Citrix Cloud no se ha registrado con ellas.

### Desactivar una cuenta de Citrix

Para dar de baja una cuenta de Citrix Cloud de su instancia de ServiceNow, inicie sesión en su Portal de administración de servicios de ServiceNow, en la página **Citrix IT Service Management Connector > Inicio**, haga clic en los puntos suspensivos y luego haga clic en **Dar de baja**.

#### Nota

Para eliminar por completo los datos de Citrix ITSM de una cuenta de Citrix Cloud, desactive la cuenta. Eliminar o editar manualmente una cuenta podría dejar datos residuales en su entorno.

### Paso 3: Registre Citrix Cloud con su instancia de ServiceNow

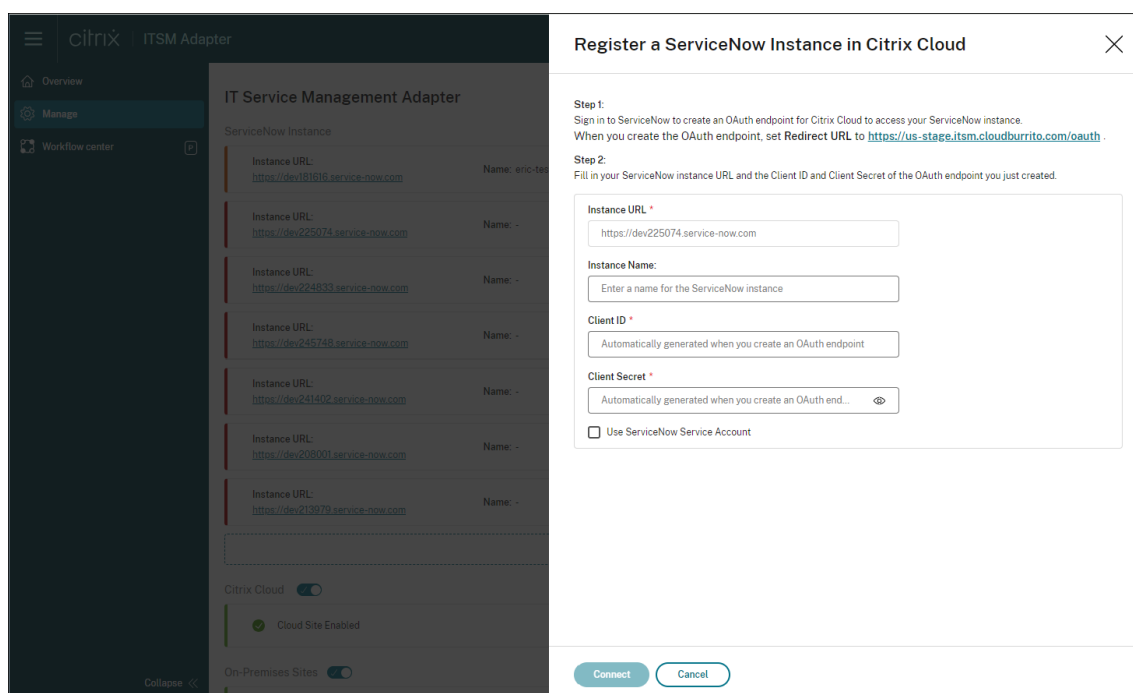
Para permitir que Citrix Cloud envíe alertas y notificaciones a su instancia de ServiceNow, registre Citrix Cloud con su instancia de ServiceNow proporcionando los siguientes detalles:

- URL de su instancia de ServiceNow
- Credenciales de autenticación que genera su instancia de ServiceNow

A partir de la versión 22.3.0 del servicio Adaptador ITSM, una sola instancia de ServiceNow puede administrar varias cuentas de Citrix Cloud. Si tiene varias cuentas de Citrix Cloud para administrar, agregue su información de ServiceNow a cada una.

Pasos:

1. Inicie sesión en Citrix Cloud y luego seleccione la cuenta de Citrix Cloud que desea administrar.
2. Haga clic en el botón **DaaS** en la parte superior derecha. Aparece la página de inicio de DaaS.
3. En el panel izquierdo, desplácese hacia abajo y seleccione **Adaptador ITSM**. Aparece la página de inicio del adaptador ITSM.
4. En el panel izquierdo, seleccione **Administrar**. Aparecen todas las instancias que han establecido conexiones con Citrix Cloud.
5. Localice la instancia de ServiceNow en la que desea registrarse y luego seleccione **Registrar** en el menú de puntos suspensivos. La siguiente página aparece con la URL de la instancia de ServiceNow completada automáticamente.



Alternativamente, puede hacer clic en **Agregar instancia de ServiceNow** para iniciar el registro.

6. Siga las instrucciones en pantalla para que ServiceNow genere un punto final OAuth para la cuenta de Citrix Cloud:
  - a) Copie la URL de redireccionamiento proporcionada en las instrucciones.
  - b) Abra una nueva pestaña en su navegador para acceder a su Portal de gestión de servicios de ServiceNow.
  - c) En el portal, cree un punto final OAuth para la cuenta de Citrix Cloud. Debes ingresar la URL de redireccionamiento copiada en el paso a al crear el punto final. Para obtener más información, consulte Crear un punto final de OAuth para una cuenta de Citrix Cloud.
7. Regrese a la pestaña que tiene abierto el cuadro de diálogo **Registrar una instancia de ServiceNow en Citrix Cloud** e ingrese las credenciales de OAuth requeridas:
  - (Opcional) Ingrese un nombre descriptivo para la instancia de ServiceNow.
  - Ingrese los detalles del punto final de OAuth (ID de cliente y secreto de cliente) generados en el paso 5.
  - Para utilizar una cuenta de servicio ServiceNow **para la autorización de inicio de sesión y registro en ServiceNow, seleccione** Usar cuenta de servicio ServiceNow, **ingrese el ID de usuario y la contraseña de la cuenta de servicio y luego haga clic en** Validar\*\* para verificar las credenciales de la cuenta de servicio.

**Nota: No**

Puede utilizar una cuenta de servicio ServiceNow \*\* asignada con el rol `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin` para completar la validación. Para permitir que ServiceNow genere incidentes para alertas y notificaciones de Citrix Cloud, asegúrese de que esta cuenta de servicio también tenga asignada la función `incident_manager` necesaria.

**Register a ServiceNow Instance in Citrix Cloud** [X]

Step 1:  
Sign in to ServiceNow to create an OAuth endpoint for Citrix Cloud to access your ServiceNow instance.

Step 2:  
Fill in your ServiceNow instance URL and the Client ID and Client Secret of the OAuth endpoint you just created. Then fill in your service account user Id and password.

Instance URL \*  
https://.service-now.com

Instance Name:  
Area 1

Client ID \*  
example

Client Secret \*  
..... [eye icon]

Use ServiceNow Service Account

Service Account User Id \*  
user\_1

Service Account Password \*  
..... [eye icon]

[Validate] [Cancel]

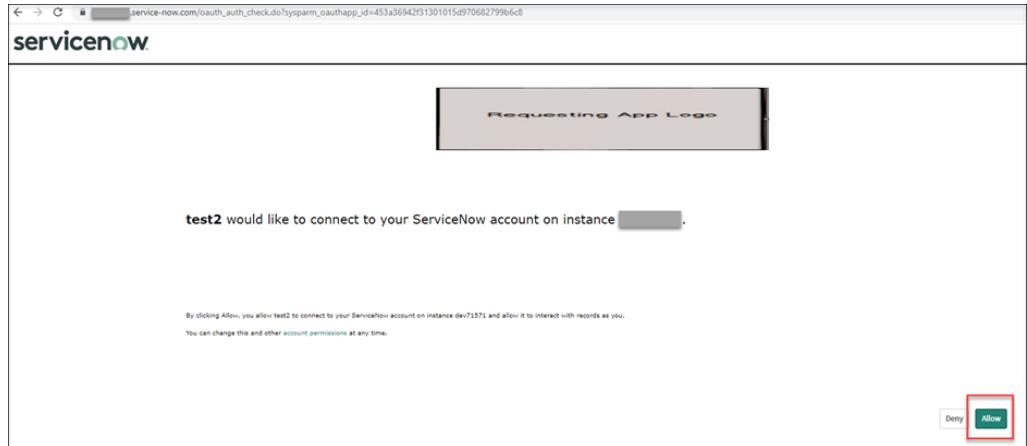
- Para utilizar una cuenta de usuario de ServiceNow para la autorización de inicio de sesión y registro en ServiceNow, mantenga **Usar cuenta de servicio de ServiceNow** desmarcada y complete los siguientes pasos:

**Nota: No**

Para completar esta tarea, puede utilizar una cuenta de usuario ServiceNow \*\* asignada con el rol `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`. Para permitir que ServiceNow genere incidentes para alertas y notificaciones de Citrix Cloud, asegúrese de que esta cuenta de usuario también tenga asignada la función `incident_manager` necesaria.

- a) Haga clic en **Connect**. Aparecerá la página de inicio de sesión de su instancia de ServiceNow.
- b) Escriba el nombre de usuario y la contraseña de la cuenta de usuario de ServiceNow

y luego haga clic en **Iniciar sesión**. Aparece una página que solicita su permiso para que el servicio Adaptador ITSM se conecte a esta cuenta de ServiceNow en su instancia de ServiceNow.



c) Haga clic en **Permitir**. Volverá al cuadro de diálogo **Registrar una instancia de ServiceNow en Citrix Cloud**.

### Register a ServiceNow Instance in Citrix Cloud

**Step 1:**  
Sign in to ServiceNow to create an OAuth endpoint for Citrix Cloud to access your ServiceNow instance.  
When you create the OAuth endpoint, set Redirect URL to <https://us-stage.itsm.cloudburrito.com/oauth>.

**Step 2:**  
Fill in your ServiceNow instance URL and the Client ID and Client Secret of the OAuth endpoint you just created.

Instance URL \*

Instance Name:

Client ID \*

Client Secret \*

Use ServiceNow Service Account

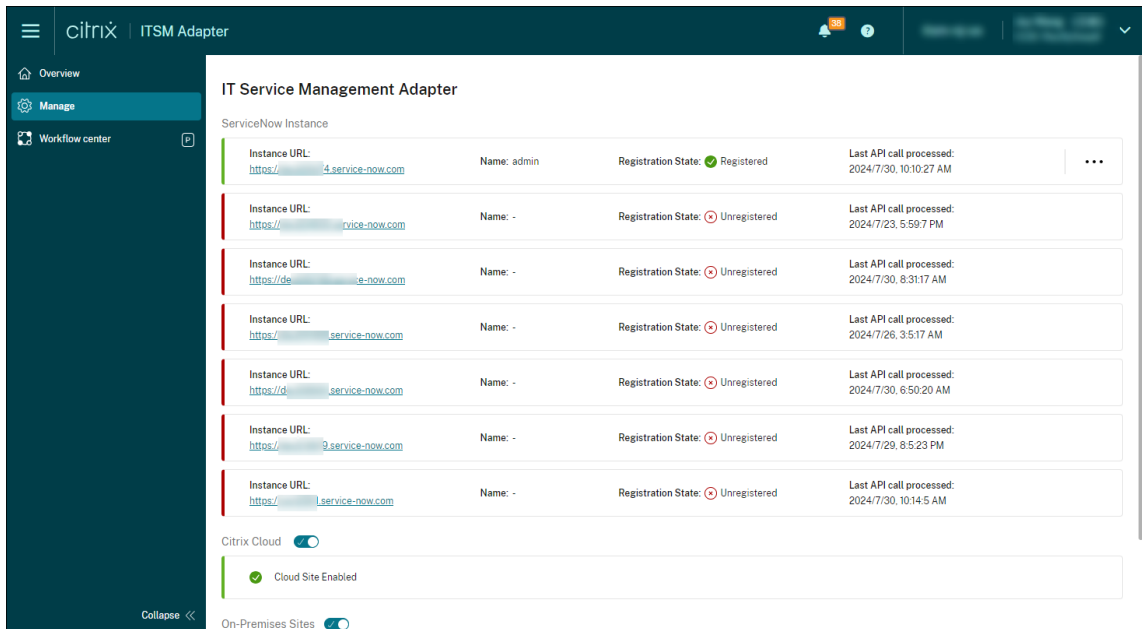
#### Nota

Los datos enviados desde Citrix DaaS a ServiceNow a través del canal autenticado por el punto final OAuth se almacenan en la base de datos de ServiceNow. Los registros de la base de datos correspondientes indican claramente que fueron creados por la cuenta que



utilizó para iniciar sesión en ServiceNow y autorizar el registro.

- Haga clic en **Guardar**. El servicio del adaptador ITSM comienza a probar las conexiones con el conector Citrix ITSM. Si la prueba se completa con éxito, el estado de la instancia cambia a **Registrado**.



### Sugerencia:

Si el estado de la instancia aparece como **Instancia de ServiceNow no autorizada**, verifique si las credenciales de OAuth vencieron y vuelva a autenticarse si es necesario seleccionando **Reautenticar** en el menú de puntos suspensivos.

- Si tiene más cuentas de Citrix Cloud para administrar, repita los pasos 1 a 7 para cada una.

Después de completar los pasos anteriores con éxito, los servicios de asistencia de TI y los usuarios finales ahora pueden [acceder a los servicios ITSM de Citrix](#).

## Regístrese con una instancia diferente de ServiceNow

Una cuenta de Citrix Cloud solo se puede registrar con una instancia de ServiceNow. Para registrarlo con una instancia de ServiceNow diferente, primero cancele el registro de la existente.

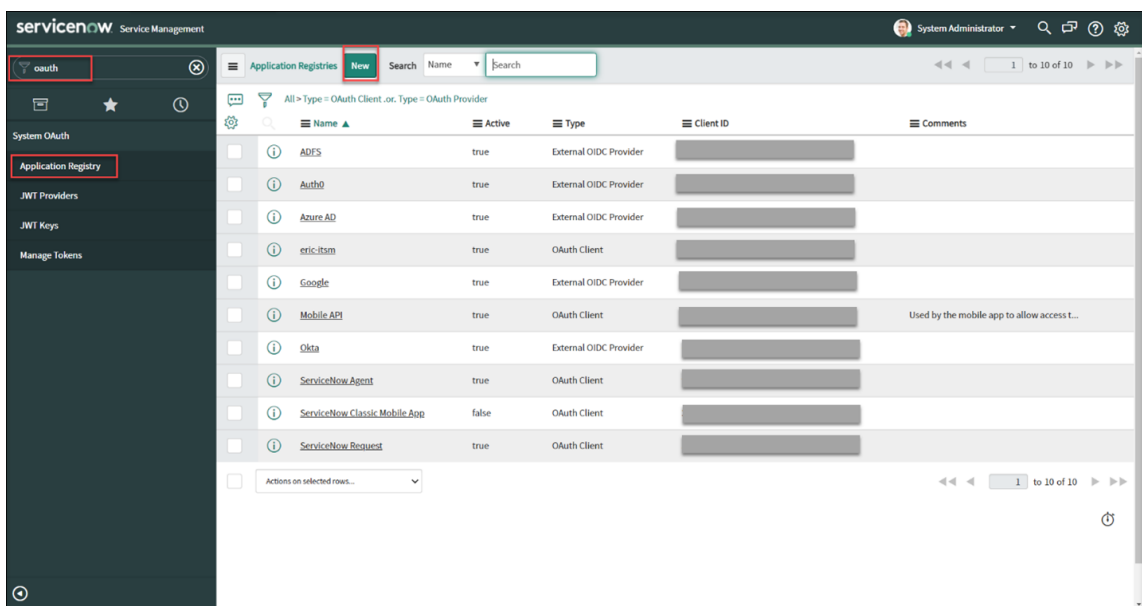
- En la página **Administrar** del servicio Adaptador ITSM, haga clic en los puntos suspensivos junto a la instancia de ServiceNow existente.
- Seleccionar **Cancelar registro**.
- Para registrar Citrix Cloud con una instancia de servicio ServiceNow diferente, ubique el registro de la instancia y luego seleccione **Registrar** en los puntos suspensivos.
- Siga las instrucciones en pantalla para completar el procedimiento.

## Crear un punto final de OAuth para una cuenta de Citrix Cloud

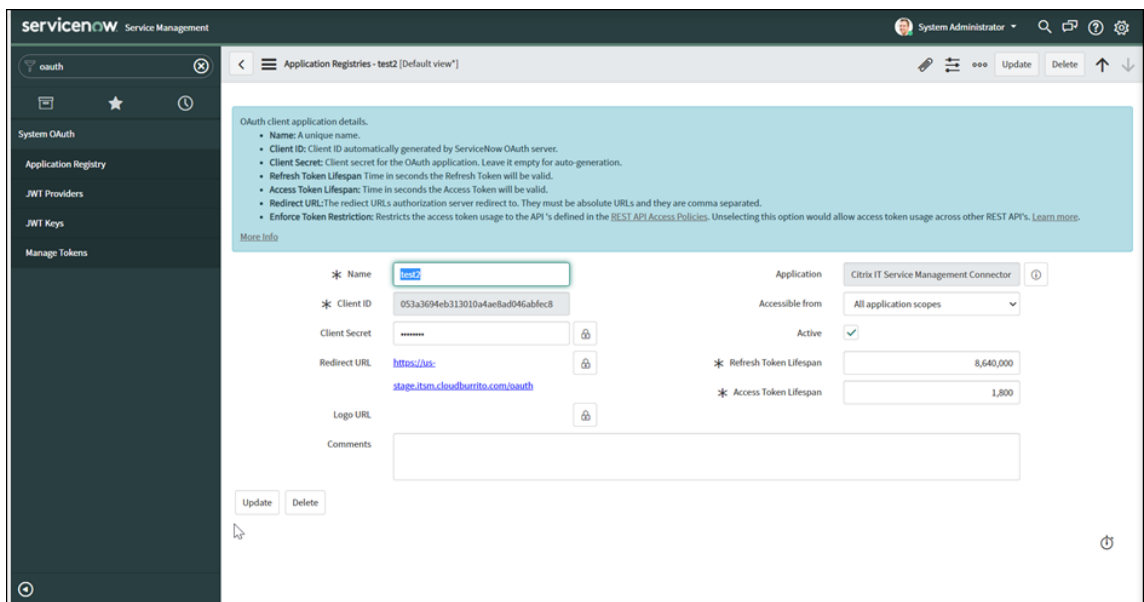
En su instancia de ServiceNow, cree un punto final OAuth (que incluya un ID de cliente y un secreto de cliente) para una cuenta de Citrix Cloud.

Pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. En el panel izquierdo, seleccione **Sistema OAuth > Registro de aplicación**. Para localizar rápidamente el menú, escriba **oauth** en el campo **Navegador de filtros**.
3. En la página **Registros de aplicaciones**, haga clic en **Nuevo** junto a **Registros de aplicaciones**.



4. En la página **Aplicación OAuth** que aparece, seleccione **Crear un punto final de API OAuth para clientes externos**.
5. En la página **Registros de aplicaciones Nuevo registro** que aparece, cree un punto final de OAuth:
  - a) Escriba un nombre para el punto final de OAuth.
  - b) Haga clic en el ícono de candado junto al campo **URL de redireccionamiento** y luego escriba la URL de redireccionamiento que se solicitó en el cuadro de diálogo **Agregar una instancia de ServiceNow en Citrix Cloud**.
  - c) Haga clic en **Submit**.
6. En la página **Registros de aplicaciones** que aparece, ubique el punto final de OAuth que creó.
7. Haga clic en el nombre del punto final de OAuth para abrir su página de detalles.



8. Almacene el ID del cliente y el secreto del cliente.
9. Regrese a la consola de Citrix Cloud para continuar con los pasos restantes.

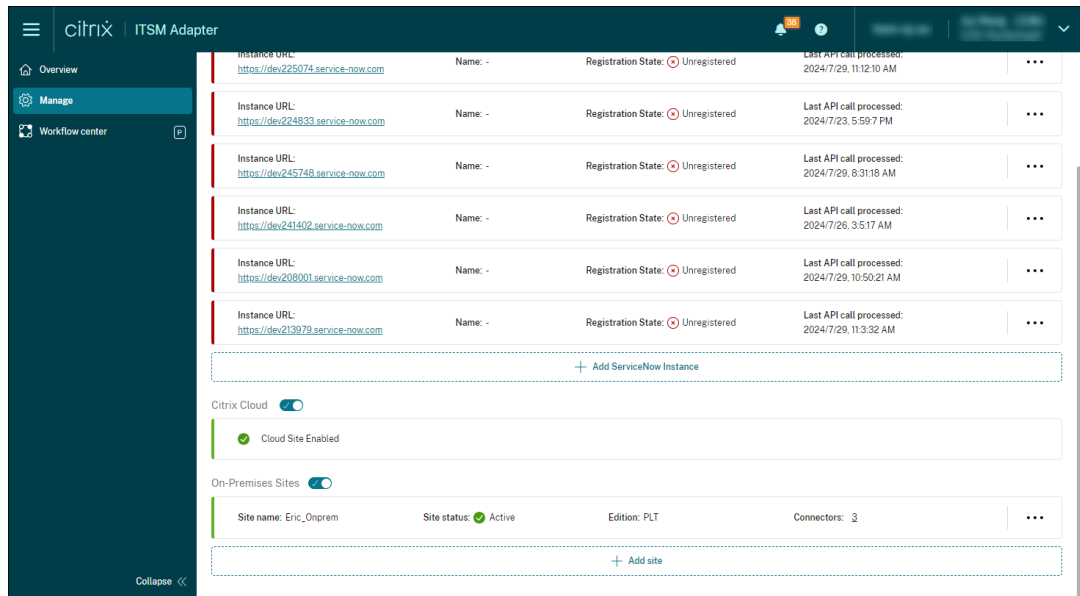
#### Paso 4: (opcional) Agregue sitios locales a Citrix Cloud para su administración

Si tiene sitios locales y desea administrar sus recursos (como sesiones y máquinas) mediante flujos de trabajo ITSM de ServiceNow, siga estos pasos:

1. Inicie sesión en Citrix Cloud y seleccione su cuenta de Citrix Cloud.
2. Cree ubicaciones de recursos para sus sitios locales e instale Cloud Connectors en cada ubicación siguiendo las instrucciones en pantalla.

Para obtener más información, consulte [Instalación de Cloud Connector](#).

3. Agregue esos sitios locales al servicio del adaptador ITSM completando los siguientes pasos:
  - a) En el mosaico **Adaptador ITSM para ServiceNow**, haga clic en **Administrar**. Aparece la página **Adaptador ITSM**.



- b) En el menú **Administrar** , active la opción **Habilitar sitios locales** .
- c) Haga clic en **Agregar sitio**. Aparece la página **Agregar sitio** .

### Add new site

Provide the following information for us to communicate with the site and manage its resources.

Resource location:

FQDN of a Delivery Controller:

Credentials of a site administrator with the Full Administrator role:

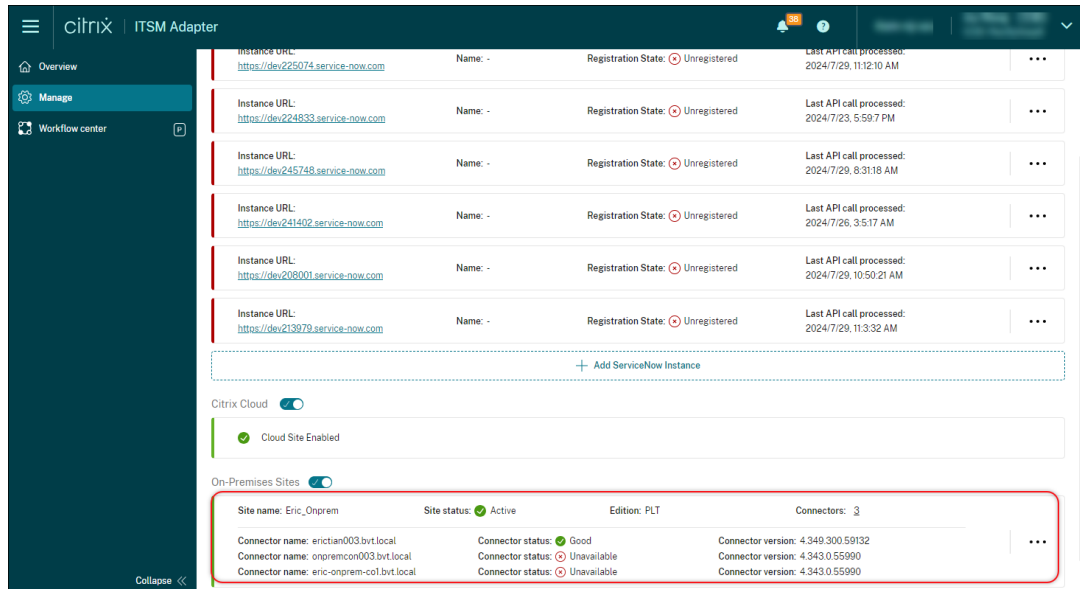
Username:

Password:

Domain name:

- d) Ingrese la siguiente información para el sitio que desea administrar:
  - Seleccione la ubicación del recurso donde reside este sitio.
  - Escriba el FQDN de un controlador de entrega en este sitio.

- Escriba las credenciales de un administrador del sitio con el rol de Administrador completo, incluido el nombre de usuario, la contraseña y el nombre de dominio.
- e) Haga clic en **Test**. Comienza la prueba de conectividad. Cuando se completa con éxito, aparecen los Cloud Connectors en la ubicación del recurso seleccionado, como se muestra en la siguiente captura de pantalla.



- f) Repita los pasos c a e para agregar los sitios locales restantes.

## Gestión de accesos

December 22, 2022

Una vez que su organización configure el servicio Citrix ITSM Adapter, los servicios de Citrix ITSM aparecerán en sus portales de ServiceNow.

## Interfaces de usuario

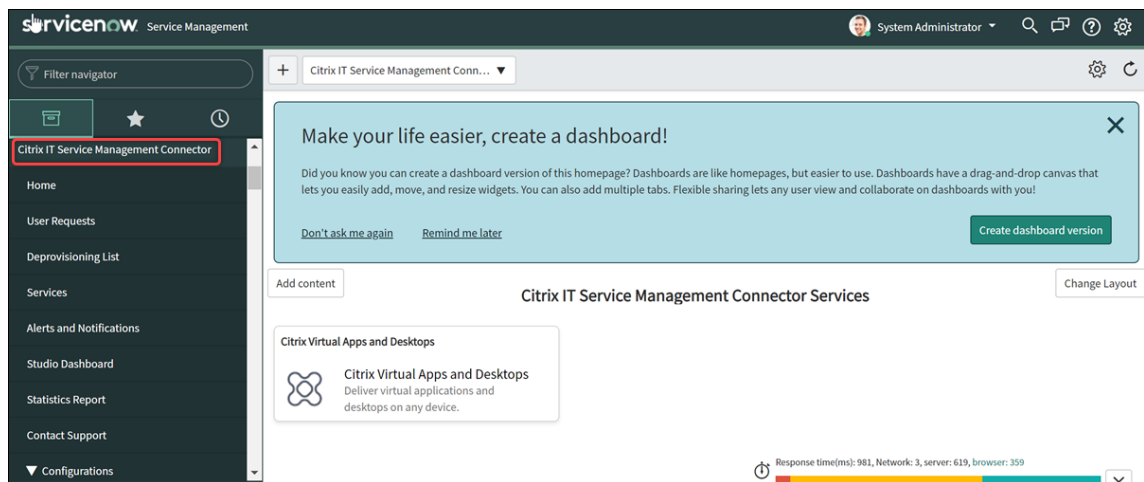
La siguiente sección muestra las interfaces de usuario de ServiceNow asociadas a los servicios ITSM de Citrix:

- **Portal de administración de servicios de ServiceNow.** Portal para miembros de TI.

El menú **Citrix IT Service Management Connector** aparece en el panel de navegación izquierdo para que los miembros de TI autorizados puedan:

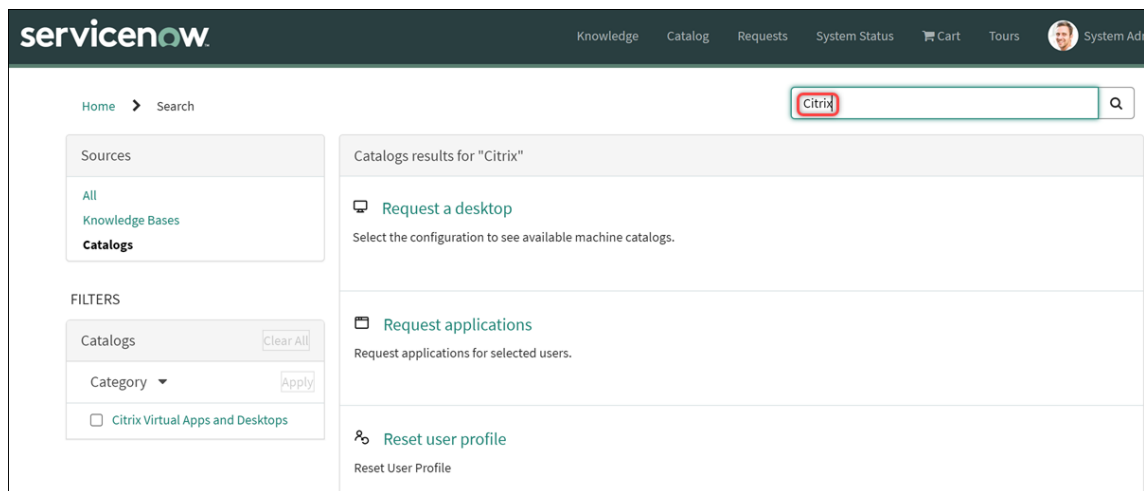
- Entregar y administrar aplicaciones y escritorios de Citrix

- Administrar alertas y notificaciones de Citrix
- Configurar los ajustes globales de Citrix ITSM



- **Portal de servicios de ServiceNow.** Portal para usuarios finales.

Con los elementos de autoservicio de Citrix ITSM, los usuarios finales pueden solicitar y administrar aplicaciones y escritorios por sí mismos.



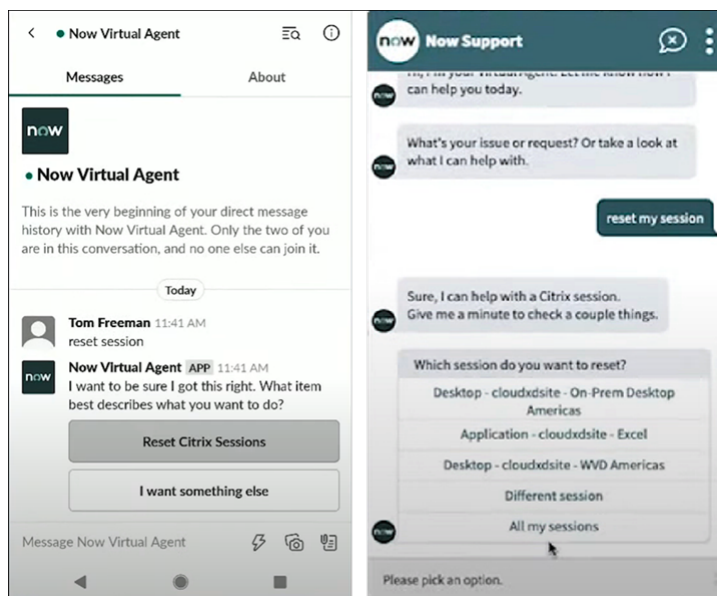
### Nota:

- Le recomendamos que asocie su portal de servicios de ServiceNow al catálogo **Citrix IT Service Management Connector Services**. Como resultado, los usuarios finales pueden localizar elementos específicos de Citrix al buscar **Citrix** en el campo **Buscar**. Para obtener más información, consulte este [artículo de ServiceNow](#).
- Si accede al portal mediante una cuenta de usuario a la que se le ha asignado un rol de Citrix ITSM, aparecen los servicios disponibles para ese rol. Para probar los elementos de autoservicio de los usuarios finales, inicie sesión en el portal con una cuenta de usuario final.

## • Integración de ServiceNow Virtual Agent

El servicio Citrix ITSM Adapter está integrado con el agente virtual ServiceNow. El agente Virtual Agent automatizado y habilitado para IA interactúa con los usuarios finales a través de conversaciones temáticas predefinidas, lo que ayuda a los usuarios finales a lograr objetivos específicos, como restablecer sesiones de aplicación o escritorio. Los servicios para el usuario final pueden estar disponibles en bot de chat por Internet, NowMobile y herramientas de colaboración como Microsoft Teams y Slack.

Para obtener más información, consulte este [artículo de ServiceNow](#).



## Funciones y permisos de ITSM de Citrix

El servicio Citrix ITSM Adapter proporciona las siguientes funciones para controlar el acceso de los usuarios a varios tipos de servicios Citrix ITSM:

- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`: administradores
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`: operadores
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_event_manager`: administradores de eventos
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_resource_manager`: administradores de recursos
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_helpdesk`: Servicios de asistencia
- `x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_assis`: Asistentes

En la siguiente tabla se enumeran los servicios ITSM de Citrix y sus funciones de Citrix ITSM requeridas.

Como administrador del sistema ServiceNow, puede asignar estas funciones a los usuarios. Para obtener más información, consulte este [artículo de ServiceNow](#).

Servicio de adaptador ITSM de Citrix

Servicio			Servicios	Administrador	Administrador	
	Administrador	Operador	de asistencia	de recursos	de eventos	Asistente
Restablecer sesiones para otros usuarios	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí
Solicitar máquinas creadas por MCS	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
Desaprovisionar escritorios VDI	Sí	Sí	No	Sí	No	No
Procesar separación de empleados	Sí	Sí	No	Sí	No	No
Aprobar solicitudes de solicitud	Sí	Sí	No	Sí	No	No
Aprobar solicitudes de escritorio	Sí	Sí	No	Sí	No	No
Aprobar solicitudes de máquinas creadas por MCS	Sí	Sí	No	Sí	No	No
Ver solicitudes de usuarios	Sí	Sí	No	Sí	No	No
Ver panel de Studio	Sí	Sí	No	Sí	No	No
Ver alertas y notificaciones de Citrix	Sí	Sí	No	No	Sí	No



## Servicio de adaptador ITSM de Citrix

Servicio			Servicios	Administrador	Administrador	
	Administrador	Operador	de asistencia	de recursos	de eventos	Asistente
Administrar directivas de alertas y notificaciones	Sí	Sí	No	No	Sí	No
Incorporar y desmantelar clientes	Sí	No	No	No	No	No
Actualizar las propiedades del cliente	Sí	No	No	No	No	No
Ver directiva de importación de datos	Sí	No	No	No	No	No
Administrar directivas de aplicaciones y escritorios	Sí	No	No	No	No	No
Ver informes estadísticos	Sí	No	No	No	No	No

### Nota:

- La función del operador es una combinación de las funciones de mesa de ayuda, administrador de recursos y administrador de eventos.
- Los siguientes servicios están disponibles para todos los usuarios:
  - Request applications
  - Reset sessions
  - Request desktops
  - Request MCS-created machines

- Power manage VDI desktops

## Entregar y administrar aplicaciones y escritorios

September 27, 2022

De forma predeterminada, el servicio Citrix ITSM Adapter ofrece una gama de servicios ITSM en ServiceNow. Este artículo muestra cómo solicitar, entregar y administrar aplicaciones y escritorios mediante estos servicios:

- [Usuarios finales: Autoservicio a través del portal](#)
- [Usuarios finales: Autoservicio a través de un agente virtual](#)
- [Servicios de asistencia: Solicitudes y administración](#)
- [Administradores de recursos: Aprobaciones y administración](#)

## Usuarios finales - Autoservicio a través del portal

February 28, 2025

Como usuario final, puede solicitar y administrar aplicaciones y escritorios para usted y sus colegas a través del Portal de servicios de ServiceNow.

### Nota

Si accede al portal de autoservicio utilizando una cuenta asignada a un rol de Citrix ITSM, aparecerán los servicios ITSM disponibles para ese rol.

## Solucionar problemas e informar fallas en aplicaciones y escritorios

El servicio **Solucionar problemas e informar fallas de aplicaciones y escritorios** proporciona un lugar central para que los usuarios finales solucionen, resuelvan e informen problemas con las aplicaciones y los escritorios virtuales de Citrix. Con este servicio, los usuarios finales pueden activar diferentes acciones de solución de problemas e informar los problemas al servicio de TI para obtener más ayuda.

Para utilizar este servicio siga estos pasos:

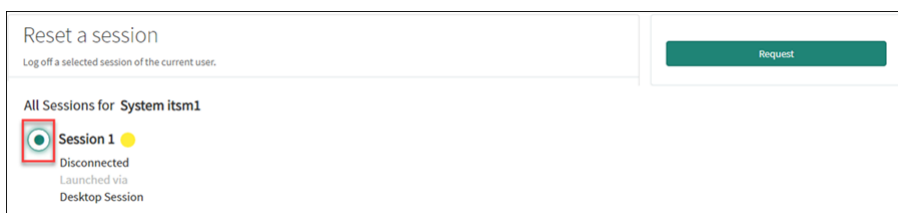
1. Inicie sesión en el portal de servicios de ServiceNow.

2. Haga clic en **Solucionar problemas e informar fallas de aplicaciones y escritorios**. Aparecerán todos los escritorios y aplicaciones asignados a usted.
3. Seleccione el escritorio o la aplicación donde experimentó problemas.
4. Desde el campo **Acción**, seleccione una acción para realizar. Las opciones incluyen: Restablecer sesiones, Administrar energía de las máquinas VDA e Informar problemas.
5. Haga clic en **Submit**.

## Restablecer sesiones

Como usuario final, puedes restablecer tus sesiones de escritorio o de aplicaciones por tu cuenta.

1. Inicie sesión en el portal de servicios de ServiceNow.
2. Haga clic en **Restablecer una sesión**. La página **Restablecer una sesión** muestra todas las sesiones de escritorio y aplicaciones.



3. Seleccione una sesión de escritorio o aplicación y luego haga clic en **Solicitar**.

La sesión del escritorio o de la aplicación de destino se restablece inmediatamente y usted cierra la sesión.

## Restablecer sesiones para otros usuarios

Como usuario final asignado al rol de asistente de ServiceNow, puede restablecer sesiones de escritorio o de aplicaciones para otros usuarios de su organización. Por ejemplo, si usted es gerente y tiene miembros del equipo que no tienen licencias de ServiceNow. Puedes restablecer sesiones para ellos.

### Nota:

- Las operaciones de reinicio se registran en ServiceNow para fines de auditoría.
- Para obtener más información sobre la función de asistente de ServiceNow, consulte [Funciones y permisos de Citrix ITSM](#).

1. Inicie sesión en el portal de servicios de ServiceNow.
2. Haga clic en **Restablecer una sesión para otros usuarios**.

3. En el campo **Usuario** , ingrese el ID del usuario (formato de dirección de correo electrónico) y luego haga clic en **Buscar**. Aparecen todas las sesiones activas de ese usuario.
4. Seleccione la sesión de destino.
5. Haga clic en **Submit**.

## Administración de energía de escritorios VDI

Como usuario final, puede administrar la energía de sus escritorios VDI.

1. Inicie sesión en el portal de servicios de ServiceNow.
2. Haga clic en **Administrar energía de escritorios VDI**.
3. En la página que aparece, seleccione el escritorio VDI de destino y luego seleccione una acción de energía para aplicar en el escritorio VDI de destino.

### Sugerencia:

Sólo los escritorios VDI están disponibles para su selección.

4. Haga clic en **Submit**.

La acción de energía seleccionada se aplica al escritorio de destino inmediatamente.

## Restablecer perfiles de usuario

### Nota: No

Esta función se aplica únicamente a las implementaciones de Citrix Profile Management. Para obtener más información, consulte este [artículo de Citrix DaaS](#).

Como usuario final, puedes restablecer tu perfil de usuario.

1. Inicie sesión en el portal de servicios de ServiceNow.
2. Haga clic en **Restablecer perfiles de usuario**.
3. En la página que aparece, haga clic en **Solicitar**.

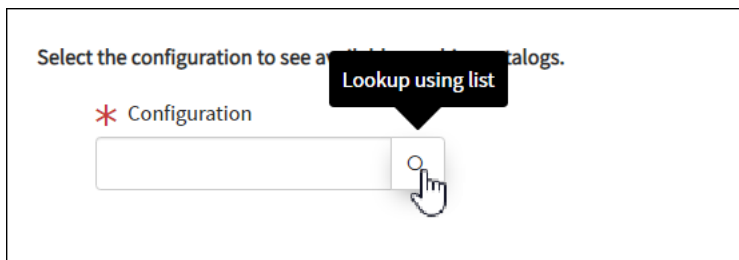
El perfil del usuario se restablece inmediatamente.

## Solicitar escritorios

Como usuario final, puede solicitar un escritorio para usted.

1. Inicie sesión en el portal de servicios de ServiceNow.

2. Haga clic en **Solicitar un escritorio**. Aparece la página **Solicitar un escritorio**.
3. Desde la lista **Configuración**, seleccione un grupo de escritorios publicados según sea necesario.



4. Haga clic en **Solicitar**.  
La solicitud aparece en el menú **Solicitudes de usuario** para su aprobación.

## Solicitudes de aplicaciones

Como usuario final, puede solicitar aplicaciones para usted y para sus colegas.

1. Inicie sesión en el portal de servicios de ServiceNow.
2. Haga clic en **Solicitar aplicaciones**. Aparece la página **Solicitar aplicaciones**.



3. Haga clic en el espacio en blanco de cada campo para seleccionar o escribir uno o más usuarios y aplicaciones.
4. Haga clic en **Solicitar**.  
La solicitud aparece en el menú **Solicitudes de usuario** para su aprobación.

## Solicitar escalado de escritorio

Como usuario final, puede solicitar ampliar o reducir sus escritorios para satisfacer las necesidades de carga de trabajo.

1. Inicie sesión en el portal de servicios de ServiceNow.

## 2. Haga clic en **Escalado de escritorios virtuales de Citrix.**

Home > All Catalogs > Citrix IT Service Management Connector Services > Citrix Virtual Apps and Desktops > Search Catalog

### Scale Citrix Virtual Desktops

Quantity: 1

Delivery Time: 0 Days

Add to Cart

Save as Draft

Order Now

Required information

Scheduled Maintenance Start Time

Scheduled Maintenance End Time

\* Indicates required

#### Assigned Desktops

Machine name: APPCLOUD\vmresize-test-1 Delivery group: vmresize-test-dg Machine catalog: vmresize-test-catalog Operating System: Windows 11 Power state: Off Registration state: Unregistered Last connection time: 2024-12-06T07:21:12	Machine name: APPCLOUD\vmresize-test-2 Delivery group: vmresize-test-dg Machine catalog: vmresize-test-catalog Operating System: Windows 11 Power state: Off Registration state: Unregistered Last connection time: 2024-12-06T07:21:47	Machine name: APPCLOUD\eric-desk-060 Delivery group: Eric-Test\win10 desktop demo Machine catalog: Eric-Test\Eric-win10-test1 Operating System: Windows 11 Power state: Off Registration state: Unregistered Last connection time: 2024-11-18T09:03:52
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

VM Resize Option

Standard\_D4 (Cores: 8 Memory: 28672MB)

\* Scheduled Maintenance Start Time

Hours: 0 Minutes: 0 Seconds: 0

\* Scheduled Maintenance End Time

Hours: 0 Minutes: 0 Seconds: 0

3. En la página que aparece, seleccione un escritorio de la lista de escritorios asignados a usted y luego especifique las horas de inicio y finalización del cambio de tamaño.

4. Haga clic en **Submit.**

La solicitud aparece en el menú **Solicitudes de usuario** para su aprobación.

### Nota

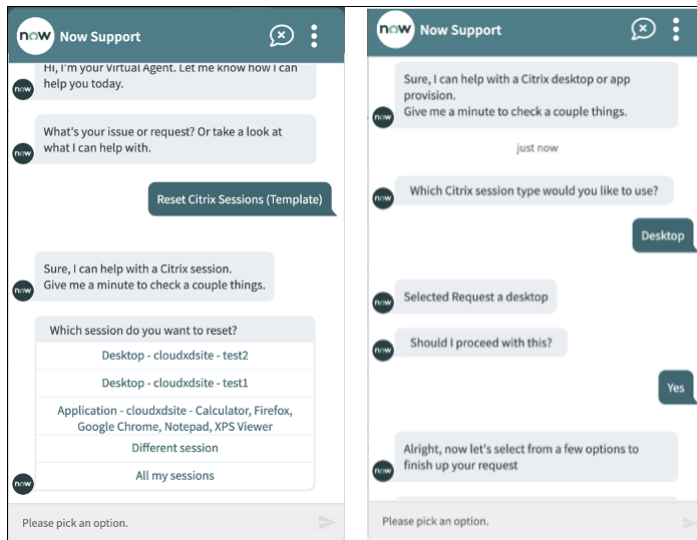
El escalamiento del escritorio se produce en el período de tiempo programado después de que un administrador de recursos [aprueba su solicitud](#).

## Usuarios finales: Autoservicio a través de un agente virtual

September 27, 2022

El servicio del adaptador ITSM de Citrix está integrado con ServiceNow Virtual Agent. El agente Virtual Agent automatizado y habilitado para IA interactúa con los usuarios finales a través de conversaciones temáticas predefinidas. El agente identifica y desencadena las acciones que los usuarios quieren realizar, como restablecer las sesiones de escritorio.

Virtual Agent puede estar disponible en chatbot web, NowMobile y herramientas de colaboración como Microsoft Teams y Slack. Para obtener más información, consulte este [artículo de ServiceNow](#).



## Help desks - Solicitar y gestionar

February 28, 2025

Como soporte técnico de TI de Citrix ITSM, puede solicitar y administrar aplicaciones y escritorios para usuarios finales.

### Roles obligatorios

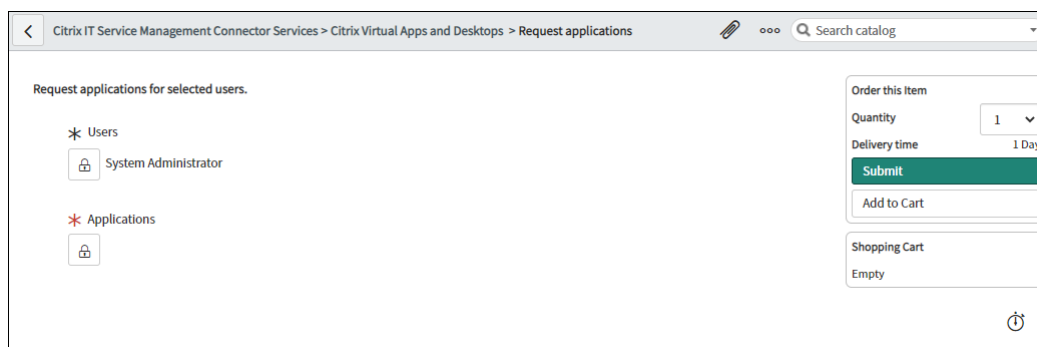
Debe tener uno de los siguientes roles de Citrix ITSM:

- Mesa de ayuda (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_helpdesk`)
- Operador (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`)
- Administrador (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`)

### Solicitudes de aplicaciones para usuarios

Puede solicitar aplicaciones para los usuarios de su organización.

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Servicios > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Haga clic en **Solicitar aplicaciones**. Aparece la página **Solicitar aplicaciones**.



4. Seleccione uno o más usuarios:
  - a) Haga clic en el icono del candado para desbloquear el campo.
  - b) En el espacio en blanco del campo, escriba un nombre de usuario y luego haga clic en el usuario de destino. El usuario aparece en la lista de usuarios.
  - c) Para eliminar un usuario de la lista de usuarios, haga clic en el icono de eliminar.
  - d) Haga clic en el icono del candado para confirmar la selección.
5. Seleccione una o más aplicaciones de la misma manera que selecciona usuarios.
6. Haga clic en **Submit**.

La solicitud aparece en el menú **Solicitudes de usuario** para su aprobación. Las solicitudes de una aplicación se pueden aprobar automáticamente si un administrador de Citrix ITSM habilita la aprobación automática para esa aplicación.

### Restablecer sesiones para usuarios

Puede restablecer una sesión de escritorio o aplicación según las solicitudes del usuario o las necesidades comerciales.

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Servicios > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Haga clic en **Restablecer una sesión**.
4. Utilice los filtros para orientar las sesiones.

Por ejemplo, después de seleccionar un usuario en el menú desplegable, se enumeran todas las sesiones del usuario. También puede seleccionar todos los usuarios configurando el campo **Usuario** en **Todos** y luego configurando los otros campos para filtrar sesiones.

5. Seleccione una sesión.
6. Haga clic en **Submit**.

La sesión de destino se restablece inmediatamente y su usuario actual cierra la sesión.



## Administración de energía de escritorios VDI

Puede administrar la energía de un escritorio VDI en su implementación.

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Servicios > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Haga clic en **Administrar energía de escritorios VDI**.
4. Establezca los filtros para orientarlos a los escritorios VDI.

Manage and optimize power consumption of VDI desktops.

User  
-- None --

Delivery group  
-- All --

Machine catalog  
-- All --

Power management support  
-- All --

Registration state  
-- All --

Por ejemplo, después de seleccionar un usuario en el menú desplegable, se enumeran todas las máquinas del usuario. También puede seleccionar todos los usuarios configurando el campo **Usuario** en **Todos** y luego configurando los otros campos para filtrar los escritorios VDI.

5. Seleccione un escritorio VDI de destino y, a continuación, seleccione una acción de energía para aplicar en el escritorio VDI de destino.
6. Haga clic en **Submit**.

La acción de energía seleccionada se aplica al escritorio de destino inmediatamente.

## Restablecer perfiles de usuario

### Nota: No

Esta función se aplica únicamente a las implementaciones de Citrix Profile Management. Para obtener más información, consulte este [artículo de Citrix DaaS](#).

Puede restablecer los perfiles de los usuarios de su organización.

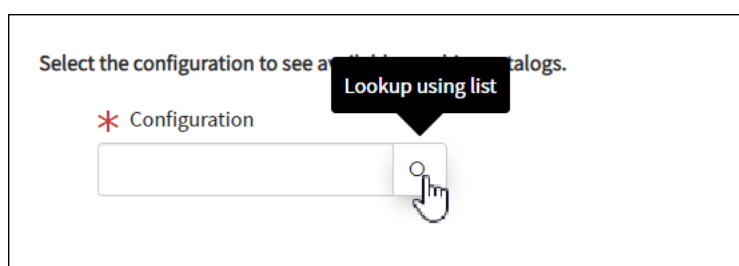
1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Servicios > Citrix Virtual Apps and Desktops**.

3. Haga clic en **Restablecer perfiles de usuario**.
4. En el campo **Usuarios** , haga clic en el icono de candado para desbloquear el campo.
5. Busque un usuario por su nombre y luego haga clic en el ícono **Agregar** para agregar el usuario a la lista **Usuarios** . Si es necesario, repita este paso para agregar más usuarios.
6. Para eliminar un usuario de la lista **Usuarios** , seleccione el usuario y haga clic en el ícono de eliminar.
7. Haga clic en el icono del candado para confirmar su selección.
8. Haga clic en **Submit**.

### Solicitar escritorios para usuarios

Puede solicitar escritorios para los usuarios de su organización.

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Servicios > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Haga clic en **Solicitar un escritorio**. Aparece la página **Solicitar un escritorio** .
4. Desde la lista **Configuración** , seleccione un grupo de escritorios publicados según sea necesario.



5. Haga clic en **Submit**.

La solicitud aparece en el menú **Solicitudes de usuario** para su aprobación. Las solicitudes de un escritorio se pueden aprobar automáticamente si un administrador de Citrix ITSM habilita la aprobación automática para ese escritorio.

### Solicitar máquinas creadas por MCS

Si un catálogo de máquinas tiene pocas máquinas, puede enviar una solicitud para aprovisionar máquinas creadas por MCS para este catálogo.

### Nota

Este elemento de servicio se aplica únicamente para agregar máquinas a los catálogos de máquinas creados en Citrix DaaS.

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Servicios > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Haga clic en **Agregar máquinas creadas por MCS**.

The screenshot shows a web interface for adding machines to a catalog. The breadcrumb path is: Citrix IT Service Management Connector Services > Citrix Virtual Apps and Desktops > Add MCS-created machines. The main heading is "Provision and add a custom number of machines to a machine catalog by using MCS." There are three input fields: "Machine Catalog" (with a red asterisk), "Delivery Group", and "Power On" (with a red asterisk). The "Power On" dropdown is set to "No". On the right, there is an "Order this Item" section with a "Quantity" dropdown set to "1", a "Delivery time" of "1 Day", and buttons for "Submit" and "Add to Cart". Below that is a "Shopping Cart" section showing "Empty". A search bar is visible at the top right.

4. Seleccione dónde desea agregar las máquinas:
  - En el campo **Catálogo de máquinas**, escriba el nombre del catálogo de máquinas al que desea agregar las máquinas. A continuación, haga clic en el icono de búsqueda para buscarlo y seleccionarlo.
  - (Opcional) En el campo **Grupo de entrega**, escriba el nombre del grupo de entrega al que desea agregar las máquinas. A continuación, haga clic en el icono de búsqueda para buscar y seleccionar el grupo.
5. (Opcional) En la lista **Encendido**, seleccione el estado de energía de las nuevas máquinas. De forma predeterminada, las máquinas recién creadas están en estado apagado.
6. En el campo **Cantidad**, escriba la cantidad de máquinas que desea agregar y luego haga clic en **Enviar**.

La solicitud aparece en el menú **Solicitudes de usuario** para su aprobación.

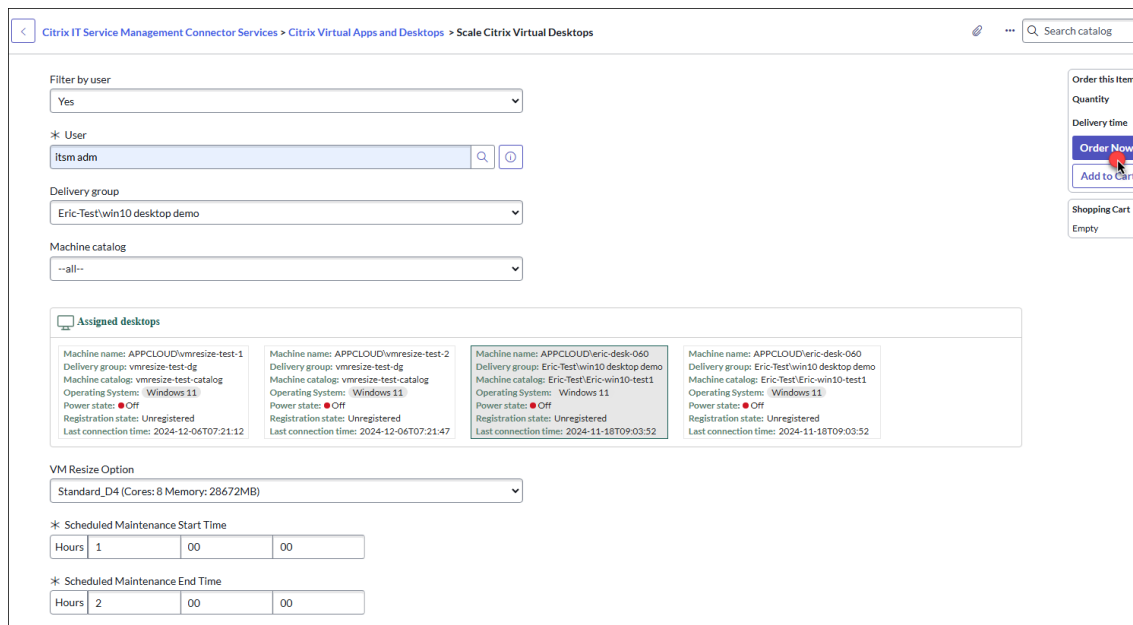
### Solicitar escalabilidad de escritorio para usuarios

Como servicio de asistencia de TI, puede solicitar el escalamiento del escritorio para ajustar los recursos en función de las necesidades de carga de trabajo de los usuarios.

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.

2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Servicios > Citrix Virtual Apps and Desktops**.

3. Haga clic en **Escalar escritorios virtuales de Citrix**.



4. Utilice uno o más filtros para localizar los escritorios asignados que desea escalar:

- **Usuario** (opcional): Seleccione **Sí** para **Filtrar por usuario**, luego haga clic en el **Icono de la Lupa** para seleccionar un usuario.
- **Grupo de entrega**: Seleccione un grupo de la lista desplegable. *Todos los grupos* están seleccionados de forma predeterminada.
- **Catálogo de máquinas**: Seleccione un catálogo de la lista desplegable. *Todos los catálogos* están seleccionados de forma predeterminada.

5. En la lista filtrada de escritorios asignados, seleccione el escritorio que desea escalar.

#### Nota

Si el catálogo de máquinas no está habilitado para el cambio de tamaño de VM habilitado, un mensaje de error le solicitará que se comuniquen con los administradores de servicio de ITSM.

6. En la lista desplegable Opción de cambio de tamaño de VM \*\*, seleccione el tamaño deseado.
7. Especifique las horas de inicio y finalización para un cambio de tamaño programado.
8. Haga clic en **Ordene** ahora en la esquina superior derecha.

La solicitud aparece en el menú **Solicitudes de usuario** para su aprobación.

**Nota: No**

El escalamiento del escritorio se produce en el período de tiempo programado después de que un administrador de recursos [aprueba su solicitud](#).

## Administradores de recursos: aprueban y gestionan

February 28, 2025

Como administrador de recursos de Citrix ITSM, puede aprobar solicitudes de aplicaciones y escritorios y recuperar aplicaciones y escritorios.

### Roles obligatorios

Debe tener uno de los siguientes roles de Citrix ITSM:

- Administrador de recursos (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_resource_manager`)
- Operador (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`)
- Administrador (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`)

### Proceso de separación de empleados

Cuando los empleados abandonen su organización, inicie el servicio Procesar separación de empleados para cerrar sus sesiones y recuperar sus aplicaciones y escritorios.

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Servicios > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Haga clic en **Procesar separación de empleado**.
4. En el campo **Usuario**, ingrese el nombre principal universal de un empleado saliente y luego haga clic en **Buscar**.

Aparecen los recursos asociados al usuario:

- Sesiones: muestra las sesiones activas y desconectadas iniciadas por este usuario.
- Escritorios asignados: muestra los escritorios asignados a este usuario.
- Escritorios disponibles: muestra los escritorios que este usuario tiene permiso para iniciar.
- Aplicaciones disponibles: muestra las aplicaciones que este usuario tiene permiso para iniciar.

5. En la lista **Tipo de desaprovisionamiento** , seleccione una opción:

- Quitar el escritorio
- Mantener el escritorio pero eliminar la asignación de usuario

6. Haga clic en **Submit**.

## Dar de baja escritorios VDI estáticos

Puede desaprovisionar escritorios VDI estáticos para recuperar recursos de las siguientes maneras:

- Desaprovisionar un escritorio estático según sus necesidades
- Desaprovisionar un escritorio estático inactivo

Para obtener más información sobre los escritorios VDI estáticos, consulte [Escritorios VDI](#).

### Nota: No

Solo puede desaprovisionar escritorios estáticos implementados en Citrix DaaS.

## Desaprovisionar un escritorio estático según sus necesidades

Puede desaprovisionar escritorios estáticos para recuperar recursos cuando sea necesario. Por ejemplo, cuando un empleado abandona su organización.

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Servicios > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
3. Haga clic en **Desaprovisionar un escritorio estático**.
4. Utilice los siguientes filtros para localizar el escritorio de destino:
  - **Usuario:** seleccione el usuario que está usando el escritorio. Para ignorar este filtro, seleccione **Todo**.
  - **Grupo de entrega:** (opcional) seleccione el grupo de entrega al que pertenece el escritorio.
  - **Catálogo de máquinas:** (opcional) seleccione el catálogo de máquinas donde pertenece el escritorio.

El campo Resultados de la búsqueda muestra los escritorios estáticos que cumplen con los criterios de búsqueda seleccionados.

5. En el campo **Resultados de búsqueda** , seleccione el escritorio de destino.
6. De la lista **Tipo de desaprovisionamiento** , seleccione el tipo que desee:

- Quitar el escritorio
- Mantener el escritorio pero eliminar la asignación de usuario

7. Haga clic en **Update**.

La tarea de desaprovisionamiento comienza a ejecutarse en segundo plano. Para ver el progreso de la tarea, vaya al menú Solicitudes de usuario. Cuando se completa la tarea, el campo Estado de esta solicitud muestra Cerrado Completo.

### Desaprovisionar un escritorio estático inactivo

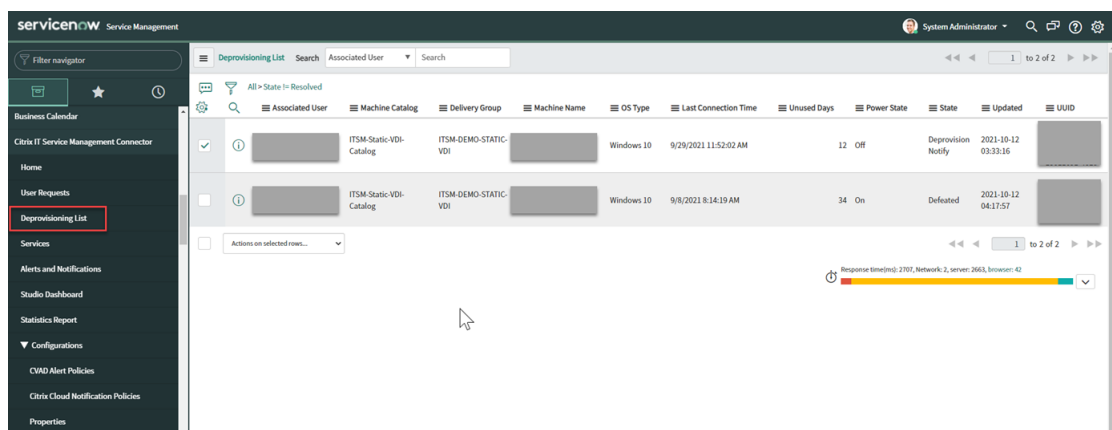
El menú **Lista de desaprovisionamiento** proporciona un lugar central para ver y desaprovisionar escritorios estáticos inactivos. Si su administrador de Citrix ITSM ha habilitado el desaprovisionamiento automático para un grupo de entrega, los escritorios inactivos en este grupo se desaprovisionan automáticamente.

#### Nota

Los administradores de Citrix ITSM pueden habilitar el desaprovisionamiento de escritorios estáticos inactivos en función de los grupos de entrega. Para obtener más información, consulte [Habilitar el desaprovisionamiento de escritorios inactivos](#).

Para desaprovisionar un escritorio inactivo, siga estos pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Lista de desaprovisionamiento**. Aparece la página Lista de desaprovisionamiento.



Los escritorios de esta lista pueden tener los siguientes estados:

- **Marcado para desaprovisionamiento**. Identifica que el escritorio pronto estará listo para el desaprovisionamiento.

- **Listo para desaprovisionamiento.** Identifica que el escritorio está listo para el desaprovisionamiento.
  - **Desaprovisionamiento completado.** Identifica que el escritorio se desaprovisionó correctamente.
3. Seleccione un registro de escritorio inactivo que tenga el campo **Estado** mostrado **Listo para desaprovisionamiento**.
  4. En la lista **Acciones en filas seleccionadas** en la parte inferior izquierda de la lista, seleccione un tipo de desaprovisionamiento según sea necesario:
    - Quitar el escritorio
    - Mantener el escritorio pero eliminar la asignación de usuario

Como alternativa, puede hacer clic en el campo **Usuario asociado** para abrir la página de detalles del escritorio y luego hacer clic en **Eliminar el escritorio** o **Mantener el escritorio pero eliminar la asignación de usuario** en la parte inferior de esa página.

5. Haga clic en **Update**.

La tarea de desaprovisionamiento comienza a ejecutarse en segundo plano. Cuando se completa la tarea, el campo Estado de este registro muestra Desaprovisionamiento completado.

## Aprobar solicitudes de usuarios

Como administrador de recursos, puede revisar y aprobar las solicitudes enviadas por los usuarios finales o las mesas de ayuda de TI. Utilice las siguientes tareas para gestionar y procesar estas solicitudes:

- Ver detalles de las solicitudes de los usuarios
- Aprobar solicitudes de escritorio
- Aprobar solicitudes de aplicación
- Aprobar solicitudes para máquinas creadas por MCS
- Aprobar solicitudes de escalado de escritorio

## Ver detalles de las solicitudes de los usuarios

Una vez que los usuarios finales o los servicios de asistencia de TI envían solicitudes, puede ver los detalles de la solicitud en el menú **Solicitudes de usuario** . Por ejemplo, puede ver el estado de procesamiento de una solicitud de usuario. Para las solicitudes de informes de fallas de sesión de Citrix “ , puede ver los registros de sesión de los componentes de Citrix DaaS para solucionar problemas. Estos componentes incluyen el controlador de entrega, el servicio Citrix Health Check (si corresponde) y más.



1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Solicitudes de usuario**.
3. En la página **Solicitudes de usuario** que aparece, vea el campo **Estado** de cada solicitud:
  - **Pendiente**. Indica que la solicitud está pendiente de aprobación.
  - **Trabajo en progreso**. Indica que la solicitud ha sido aprobada pero los recursos aún no han sido asignados.
  - **Cerrado Completo**. Indica que la solicitud se ha completado con éxito y se ha cerrado.
  - **Cerrado Incompleto**. Indica que la solicitud se ha cerrado pero no se ha completado con éxito.

### Aprobar solicitudes de escritorio

A través del menú **Solicitudes de usuario** , puede ver y aprobar solicitudes de escritorio.

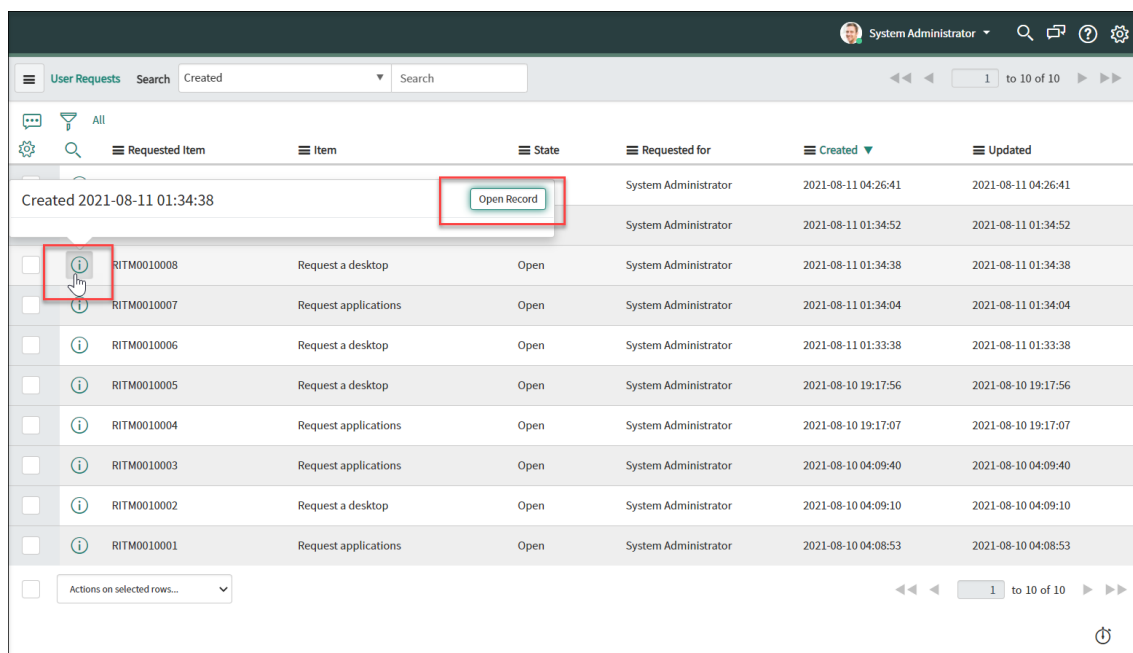
#### Nota:

De forma predeterminada, cuando se aprueba una solicitud de escritorio, el usuario se agrega al grupo de entrega que contiene ese escritorio. Sin embargo, si su organización administra las asignaciones de usuarios mediante grupos de AD, puede elegir agregar usuarios a esos grupos de AD. Para permitir la incorporación de usuarios a grupos de AD, habilite las operaciones de AD mediante uno de los siguientes métodos:

- **Usar ServiceNow para operaciones de AD:** Activar la solución **Automatización de Active Directory** en ServiceNow. Para obtener más información, consulte este [artículo de ServiceNow](#).
- **Usar ITSM para operaciones de AD:** Habilite la propiedad **Habilitar operación de AD a través de ITSM** . Esta configuración utiliza el servicio Citrix Identity para conectarse a su servidor AD. Para obtener más información, consulte [Habilitar operaciones de AD a través de ITSM](#).

#### Pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Solicitudes de usuario**.
3. En la página **Solicitudes de usuario** que aparece, busque un registro **Solicitar un escritorio** cuyo **Estado** sea **Abierto**.



- Haga clic en el ícono de información junto al ID de solicitud y luego haga clic en **Abrir registro**. Aparece la página de solicitud.

Si se le indica que el catálogo de máquinas tiene pocas máquinas, puede hacer clic en el hipervínculo proporcionado en el mensaje para crear una solicitud de creación de máquina de inmediato. O puede iniciar una solicitud de creación de máquina más tarde, después de completar la solicitud de escritorio actual. Para obtener más información sobre los pasos detallados, consulte [Solicitar máquinas creadas por MCS](#).

- Para aprobar esta solicitud y agregar el usuario al grupo de entrega mostrado, haga clic en **Actualizar**.
- Para aprobar esta solicitud y agregar al usuario a un grupo de AD que tenga permiso para usar el escritorio, siga estos pasos:

- Desde la lista **Agregar usuario al grupo de AD en lugar de**, seleccione un grupo de AD. La lista desplegable muestra los grupos de AD que tienen permiso para usar el escritorio.

**Nota: No**

El conector ITSM sincroniza periódicamente las configuraciones (incluida la información del grupo de AD) desde Citrix Cloud. Actualmente, el ciclo de sincronización es de una hora.

- Haga clic en **Update**.

Una vez completada la tarea, puedes ver el resultado (éxito o fracaso) en el campo **Comentarios**.

## Aprobar solicitudes de aplicación

A través del menú **Solicitudes de usuario** , puede ver y aprobar solicitudes de aplicaciones. Al aprobar solicitudes, debe asignar aplicaciones a los usuarios agregándolos a grupos de entrega, grupos de aplicaciones o grupos de AD.

### Nota:

Para admitir la adición de usuarios a grupos de AD, configure una de las siguientes opciones para autorizar operaciones de AD:

- **Usar ServiceNow para operaciones de AD:** Activar la solución **Automatización de Active Directory** en ServiceNow. Para obtener más información, consulte este [artículo de ServiceNow](#).
- **Usar ITSM para operaciones de AD:** Habilite la propiedad **Habilitar operación de AD a través de ITSM** . Esta configuración utiliza el servicio Citrix Identity para conectarse a su servidor AD. Para obtener más información, consulte [Habilitar operaciones de AD a través de ITSM](#).

### Pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Solicitudes de usuario**.
3. En la página **Solicitudes de usuario** que aparece, busque un registro de Solicitudes de usuario cuyo **Estado** sea **Abierto**.
4. Haga clic en el ícono de información junto al ID de solicitud de la aplicación y luego haga clic en **Abrir registro**. Aparecen los detalles de la solicitud.

Requested Item  
RITM0010007

Number: RITM0010007      State: Open

Due Date: 2021-06-11 01:14:03      Comments:

**Application Provisioning**

Users: System Administrator      Applications: Calculator

Add users to Delivery Group(s)    Add users to Application Group(s)    Add users to Active Directory Gro...

① Delivery Group: TSVDA1, cloudxdsite

① Delivery Group: RandomDeliveryGroup, cloudxdsite

Update

5. Asigne las aplicaciones a los usuarios agregándolos a los siguientes grupos:

- **Agregar usuarios a los grupos de Active Directory.** Haga clic en la pestaña. Aparecen los grupos de Active Directory que tienen permiso para usar las aplicaciones solicitadas. Para agregar usuarios a uno de los grupos, haga clic en el ícono de candado debajo del nombre del grupo.
- **Agregar usuarios a los grupos de entrega.** Haga clic en la pestaña. Aparecen los grupos de entrega que contienen las aplicaciones solicitadas. Para agregar usuarios a uno de los grupos, haga clic en el ícono de candado debajo del nombre del grupo.
- **Agregar usuarios a los grupos de aplicaciones.** Haga clic en la pestaña. Aparecen los grupos de aplicaciones que contienen las aplicaciones solicitadas. Para agregar usuarios a uno de los grupos, haga clic en el ícono de candado debajo del nombre del grupo.

**Nota: No**

- De forma predeterminada, el conector ITSM sincroniza periódicamente los datos de Citrix DaaS con ServiceNow cada hora.
- Si agrega usuarios a dos o más tipos de grupos, los grupos de AD tienen mayor prioridad que los grupos de entrega y los grupos de aplicaciones. Los dos últimos tienen la misma prioridad.
- Cuando agrega usuarios a un grupo, todos los recursos (no solo las aplicaciones) asociados con este grupo se asignan a los usuarios. Para evitar asignarles aplicaciones innecesarias, cree grupos más específicos.

6. Haga clic en **Update**.

Una vez completada la tarea, podrás ver el resultado (éxito o fracaso) en el campo Comentarios.

### Aprobar solicitudes para máquinas creadas por MCS

A través del menú **Solicitudes de usuario** , puede aprobar solicitudes para máquinas creadas por MCS.

**Nota: No**

También tiene permiso para solicitar máquinas creadas por MCS. Para obtener más información, consulte [Solicitar máquinas creadas por MCS](#).

Pasos:

1. Antes de aprobar una solicitud, obtenga las credenciales del dominio al que pertenecen las máquinas solicitadas.
2. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.

3. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Solicitudes de usuario**.
4. Abrir el registro de una solicitud de creación de máquina. Aparece la página **Artículo solicitado**

Requested Item  
RITM0010013

Update Reject

Number: RITM0010013  
Due Date: 2021-06-17 04:15:53  
State: Open  
Comments:

Domain Admin Account  
Domain Admin Password

Requested Info

Windows 2016  
Machine Type: Server OS  
Machine Catalog: itsm-mcs1  
Delivery Group: RandomDeliveryGroup  
Quantity: 1  
Zone: My Resource Location

5. Escriba las credenciales de su dominio y luego haga clic en **Actualizar** en la esquina superior derecha.

La creación de la máquina comienza a ejecutarse en segundo plano. Una vez completado, podrás ver el resultado (éxito o fracaso) en el campo Comentarios.

Requested Item  
RITM0010013

Number: RITM0010013  
Due Date: 2021-06-17 04:15:53  
State: Work in Progress  
Comments: Machine creation task is running in the background.

Domain Admin Account: appcloud.site/itsm-adm  
Domain Admin Password: .....

Requested Info

Windows 2016  
Machine Type: Server OS  
Machine Catalog: itsm-mcs1  
Delivery Group: RandomDeliveryGroup  
Quantity: 1  
Zone: My Resource Location

**Nota:**

Las credenciales de dominio que usted proporciona son para un solo uso. Su instancia de ServiceNow no los almacena ni los almacena en caché.

## Aprobar solicitudes de escalado de escritorio

A través del menú **Solicitudes de usuario**, puede ver y aprobar solicitudes de escalado de escritorio.

### Nota:

El escalado del escritorio se produce en el período de tiempo programado después de aprobar la solicitud.

Pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Solicitudes de usuario**.
3. En la página **Solicitudes de usuario** que aparece, busque un registro de **Scale Citrix Virtual Desktops** con un **Estado** de **Abierto**.
4. Haga clic en el ícono de información antes del ID de la solicitud y luego haga clic en **Abrir registro** para ver los detalles de la solicitud.
5. Revise los detalles de la solicitud y apruebe o rechace la solicitud.

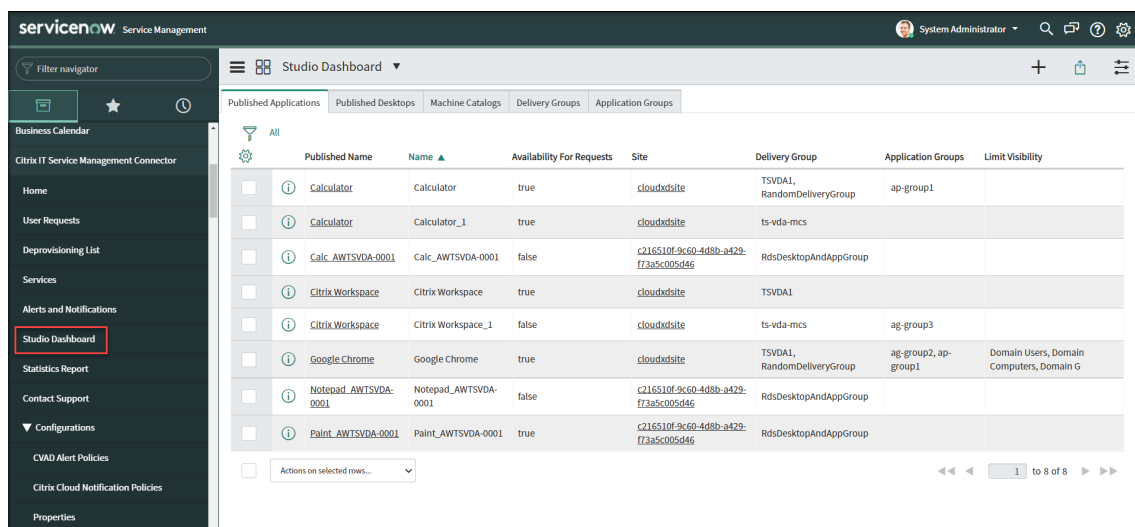
El campo **Estado** indica el estado y el progreso de la solicitud:

- **Cerrado Omitido:** La solicitud fue rechazada.
- **Trabajo en progreso:** La solicitud fue aprobada, pero el escalamiento del escritorio aún no se ha completado.
- **Cerrado Completo:** La solicitud fue aprobada y se completó el escalamiento del escritorio.

## Ver información sobre la implementación de Citrix DaaS

Studio Dashboard le ofrece un lugar central donde puede ver datos de su implementación de Citrix DaaS.

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Panel de estudio**. La página del Panel de control del estudio aparece con pestañas. Cada pestaña muestra un tipo de información de entrega de sus aplicaciones y escritorios.



3. Haga clic en una de las siguientes pestañas para ver los detalles:

- Aplicaciones publicadas
- Escritorios publicados
- Catálogos de máquinas
- Grupos de entrega
- Grupos de aplicaciones

### Nota: No

Si tiene el conector Citrix ITSM 22.6 o posterior instalado en su instancia de ServiceNow, es posible que aparezcan más pestañas en este panel, como Información de VDA. Esas pestañas aparecen solo después de que los administradores de ITSM configuren las políticas de importación de datos correspondientes. Para obtener más información, consulte [Importar datos de Citrix a ServiceNow](#).

## Administradores de eventos: administre alertas y notificaciones de Citrix

February 28, 2025

Como administrador de eventos de Citrix, puede administrar y supervisar las siguientes alertas y notificaciones de Citrix a través del Portal de servicio ServiceNow:

- Alertas de Citrix DaaS y Citrix Virtual Apps and Desktops
- Notificaciones de Citrix Cloud
- Eventos de Citrix Application Delivery Management (ADM)

- Alertas y notificaciones de status.cloud.com

Este artículo proporciona orientación sobre cómo:

- Personalizar políticas de alerta y notificación
- Supervisar las alertas y notificaciones de Citrix

## Roles obligatorios

Debe tener uno de los siguientes roles de Citrix ITSM:

- Administrador de eventos (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_event_manager`)
- Operador (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_operator`)
- Administrador (`x_cion_citrix_it_s.ctx_itsm_admin`)

## Personalizar políticas de alerta y notificación

Puede personalizar políticas para controlar:

- Qué alertas y notificaciones se sincronizan con su instancia de ServiceNow. Para obtener más información, consulte:
  - Personalizar políticas de alerta
  - Personalizar las políticas de notificación
- Si desea suprimir la creación de alertas y notificaciones definiendo ventanas de mantenimiento. Para obtener más información, consulte Configurar ventanas de mantenimiento de Citrix
- Cómo ServiceNow procesa los eventos de Citrix ADM que recibe. Para obtener más información, consulte Personalizar las políticas de eventos de ADM
- ¿Qué incidentes de estado de Citrix Cloud se sincronizan desde status.cloud.com a su instancia de ServiceNow? Para obtener más información, consulte Crear políticas de incidentes de estado de Citrix Cloud.

## Personalizar políticas de alerta

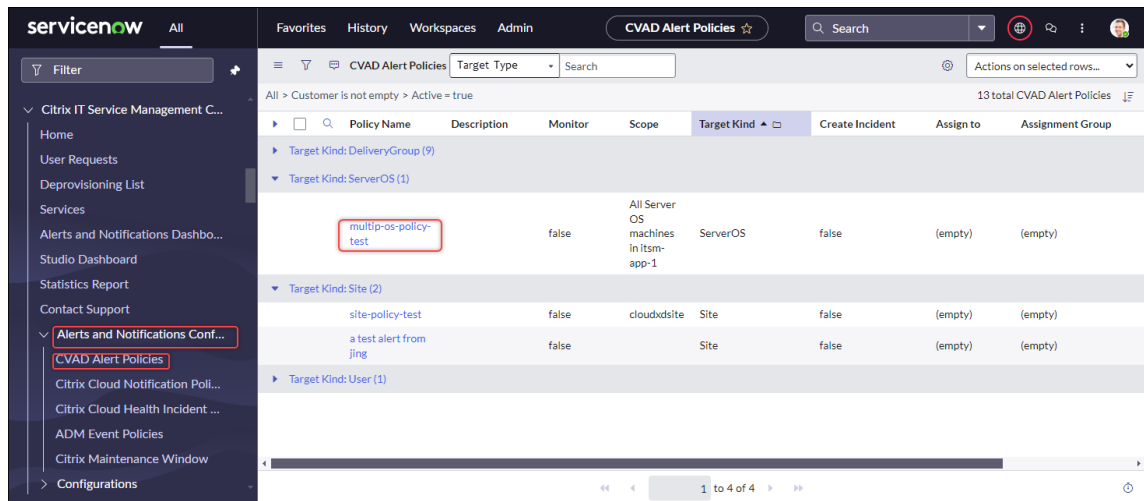
En el portal Citrix DaaS, las alertas se generan según las políticas de alerta que crean los administradores. El servicio del adaptador Citrix ITSM sincroniza automáticamente todas las políticas de alerta del portal Citrix DaaS con su instancia de ServiceNow cada hora. Como administrador de eventos de Citrix ITSM, puede elegir qué alertas se sincronizan según las políticas de alerta.

Para obtener más información sobre las políticas de alerta, consulte los artículos [Documentación de Citrix Virtual Apps and Desktops –Director](#) y [Documentación de Citrix DaaS –Monitor](#).



Para sincronizar las alertas correspondientes a una política de alerta con ServiceNow y mostrarlas en el panel de Alertas y notificaciones, siga estos pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. En el panel izquierdo, seleccione **Citrix IT Service Management Connector > Configuración de alertas y notificaciones > Políticas de alerta de CVAD**. Aparece la página **Políticas de alerta CVAD**, donde las políticas se agrupan por **Tipo de objetivo**.



3. Para actualizar las políticas de alerta de Citrix DaaS inmediatamente, haga clic en **Actualizar**.
4. Haga clic en el enlace del nombre de una política según sea necesario. Aparece la ventana de política de alerta de destino.
5. Haga clic en **Habilitar monitor** en la parte inferior de la página.

**Nota: No**

Al habilitar la supervisión se crea automáticamente un webhook en Citrix Director. Si creó manualmente un webhook de Citrix Director, este se sobrescribirá.

6. Para crear incidentes para alertas asociadas a la política, siga estos pasos:
  - a) Seleccione **Crear incidente**.
  - b) En la lista **Crear incidentes para**, seleccione las alertas para las que desea crear incidentes. Las opciones incluyen **Alertas críticas** y **Todas las alertas**.
  - c) Seleccione **Categoría**, **Impacto** y **Urgencia** para los incidentes a crear.
  - d) (Opcional) En el campo **Grupo de asignación**, escriba el nombre del grupo de asignación al que desea asignar el incidente. A continuación, haga clic en el icono de búsqueda para buscar y seleccionar el grupo.

- e) (Opcional) En el campo **Asignar a** , escriba el nombre del miembro de TI a quien desea asignar el incidente. A continuación, haga clic en el icono de búsqueda para buscar y seleccionar el miembro.

7. Haga clic en **Update**.

Las alertas correspondientes a la política seleccionada se sincronizan con su instancia de ServiceNow. Los operadores de Citrix ITSM pueden verlos en la página **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Alertas y notificaciones** .

Para dejar de monitorear las alertas correspondientes a una política de alerta, abra la política y haga clic en **Deshabilitar monitor**.

### **Personalizar las políticas de notificación**

Las notificaciones de Citrix Cloud brindan información sobre problemas o eventos que requieren la atención de los administradores, como nuevas funciones de Citrix Cloud o problemas con una máquina. Las notificaciones de Citrix Cloud pueden provenir de cualquier servicio dentro de Citrix Cloud. Como administrador de eventos de Citrix ITSM, puede definir políticas para controlar cómo ServiceNow procesa las notificaciones de Citrix Cloud en función de sus atributos. Las acciones de procesamiento incluyen ignorar, habilitar la supervisión y crear incidentes.

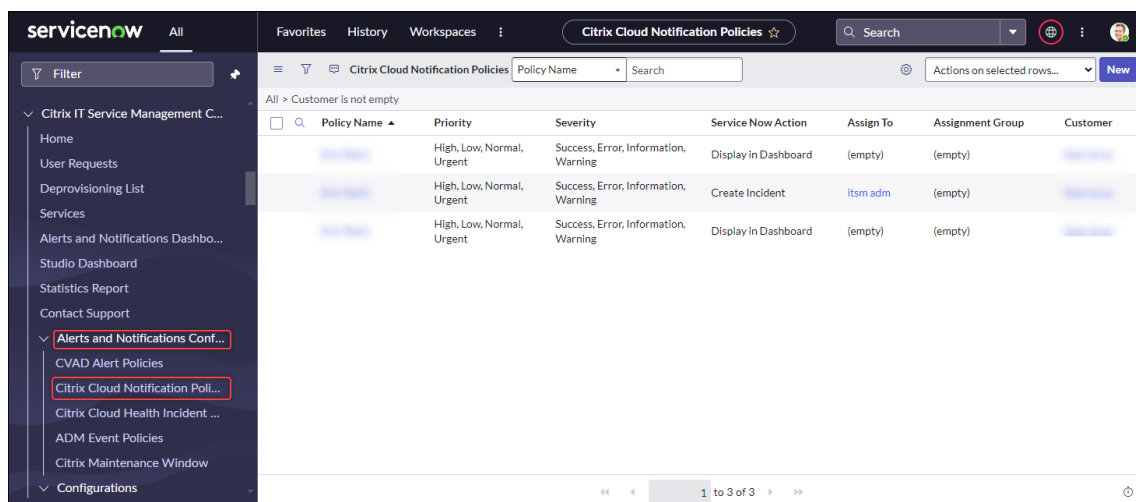
#### **Nota**

Si no se aplican políticas a una notificación recibida, ServiceNow la ignora automáticamente.

Para obtener más información sobre las notificaciones de Citrix Cloud, consulte este artículo [Documentación de Citrix Cloud - Notificaciones](#) .

Para crear una política para las notificaciones de Citrix Cloud, siga estos pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. En el panel izquierdo, seleccione **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Configuración de alertas y notificaciones > Políticas de notificación de Citrix Cloud**.



3. En la página **Políticas de notificación de Citrix Cloud** que aparece, haga clic en **Nuevo**. Aparece una nueva página de políticas.
4. Defina la información general sobre la política de la siguiente manera:
  - En la lista **Cliente** , seleccione una cuenta de Citrix Cloud que desee administrar.
  - En el campo **Nombre de política** , escriba un nombre descriptivo para la política.
  - En el campo **Prioridad de política** , ingrese un número para indicar la prioridad de la política. Cuanto menor sea el número, mayor será la prioridad. Cuando dos políticas se aplican a la misma notificación, la que tiene mayor prioridad (número menor) tiene prioridad.
5. En la pestaña Atributos de notificación **\*\*** , **especifique los valores de los atributos para que coincidan con las notificaciones. Para atributos distintos de \*\*Gravedad y Prioridad**, ingrese una palabra clave o una expresión regular.
6. En la pestaña **Acción de ServiceNow** , seleccione la acción que desea que ServiceNow realice para las notificaciones de destino:
  - **Ignorar**. Ignora las notificaciones de destino.
  - **Mostrar en el Tablero**. Muestra las notificaciones de destino en el panel de Alertas y notificaciones .
  - **Crear incidentes**. Crea un incidente de ServiceNow para cada evento de notificación.
7. Si selecciona **Crear incidentes** como acción, defina el incidente según sea necesario:
  - Seleccione **Categoría, Impacto y Urgencia** para el incidente.
  - Para asignar el incidente a un grupo de asignación, en el campo **Grupo de asignación** , haga clic en el ícono de búsqueda y luego seleccione el grupo.
  - Para asignar el incidente a una persona, en el campo **Asignar a** , haga clic en el ícono de búsqueda y luego seleccione la persona.

- Haga clic en **Create**. La política aparece en la página **Políticas de notificación de Citrix Cloud**

#### Nota

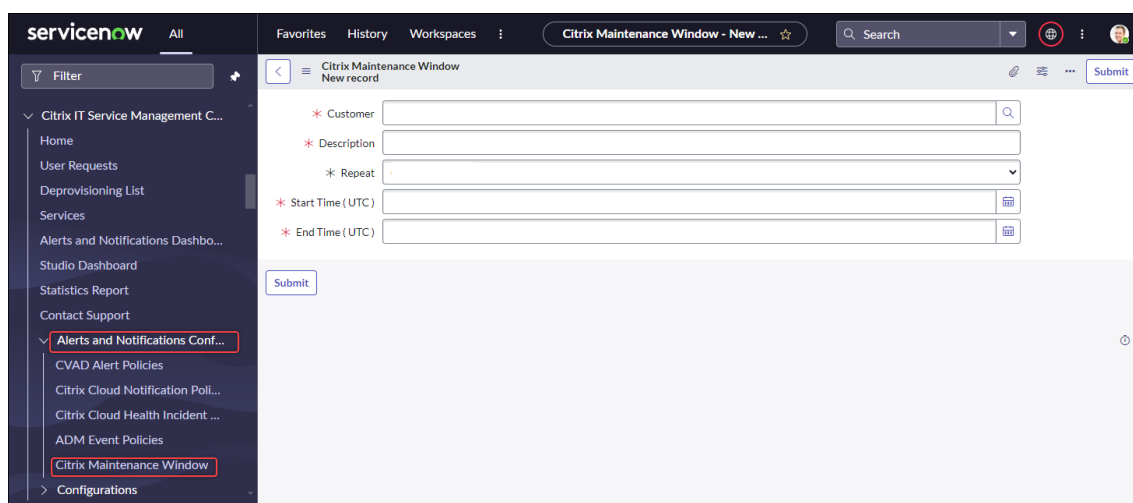
La creación de una política crea automáticamente un webhook en las notificaciones de Citrix Cloud. Si creó manualmente un webhook en las notificaciones de Citrix Cloud, este se sobrescribirá.

### Configurar ventanas de mantenimiento de Citrix

De forma predeterminada, el complemento del conector Citrix ITSM genera un incidente para cada alerta o notificación de Citrix. Para evitar interrupciones durante el mantenimiento, configure las ventanas de mantenimiento de Citrix. Durante esos períodos, el complemento deja de generar incidentes para alertas y notificaciones.

Para crear una ventana de mantenimiento, siga estos pasos:

- Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
- En el panel izquierdo, seleccione **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Configuración de alertas y notificaciones > Ventanas de mantenimiento de Citrix**.
- En la página **Mantenimiento de Citrix de Windows** que aparece, haga clic en **Nuevo**. Aparece una página de configuración.



The screenshot shows the ServiceNow interface for creating a new Citrix Maintenance Window record. The left sidebar is expanded to show the navigation menu, with 'Alerts and Notifications Conf...' and 'Citrix Maintenance Window' highlighted. The main form area contains the following fields:

- Customer**: A text input field with a search icon.
- Description**: A text input field.
- Repeat**: A dropdown menu with a plus sign.
- Start Time (UTC)**: A date and time input field with a calendar icon.
- End Time (UTC)**: A date and time input field with a calendar icon.

A 'Submit' button is located at the bottom left of the form area.

- Defina la información general sobre la ventana de la siguiente manera:
  - En la lista **Cliente**, seleccione una cuenta de Citrix Cloud que desee administrar.
  - En el campo **Descripción**, escriba un nombre descriptivo para esta ventana de mantenimiento.

- En el campo **Repetir** , seleccione la frecuencia con la que se repite el evento de mantenimiento, como **Diariamente (a la misma hora cada día)**, **Semanalmente (el mismo día cada semana)**, **Mensualmente (el mismo día de cada mes)** o **Nunca**.
- En los campos **Hora de inicio (UTC)** y **Hora de finalización (UTC)** , seleccione las horas de inicio y finalización de la ventana de mantenimiento.

5. Haga clic en **Submit**.

### Personalizar las políticas de eventos de ADM

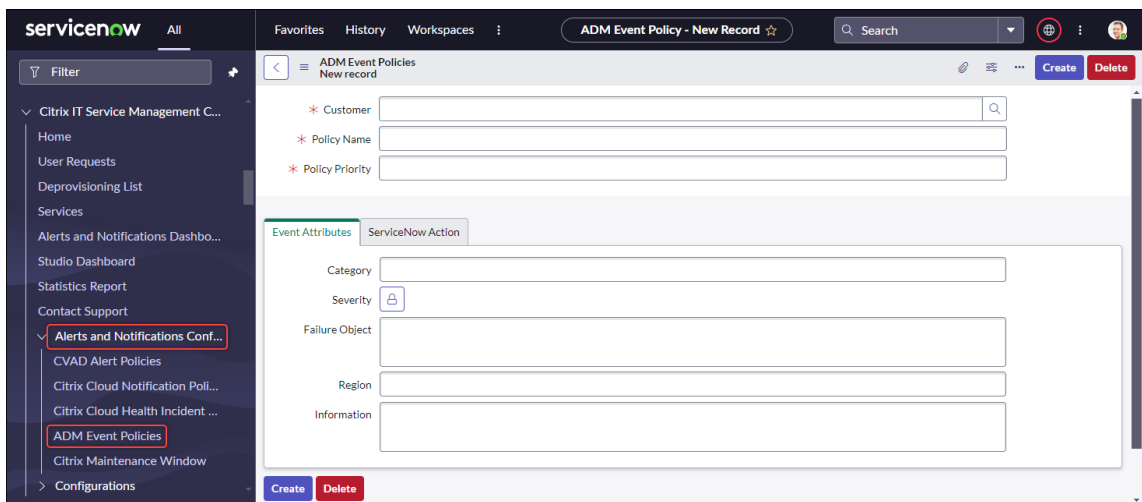
De forma predeterminada, el complemento del conector Citrix ITSM crea un incidente de ServiceNow predefinido para cada evento ADM que recibe. A partir del servicio Adaptador ITSM 22.6, puede definir políticas para controlar cómo ServiceNow procesa los eventos de ADM en función de los atributos del evento. Las acciones de procesamiento incluyen ignorar, habilitar la supervisión y crear incidentes.

#### Nota:

- Si no se aplican políticas a un evento recibido, ServiceNow crea automáticamente un incidente predefinido para él: Categoría de incidente: Ninguno, Impacto: 2 - Medio y Urgencia: 2 - Media.
- Los administradores de Citrix Cloud controlan qué tipos de eventos de Citrix ADM se sincronizan con ServiceNow. Para obtener más información, consulte [Integración con la instancia de ServiceNow](#) en el documento Citrix Application Delivery Management.

Para crear una política de eventos ADM, siga estos pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. En el panel izquierdo, seleccione **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Configuración de alertas y notificaciones > Políticas de eventos de Citrix ADM**.
3. En la página **Políticas de eventos de Citrix ADM** que aparece, haga clic en **Nuevo**. Aparece una nueva página de políticas.



4. Defina la información general sobre la política de la siguiente manera:
  - En la lista **Cliente** , seleccione una cuenta de Citrix Cloud que desee administrar.
  - En el campo **Nombre de política** , escriba un nombre descriptivo para la política.
  - En el campo **Prioridad de política** , ingrese un número para indicar la prioridad de la política. Cuanto menor sea el número, mayor será la prioridad. Cuando dos políticas se aplican al mismo evento, la que tiene mayor prioridad (número más bajo) tiene prioridad.
5. En la pestaña Atributos de evento \*\*, **especifique valores para los atributos de evento para que coincidan con los eventos. Para atributos distintos de \*\*Gravedad**, ingrese una palabra clave o una expresión regular.

Para obtener más información sobre los atributos de eventos de ADM, consulte [Crear reglas de eventos](#) en el documento Citrix Application Delivery Management.
6. En la pestaña **Acción de ServiceNow** , seleccione la acción que desea que ServiceNow realice para los eventos de destino:
  - **Ignorar**: Ignora los eventos de destino.
  - **Mostrar en el panel**: Muestra los eventos de destino en la página Alertas y notificaciones
  - **Crear incidentes**: Crea un incidente de ServiceNow para cada evento de destino.
7. Si selecciona **Crear incidentes** como acción, defina el incidente según sea necesario:
  - Seleccione **Categoría, Impacto y Urgencia** para el incidente.
  - Para asignar el incidente a un grupo de asignación, en el campo **Grupo de asignación** , haga clic en el ícono de búsqueda y luego seleccione el grupo.
  - Para asignar el incidente a una persona, en el campo **Asignar a** , haga clic en el ícono de búsqueda y luego seleccione la persona.
8. Haga clic en **Crear**. La política aparece en la página **Políticas de eventos de Citrix ADM** .

## Crear políticas de incidentes de salud de Citrix

<https://status.cloud.com> genera incidentes de salud por interrupciones y problemas con los servicios de Citrix Cloud. Al crear políticas, puede sincronizar esos incidentes con su Portal de administración de servicios de ServiceNow para su monitoreo y seguimiento.

Para crear una política de incidentes de salud de Citrix Cloud, siga estos pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. En el panel izquierdo, seleccione **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Configuración de alertas y notificaciones > Políticas de incidentes de Citrix Cloud Health**.
3. En la página que aparece, haga clic en **Nuevo**. Aparece una nueva página de políticas.
4. Ingrese la información general de la póliza de la siguiente manera:
  - En la lista **Cliente** , seleccione una cuenta de Citrix Cloud que desee administrar.
  - En el campo **Nombre** , escriba un nombre descriptivo para la política.
  - En el campo **Prioridad de política** , ingrese un número para indicar la prioridad de la política. Cuanto menor sea el número, mayor será la prioridad. Cuando dos políticas se aplican al mismo incidente, la que tiene mayor prioridad (número más bajo) tiene prioridad.
5. En la pestaña Atributos de evento \*\*, especifique los incidentes de estado de Citrix Cloud que desea sincronizar seleccionando sus atributos:
  - **Nombre del servicio:** Haga clic en el ícono de desbloqueo, seleccione los servicios de donde se originan los incidentes y luego haga clic en el ícono de candado.
  - **Región:** Haga clic en el ícono de desbloqueo, seleccione las regiones a las que pertenecen los incidentes y luego haga clic en el ícono de candado.
  - **Tipo de evento:** haga clic en el ícono de desbloqueo, seleccione los tipos de incidentes y luego haga clic en el ícono de bloqueo.
6. En la pestaña **Acción de ServiceNow** , seleccione cómo ServiceNow procesa los incidentes de estado de Citrix Cloud especificados en el paso 5:
  - a) En el campo **Acción de ServiceNow** , seleccione una acción de ServiceNow según sea necesario:
    - **Mostrar en el Tablero.** Muestra los incidentes en el panel de Alertas y notificaciones
    - **Crear incidentes.** Crea un incidente de ServiceNow para cada incidente de estado de Citrix Cloud de destino.

b) Si selecciona **Crear incidentes** como acción, defina el incidente de ServiceNow según sea necesario:

- Seleccione los valores de Categoría **\*\***, **Impacto y Urgencia \*\*** para el incidente.
- Para asignar el incidente a un grupo de asignación, en el campo **Grupo de asignación** , haga clic en el ícono de búsqueda y luego seleccione el grupo.
- Para asignar el incidente a una persona, en el campo **Asignar a** , haga clic en el ícono de búsqueda y luego seleccione la persona.

#### Nota

Si se produce alguna actualización en un incidente de salud de Citrix Cloud, los datos más recientes aparecen automáticamente en el campo Comentario del incidente de ServiceNow correspondiente. Cuando se resuelve el incidente de salud de Citrix Cloud, el incidente de ServiceNow se marca automáticamente como Cerrado.

7. Haga clic en **Create**. La política aparece en la página **Políticas de incidentes de Citrix Cloud Health** .

## Supervisar las alertas y notificaciones de Citrix

Con el servicio Adaptador ITSM, su instancia de ServiceNow proporciona un lugar central para que los servicios de asistencia de TI supervisen alertas, notificaciones y eventos ADM de Citrix Cloud.

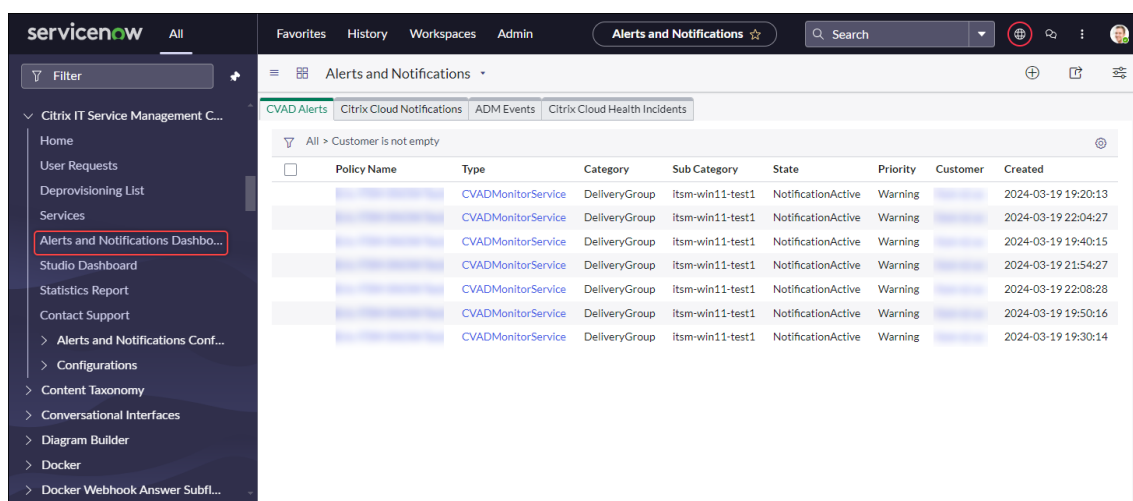
#### Nota:

Los administradores de eventos de Citrix ITSM controlan qué alertas y notificaciones se muestran en el menú **Alertas & Notificaciones** . Para obtener más información, consulte Personalizar políticas de alerta y notificación.

Pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. En el panel izquierdo, seleccione **Citrix IT Service Management Connector > Panel de alertas y notificaciones**. La página Alertas y notificaciones aparece con tres pestañas. Cada pestaña muestra un tipo de mensaje de Citrix Cloud.





3. Haga clic en una de las siguientes pestañas para ver los detalles:

- **Alertas CVAD:** Alertas de Citrix DaaS y Citrix Virtual Apps and Desktops.
- **Notificaciones de Citrix Cloud:** Notificaciones de Citrix Cloud.
- **Eventos ADM:** Eventos de Citrix ADM.
- **Eventos de Citrix Cloud Service:** Eventos de <https://status.cloud.com>.

4. Para cambiar la configuración de los incidentes creados para eventos de Citrix ADM, siga estos pasos:

- a) Haga clic en la pestaña **Eventos ADM**.
- b) En la página **Eventos ADM** que aparece, busque un evento y luego haga clic en su campo **Incidente**.
- c) En la página **Incidente** que aparece, cambie la configuración del incidente según sea necesario. Por ejemplo, asignar el incidente a un grupo de asignación o a un asignado.
- d) Haga clic en **Update**.

## Administradores: configurar los parámetros de Citrix ITSM

February 28, 2025

Este artículo proporciona orientación sobre cómo completar las siguientes tareas de administrador:

- Sincronizar manualmente los datos de Citrix DaaS
- Importar datos de Citrix a ServiceNow

- Administrar servicios de TI para Citrix Virtual Apps and Desktops
- Administrar la configuración avanzada del conector ITSM

## Roles obligatorios

Rol de administrador de ITSM de Citrix (x\_cion\_citrix\_it\_s.ctx\_itsm\_admin)

## Sincronizar manualmente los datos de Citrix DaaS

El conector Citrix ITSM sincroniza los datos de entrega de las cuentas de Citrix Cloud conectadas al menú **Studio Dashboard** . La sincronización se produce cada hora. Los administradores de Citrix ITSM pueden sincronizar los datos inmediatamente siguiendo estos pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Inicio**.
3. En el mosaico **Sincronización de datos** , haga clic en **Actualizar datos**.

## Importar datos de Citrix a ServiceNow

De forma predeterminada, el conector Citrix ITSM importa cinco tipos de datos de implementación de Citrix DaaS a su instancia de ServiceNow. Consulte [Ver información de implementación de Citrix DaaS](#) para obtener más detalles. A partir del conector Citrix ITSM 22.6, puede importar más datos de implementación configurando políticas de importación de datos.

Por ejemplo, al configurar las políticas, puede importar información de VDA y licencia desde Citrix DaaS a su instancia de ServiceNow:

- Importar información de VDA
- Información sobre la licencia de importación

### Nota: No

El conector Citrix ITSM proporciona dos tablas ServiceNow para almacenar información de VDA y de licencia respectivamente. Los desarrolladores pueden invocar esas tablas al crear flujos de trabajo ITSM personalizados o actualizar la información de sus activos en la base de datos de administración de configuración. Para obtener más información, consulte [Tablas de ServiceNow](#) en la documentación para desarrolladores de Citrix ITSM.

## Importar información de VDA

Con **Políticas de importación de datos**, puede importar información de VDA desde sus cuentas de Citrix Cloud a su instancia de ServiceNow diariamente.

Para crear una política de importación de datos, siga estos pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Configuraciones > Políticas de importación de datos**. Aparece la página Políticas de importación de datos.
3. Haga clic en **Nuevo** en la esquina superior derecha. Aparece esta página.

4. En el campo **Cliente**, seleccione una cuenta de Citrix Cloud que desee administrar.
5. En el campo **Nombre de política**, ingrese un nombre descriptivo para la política.
6. En la lista **Tipo de política**, seleccione **Importar información de VDA**.
7. En el campo **Campos opcionales**, seleccione cualquier campo adicional que desee importar de la siguiente manera:
  - a) Haga clic en el icono del candado.
  - b) De la lista que aparece, seleccione los campos que desea importar.
  - c) Haga clic en el icono Desbloquear para guardar los cambios.

### Nota

- De forma predeterminada, la política importa automáticamente varios campos de VDA, como el nombre de la máquina y el nombre del grupo de escritorios.
- Para que la política surta efecto si el complemento del conector Citrix ITSM instalado es la versión 22.6, debe agregar al menos un campo opcional. Para eliminar esta limitación, actualice el complemento a la versión 22.9 o posterior.
- Importar más campos consume más recursos en su instancia de ServiceNow, como capacidad de almacenamiento, potencia de procesamiento y ancho de banda de red.

8. En la lista desplegable **Tiempo de ejecución diario** , seleccione la hora del día en que desea que se ejecute la tarea de importación.
9. Para importar VDA a ServiceNow inmediatamente después de crear la política, seleccione **Actualizar todos los datos inmediatamente**.
10. Haga clic en **Submit**.

Aparece una nueva pestaña, **Lista de VDI publicada**, en la página del Panel de Studio, donde los servicios de asistencia de TI pueden ver la información de la máquina VDA. Los datos VDA importados también se almacenan en la tabla de base de datos `x_cion_citrix_it_s_citrix_vdis` . Para obtener más información, consulte la [documentación para desarrolladores de Citrix ITSM](#).

Después de crear una política de importación de datos, la primera importación carga todos los registros de VDA de la cuenta de Citrix Cloud en su instancia de ServiceNow. Las importaciones posteriores cargan únicamente los registros VDA que se han agregado desde la importación anterior. Si es necesario, puede actualizar los datos VDA existentes en ServiceNow con los datos más recientes de Citrix Cloud.

Para actualizar los datos de VDA en ServiceNow con los datos más recientes de Citrix Cloud, siga estos pasos:

1. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Configuraciones > Políticas de importación de datos**. Aparece la página Políticas de importación de datos.
2. Abra una política según sea necesario.
3. Seleccione **Actualizar todos los datos inmediatamente**.
4. Haga clic en **Update**.

### Información sobre la licencia de importación

Para importar datos de uso diario de las licencias de aplicaciones y escritorios de Citrix, siga estos pasos:

1. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Configuraciones > Políticas de importación de datos**. Aparece la página Políticas de importación de datos.
2. Haga clic en **Nuevo** en la esquina superior derecha. Aparece la página Nuevo registro.
3. En el campo **Cliente** , seleccione una cuenta de Citrix Cloud que desee administrar.
4. En el campo **Nombre de la política** , ingrese un nombre descriptivo para la política.
5. En la lista **Tipo de política** , seleccione **Importar información de licencia**.

6. En la lista **Tipo de licencia** , seleccione el tipo de licencia que desea importar.

Para obtener más información, consulte [Tipos de licencia](#) en la documentación de Licencias de Citrix.

7. Haga clic en **Submit**.

Los datos de uso de la licencia importada se almacenan en la tabla de base de datos `x_cion_citrix_it_s_cvad_active_use` . Para obtener más información sobre esta tabla, consulte la [documentación para desarrolladores de Citrix ITSM](#). Para obtener más información sobre los datos de uso de licencias, consulte [Supervisar licencias y uso activo de servicios en la nube](#) en la documentación de Citrix Cloud.

## Administrar servicios de TI para Citrix Virtual Apps and Desktops

Utilice **Studio Dashboard** para administrar los servicios de TI para Citrix Virtual Apps and Desktops, incluidos:

- Establecer la disponibilidad de la aplicación y del escritorio para las solicitudes de los usuarios
- Habilitar la aprobación automática de solicitudes
- Habilitar la aprobación automática para computadoras de escritorio
- Habilitar el desaprovisionamiento de escritorios inactivos
- Habilitar el cambio de tamaño de la máquina virtual

## Establecer la disponibilidad de la aplicación y del escritorio para las solicitudes de los usuarios

De forma predeterminada, todas las aplicaciones y escritorios publicados no están disponibles para las solicitudes de los usuarios. Puede habilitar su disponibilidad según sea necesario. Estos son los pasos detallados:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Panel de estudio**.
3. Haga clic en la pestaña **Aplicaciones publicadas** o en la pestaña **Escritorios publicados** según sea necesario.
4. Localice una aplicación o escritorio y luego haga clic en el campo **Nombre publicado** . Aparece la página de información de la aplicación o del escritorio.
5. Para que las aplicaciones o los escritorios estén disponibles para las solicitudes de los usuarios, seleccione **Disponibilidad para solicitudes**.
6. Para ocultar la aplicación o el escritorio de la lista de solicitudes, desmarque **Disponible para solicitudes**.
7. Haga clic en **Update**.

## Habilitar la aprobación automática de solicitudes

De forma predeterminada, las solicitudes de aplicaciones requieren aprobación manual. Para guardar el proceso de aprobación de una solicitud, puede habilitar su aprobación automática. Estos son los pasos detallados:

1. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Panel de estudio**.
2. Haga clic en la ficha **Published Applications**.
3. Localice una aplicación y haga clic en el campo **Nombre publicado** . Aparece la página de información de la aplicación.
4. Seleccione **Habilitar aprobación automática**.
5. Establezca la regla para agregar usuarios a un grupo de recursos:
  - **Grupo de AD para aprobación automática**. Haga clic en el ícono del candado y luego en el ícono **Agregar/Mover Múltiples** . Aparecen los grupos de Active Directory que tienen permiso para usar esta aplicación. Siga las instrucciones en pantalla para agregar grupos según sea necesario.
  - **Grupo de entrega para aprobación automática**. Haga clic en el ícono del candado y luego en el ícono **Agregar/Mover Múltiples** . Aparecen los grupos de entrega que tienen permiso para usar esta aplicación. Siga las instrucciones en pantalla para agregar grupos según sea necesario.
  - **Grupo de aplicaciones para aprobación automática**. Haga clic en el ícono del candado y luego en el ícono **Agregar/Mover Múltiples** . Aparecen los grupos de aplicaciones que tienen permiso para usar esta aplicación. Siga las instrucciones en pantalla para agregar grupos según sea necesario.
6. Haga clic en **Update**.

## Habilitar la aprobación automática para computadoras de escritorio

De forma predeterminada, las solicitudes de escritorio requieren aprobación manual. Para acelerar el proceso de aprobación de un escritorio, puede habilitar la aprobación automática del mismo. Estos son los pasos detallados:

1. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Panel de estudio**.
2. Haga clic en la pestaña **Escritorios publicados** .
3. Localice un escritorio y haga clic en el campo **Nombre publicado** . Aparece la página de información del escritorio.
4. Seleccione **Habilitar aprobación automática**.

5. Para agregar usuarios al grupo de entrega mostrado, haga clic en **Actualizar**.
6. Para agregar usuarios a un grupo de AD que tenga permiso para usar el escritorio, siga estos pasos:
  - a) Seleccione **Agregar grupo de AD en lugar de**.
  - b) De la lista **Grupo de AD para aprobación automática** , seleccione un grupo de AD según sea necesario. La lista muestra los grupos de AD que tienen permiso para usar el escritorio.
  - c) Haga clic en **Update**.

### Habilitar el desaprovisionamiento de escritorios inactivos

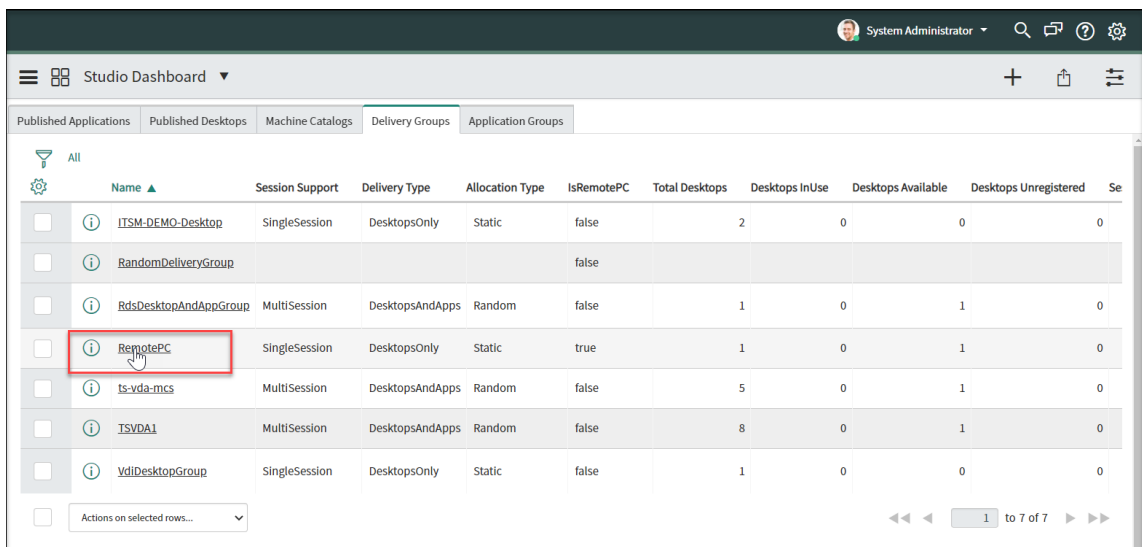
Al desaprovisionar escritorios inactivos, los administradores de recursos pueden recuperar recursos inactivos, lo que aumenta su utilización. Puede habilitar el desaprovisionamiento de escritorios inactivos en función de los grupos de entrega. Si es necesario, también puede habilitar el desaprovisionamiento automático.

#### Nota

El desaprovisionamiento de escritorios inactivos solo se admite para escritorios VDI estáticos.

Estos son los pasos detallados:

1. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Panel de estudio**.
2. Haga clic en la pestaña **Grupos de entrega** .
3. Localice un grupo de entrega cuyo campo **Tipo de asignación** muestre **Estático** y luego haga clic en el campo **Nombre** . Aparece la página de información del grupo de entrega.



	Name ▲	Session Support	Delivery Type	Allocation Type	IsRemotePC	Total Desktops	Desktops InUse	Desktops Available	Desktops Unregistered	Se
<input type="checkbox"/>	ITSM-DEMO-Desktop	SingleSession	DesktopsOnly	Static	false	2	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	RandomDeliveryGroup				false					
<input type="checkbox"/>	RdsDesktopAndAppGroup	MultiSession	DesktopsAndApps	Random	false	1	0	1	0	
<input type="checkbox"/>	RemotePC	SingleSession	DesktopsOnly	Static	true	1	0	1	0	
<input type="checkbox"/>	Is-vda-mcs	MultiSession	DesktopsAndApps	Random	false	5	0	1	0	
<input type="checkbox"/>	TSVDA1	MultiSession	DesktopsAndApps	Random	false	8	0	1	0	
<input type="checkbox"/>	VdiDesktopGroup	SingleSession	DesktopsOnly	Static	false	1	0	0	0	

4. Seleccione **Habilitar desaprovisionamiento**.

5. En el campo **Días de inactividad antes de alertas** que aparece, cambie el valor predeterminado si es necesario.

Cuando un escritorio del grupo de entrega ha estado inactivo durante más de los días especificados, el escritorio aparece en el menú Lista de desaprovisionamiento. Su campo *Estado* muestra *Marcado para desaprovisionamiento*, lo que notifica que el escritorio pronto estará listo para el desaprovisionamiento. Para evitar generar dichas notificaciones, configure **Días de inactividad antes de alertas** en **0**.

6. En el campo **Días de inactividad antes del desaprovisionamiento** que aparece, cambie el valor predeterminado si es necesario.

Cuando un escritorio del grupo de entrega ha estado inactivo durante más de los días especificados, el escritorio aparece en el menú Lista de desaprovisionamiento. Su campo *Estado* muestra *Listo para desaprovisionamiento*.

7. Para habilitar el desaprovisionamiento automático, seleccione **Desaprovisionamiento automático** y luego seleccione un tipo de desaprovisionamiento:

- Quitar el escritorio
- Mantener el escritorio pero eliminar la asignación de usuario

8. Haga clic en **Update**.

### Habilitar el cambio de tamaño de la máquina virtual

Como administrador de ITSM, puede habilitar el cambio de tamaño de VM para un catálogo de máquinas aprovisionado por MCS. Después de habilitar esta capacidad, las máquinas en este catálogo se pueden redimensionar según los tamaños de VM que usted especifique. Esta capacidad permite que los servicios de asistencia técnica y los usuarios finales soliciten que los escritorios se escalen para adaptarse a las necesidades de carga de trabajo.

Para habilitar el cambio de tamaño de la máquina virtual, siga estos pasos:

1. Vaya a **Conector de administración de servicios de TI de Citrix > Panel de estudio**.
2. Haga clic en la pestaña **Catálogos de máquinas**.
3. Ubique un catálogo de máquinas donde el campo **Tipo de aprovisionamiento** muestre **MCS** y haga clic en su **Nombre**. Aparece la página de detalles del catálogo de máquinas.



Name	Provisioning Type	Scopes	Session Support	Customer
[Redacted]	MCS		SingleSession	[Redacted]
[Redacted]	MCS		SingleSession	[Redacted]
[Redacted]	MCS		MultiSession	[Redacted]
[Redacted]	MCS		MultiSession	[Redacted]
[Redacted]	MCS		MultiSession	[Redacted]

4. Seleccione **Habilitar cambio de tamaño de VM**.
5. En el campo **Tipo de cambio de tamaño** que aparece, especifique los tamaños de VM disponibles para cambiar de tamaño:
  - a) Haga clic en el icono del candado para desbloquear el campo.
  - b) Haga clic en el icono de la lupa junto a **Seleccione el registro de destino** para ver las opciones disponibles.
  - c) Seleccione una opción de tamaño de VM de la lista.
  - d) Si es necesario, repita los pasos b a c para agregar más opciones de tamaño de VM.

**Nota**

Los tamaños seleccionados determinan las opciones de cambio de tamaño de VM disponibles para que las mesas de ayuda y los usuarios finales las soliciten. Elija tamaños según los requisitos de carga de trabajo.

6. Haga clic en **Update**.

Después de completar estos pasos, se habilitará el cambio de tamaño para el catálogo de máquinas seleccionado.

## Administrar la configuración avanzada del conector ITSM

Utilice **Configuraciones > Propiedades** para administrar configuraciones avanzadas para el conector ITSM, incluyendo:

- Habilitar PowerShell remoto
- Habilitar la eliminación automática de alertas y notificaciones de Citrix
- Habilitar la compatibilidad con múltiples cuentas de Citrix Cloud de dominio AD
- Habilite las operaciones de AD a través de ITSM

## Habilitar PowerShell remoto

Para admitir la actividad personalizada **Ejecutar scripts de PowerShell en una máquina**, habilite la función de PowerShell remoto en el conector Citrix ITSM de la siguiente manera:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. En el panel izquierdo, seleccione **Citrix IT Service Management Connector > Configuraciones > Propiedades**. Aparece la página **Clientes de Citrix**, que enumera las cuentas de Citrix Cloud que agregó al complemento.
3. Localice un cliente y haga clic en **Nombre para mostrar**. Aparece la página de información del cliente.
4. Seleccione **Habilitar PowerShell remoto**.
5. Haga clic en **Update**.

Para obtener más información sobre esta actividad personalizada, consulte [Actividades y tablas personalizadas](#).

### Nota: No

Su configuración tendrá efecto en 24 horas. Para que tenga efecto inmediatamente, reinicie Cloud Connectors.

## Habilitar la eliminación automática de alertas y notificaciones de Citrix

El conector Citrix ITSM sigue sincronizando los siguientes datos de Citrix Cloud con su instancia de ServiceNow. Para ahorrar espacio de almacenamiento, puede habilitar la eliminación automática de los datos y especificar un período de retención para ellos.

- Alertas de Citrix DaaS y Citrix Virtual Apps and Desktops
- Notificaciones de Citrix Cloud
- Eventos de Citrix Application Delivery Management (ADM)
- Datos de uso de licencias de Citrix DaaS

Para habilitar la eliminación automática de datos de Citrix, siga estos pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. En el panel izquierdo, seleccione **Citrix IT Service Management Connector > Configuraciones > Propiedades**. Aparece la página **Clientes de Citrix**, que enumera las cuentas de Citrix Cloud que agregó al complemento.
3. Localice un cliente y haga clic en **Nombre para mostrar**. Aparece la página de información del cliente.

4. Seleccione **Habilitar eliminación automática de datos**.
5. En el campo **Días de retención** que aparece, ingrese un período de retención, en días.
6. Haga clic en **Update**.

### **Habilitar la compatibilidad con múltiples cuentas de Citrix Cloud de dominio AD**

En las cuentas de Citrix Cloud con varios dominios AD, los usuarios se identifican por nombres de usuario y nombres de dominio. Para permitir que el complemento del conector ITSM recupere datos de sesión de usuario de esas cuentas, seleccione el **Nombre de cuenta SAM** o el **Nombre principal de usuario (UPN)** como identidad única del usuario.

Siga estos pasos para habilitar el soporte:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. En el panel izquierdo, seleccione **Citrix IT Service Management Connector > Configuraciones > Propiedades**. Aparece la página **Cientes de Citrix**, que enumera las cuentas de Citrix Cloud que agregó al complemento.
3. Localice un cliente que tenga más de un dominio AD y haga clic en **Nombre para mostrar**. Aparece la página de información del cliente.
4. En la lista **Identidad única de usuario**, seleccione el campo que almacena el sAMAccountName o UPN. Las opciones provienen de los nombres de campo en la tabla **Organización > Usuarios**.
5. Haga clic en **Actualizar** para guardar el cambio.
6. Para los demás clientes con varios dominios AD en la lista, repita los pasos 3 a 5 para cada uno.

### **Habilite las operaciones de AD a través de ITSM**

Al aprobar solicitudes de usuarios para aplicaciones y escritorios, los administradores de recursos pueden asignar aplicaciones y escritorios a los usuarios agregándolos a grupos de Active Directory (AD) con permiso para usar las aplicaciones o los escritorios. Para habilitar esta funcionalidad, debe habilitar las operaciones de AD mediante uno de los siguientes métodos:

- **Usar ServiceNow para operaciones de AD:** Activar la solución **Automatización de Active Directory** en ServiceNow. Para obtener más información, consulte este [artículo de ServiceNow](#).
- **Usar ITSM para operaciones de AD:** Habilite la propiedad **Habilitar operación de AD a través de ITSM**. Esta configuración utiliza el servicio Citrix Identity para conectarse a su servidor AD.

Para habilitar la propiedad **Habilitar operación de AD a través de ITSM**, siga estos pasos:

1. Inicie sesión en su portal de gestión de servicios de ServiceNow.
2. En el panel izquierdo, seleccione **Citrix IT Service Management Connector > Configuraciones > Propiedades**. Aparece la página **Cientes de Citrix** , que enumera las cuentas de Citrix Cloud que agregó al complemento.
3. Localice una cuenta y luego haga clic en el campo **Nombre para mostrar** . Aparece la página de información del cliente.
4. Seleccione **Operación AD a través de ITSM**.
5. En los campos **Cuenta AD** y **Contraseña AD** que aparecen, ingrese las credenciales con permiso para agregar usuarios a grupos de AD.
6. Haga clic en **Update**.

## Actualizar

June 20, 2022

Para actualizar el servicio del adaptador de Citrix ITSM a una nueva versión, instale y configure el plug-in del conector de Citrix ITSM correspondiente en la instancia de ServiceNow.

Pasos:

1. En la tienda de ServiceNow, busque **Citrix** para encontrar el plug-in y, a continuación, descargue la versión necesaria.
2. Instale el plug-in en su instancia de ServiceNow.  
Para obtener más información, consulte [Instalar el complemento Citrix ITSM Connector](#).
3. Si la versión del plug-in es 22.3.0, obtenga las credenciales de Citrix Cloud Secure Client que generó inicialmente para el servicio y, a continuación, agréguelas al plug-in.  
Para obtener más información, consulte [Agregar las credenciales de autenticación al complemento](#).

Se completa la actualización de la versión.

## Actividades, acciones y tablas personalizadas

January 17, 2024

El servicio ITSM Adapter proporciona un conjunto de actividades, acciones y tablas personalizadas a través del complemento Citrix ITSM Connector. Con ellos, los desarrolladores pueden crear flujos de trabajo de Citrix ITSM que mejor se adapten a sus necesidades:

- Con las Actividades, los desarrolladores pueden crear flujos de trabajo para aplicaciones y escritorios Citrix mediante el [Editor de flujos de trabajo de ServiceNow](#).

Las actividades son componentes básicos de los flujos de trabajo de ServiceNow. El plug-in de conector de Citrix ITSM proporciona actividades personalizadas para aplicaciones y escritorios Citrix. Tomemos como ejemplo la actividad Obtener sesiones. Obtiene información sobre las sesiones de aplicaciones y escritorios de Citrix en función de los valores de las variables.

- Con las acciones, los desarrolladores pueden crear flujos de trabajo para las aplicaciones y escritorios de Citrix mediante el [diseñador de flujos de ServiceNow](#).
- Con las tablas, puede obtener datos de entornos Citrix.

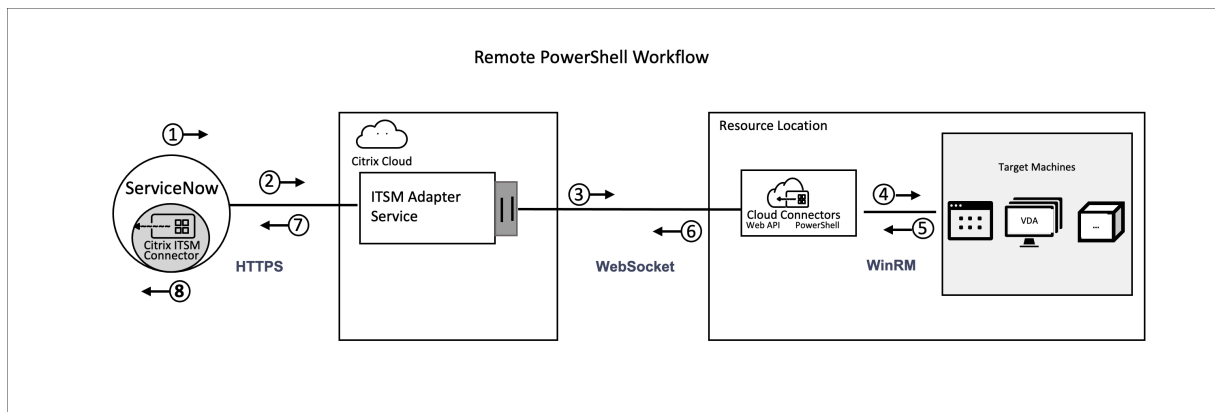
Para obtener más información, consulte la [documentación para desarrolladores de Citrix ITSM](#).

### Actividad: ejecutar scripts de PowerShell en una máquina

Con la actividad personalizada **Ejecutar scripts de PowerShell en una máquina**, puede ejecutar scripts de PowerShell de forma remota en un equipo de destino.

#### Overview

El siguiente diagrama ilustra el flujo de procesamiento de esta actividad personalizada.



El proceso detallado es el siguiente:

- 1 y 2: El plug-in de conector ITSM de Citrix recopila datos de la actividad y los envía al servicio Citrix ITSM Adapter.

- 3: El servicio Citrix ITSM Adapter analiza los datos recibidos y los envía a los Cloud Connectors de destino.
- 4: Los Cloud Connectors analizan los datos recibidos y envían el script a la máquina de destino para su ejecución.
- 5, 6 y 7: El equipo de destino ejecuta el script y devuelve el resultado a ServiceNow. En el proceso, se utilizan los protocolos HTTPS, WebSocket y WinRM.

Esta actividad contiene los siguientes datos:

- ID de cliente e ID de ubicación del recurso. Identifique los Cloud Connectors para la entrega de scripts.
- Nombre de la máquina. Identifica la máquina de destino para ejecutar el script.
- Nombre de usuario y contraseña. Identifique las credenciales para ejecutar PowerShell en la máquina.
- Guión. Identifica el script de PowerShell.

Para obtener más información, consulte [Ejecutar scripts de PowerShell en una máquina](#) en la documentación para desarrolladores de Citrix ITSM.

### Requisitos previos

Antes de usar esta actividad, debe:

- Habilitar PowerShell remoto en el conector de Citrix ITSM. Para obtener más información, consulte [Habilitar PowerShell remoto](#).
- Permitir que las máquinas VDA reciban comandos remotos. Para obtener más información, consulte [este artículo de Microsoft](#).

### Comenzar a utilizar el flujo de trabajo de ejemplo

El portal de administración de servicios de ServiceNow proporciona un ejemplo de flujo de trabajo para ayudarle a entender cómo utilizar esta actividad personalizada.

Para experimentar este flujo de trabajo de ejemplo como usuario, sigue estos pasos:

1. En el portal de administración de servicios de ServiceNow, vaya a **Citrix IT Service Management Connector > Servicios > Citrix Virtual Apps and Desktops**.
2. Haga clic en **Ejecutar scripts de PowerShell en una máquina (ejemplo de flujo de trabajo)**.
3. Busque una máquina de destino mediante el nombre de usuario, el grupo de entrega o el catálogo de máquinas (cualquiera o todos) y, a continuación, seleccione una máquina de los resultados de la búsqueda.

4. En los campos **Nombre de usuario** y **Contraseña**, introduzca las credenciales para ejecutar el script de PowerShell en la máquina.
5. En el campo **Contenido del script**, introduzca el script de PowerShell que se va a ejecutar en la máquina. A partir de la versión 23.7.0 del servicio ITSM Adapter, puede utilizar los parámetros del script. Los parámetros se representan como `${ ScriptParameters.<key> }`. Cada nombre de clave corresponde a un parámetro diferente, como `${ ScriptParameters.ExampleParam1 }` y `${ ScriptParameters.ExampleParam2 }`.
6. Si utiliza parámetros en el script, en el campo **Parámetros del script**, introduzca pares clave-valor en el formato JSON para asignar valores a las claves del script. Por ejemplo: `{ "ExampleParam1": "Value1", "ExampleParam2": "Value2" }`.
7. Haga clic en **Submit**.

**Ejemplo** Contenido del script:

```
1 $processes = Get-Process -Name “ ${
2   ScriptParameters.appname }
3   ”
4 foreach ($process in $processes){
5
6     Stop-Process -id $process.Id
7 }
```

Parámetros del script:

```
{ "appname": "chrome" }
```

Script final:

```
1 $processes = Get-Process -Name “ chrome ”
2 foreach ($process in $processes){
3
4     Stop-Process -id $process.Id
5 }
```

Para ver los detalles de diseño de este flujo de trabajo, sigue estos pasos:

1. En el portal de administración de servicios de ServiceNow, seleccione **Editor de flujos de trabajo** en el menú de navegación de la izquierda.
2. En la ficha **Flujos de trabajo**, seleccione el flujo de trabajo de **CTX Remote PowerShell**. Aparecen sus detalles de diseño.



© 2025 Cloud Software Group, Inc. All rights reserved. This document is subject to U.S. and international copyright laws and treaties. No part of this document may be reproduced in any form without the written authorization of Cloud Software Group, Inc. This and other products of Cloud Software Group may be covered by registered patents. For details, please refer to the Virtual Patent Marking document located at <https://www.cloud.com/legal>. Citrix, the Citrix logo, NetScaler, and the NetScaler logo and other marks appearing herein are either registered trademarks or trademarks of Cloud Software Group, Inc. and/or its subsidiaries in the United States and/or other countries. Other marks are the property of their respective owner(s) and are mentioned for identification purposes only. Please refer to Cloud SG's Trademark Guidelines and Third Party Trademark Notices (<https://www.cloud.com/legal>) for more information.