

Cisco Smart Net Total Care Portal トラブルシューティングガイド

本書では、Cisco Smart Net Total Care™ Portal に関する問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

ヒント : Cisco Common Services Platform Collector (CSPC) または収集プロセスに関する質問がある場合は、『[Cisco Common Services Platform Collector Troubleshooting Guide \(Cisco Common Services Platform Collector トラブルシューティングガイド \)](#)』を参照してください。

関連する問題と推奨される解決方法を確認するには、以下のいずれかのセクションを参照してください。

- [ポータルアクセス](#)
- [レポートおよびデータ](#)
- [アップロード](#)

ポータル アクセス

このセクションの情報は、ポータル アクセスに関連する一般的な問題に対応しています。

ポータルにログインできない

ポータルへのログイン試行に関する問題がある場合は、次のアクションを実行してください。

- 委任管理者 (DA) に [Cisco Services Access Management Tool にログインして、割り当てられているロールを確認するように依頼します。このロールは顧客ユーザか、シスコブランドリセラー \(CBR \) ユーザ \(シスコパートナーの場合 \) のいずれかになります。](#)
- 初回のログイン試行に関連する問題である場合は、DA がロールを割り当ててからアクセス情報とポータルが同期されるまで 24 時間待つてから、もう一度お試しください。24 時間が経過してもポータルにログインできない場合は、[Smart Net Total Care Support Community](#) に新しい質問を投稿してください。

パートナーを自社の DA として指名できない

パートナーを DA に指名することはできません。DA になることができるのは顧客だけです。

DA としてポータルにアクセスする際に問題が発生する

DA ロールしか割り当てられていない担当者は、ポータルにアクセスする権限がありません。DA がポータルにアクセスするには、顧客ユーザまたは顧客管理者ロールの割り当てが必要です。

レポートおよびデータ

このセクションの情報は、レポートに関する一般的な問題、およびポータル内でのデータの表示に関する問題に対応しています。

ポータルにデータが表示されない

顧客および CBR ユーザは、1 回以上アップロードを正常に完了すれば、レポートを表示できるようになります。ポータルにデータが表示されない場合は、これらのアクションを完了してから、トラブルシューティングを行ってください。

- 自社の DA によって、顧客またはパートナーのロールが割り当てられていることを確認します。DA は、Cisco Service Access Management Tool でロールを割り当てることができます。
- ポータルにログインし、左側のナビゲーション ウィンドウで [管理 (Administration)] > [アップロード処理状況 (Upload Processing)] に移動します。ステータス列をチェックして、インベントリ収集が正常に完了しているかどうかを確認します。
- アップロードが開始されていなかった場合は、顧客管理者に連絡してください。ポータルのユーザ インターフェイスからアップロードを開始できるのは顧客管理者だけです。
- インベントリ情報は、アップロードが正常に完了してから 24 ~ 48 時間後にポータルに表示されます。
- アップロードが 48 時間以上かかる場合、または、アップロードが完了してから 48 時間以上経過しているにもかかわらずデータがまだポータルに表示されない場合は、新しい質問を [Smart Net Total Care Support Community](#) に投稿してください。

左側のナビゲーション ウィンドウに [はじめに (Get Started)] リンクしか表示されない

左側のナビゲーション ウィンドウにその他のリンクが表示されるようにするには、顧客管理者として 1 回以上アップロードを完了する必要があります。データをポータルにアップロードするには、次の手順を実行します。

1. 左側のナビゲーション ウィンドウで [はじめに (Get Started)] をクリックすると、データアップロード オプションを選択できるページが表示されます。
2. インベントリ収集用に、適切な方法 (カンマ区切り値 (CSV) ファイルまたはコレクタ) を選択します。

ヒント : サポートされている収集方法の詳細については、「[Device Data Collection Options \(デバイス データ収集オプション \)](#)」ページを参照してください。

3. データのアップロードが完了するまで 24 ~ 48 時間待つてからデータがポータルに表示されることを確認します。

アップロードが完了すると、左側のナビゲーション ウィンドウにその他すべてのリンクが表示され、使用できるようになります。[はじめに (Get Started)] リンクは、最初にポータルを使用するときインベントリ データがない場合にのみ表示されます。以降のログイン時には表示されません。

注 : アップロード ステータスが 48 時間以上 [進行中 (In Progress)] のままである場合、または [失敗 (Failure)] [ステータスになった場合は、Smart Net Total Care Support Community](#) に新しい質問を投稿してください。コミュニティでは、機密情報を共有しないように注意してください。

すでにネットワーク上にないデバイスのデータが引き続き表示される

[アプリケーション設定 (Application Settings)] > [レポート設定 (Report Preferences)] に移動し、[最新表示 (Latest View)] オプションを有効にすると、最新のインベントリのアップロードに関する情報だけが表示されます。

社内の他の場所で使用するためにデータをエクスポートしたい

レポートを生成するには、各レポート パネルで [エクスポート (Export)] をクリックし、選択肢の中からレポートのタイプを選択します。レポート生成のスケジュールを設定するには、[アクション (Actions)] > [タスクのスケジュール (Schedule Task)] に移動して、リストからレポートを選択します。

どちらの場合も、完了すると、左側のナビゲーション ウィンドウの [マイ レポート (My Reports)] から作成したファイルをダウンロードできます。

ポータルでのレポート フィルタ オプションの使い方がわからない

フィルタ オプションを使用するには、レポート ウィンドウの各列の上部にあるフィルタ ボックスをクリックし、必要な値をテキスト ボックスに入力 (または使用可能なオプションから選択) して Enter を押すと、指定された条件に一致する結果が表示されます。

ヒント : フィルタ値は複数の列に追加できます。

ポータルでサポートされているデバイスがわからない

[Product ID Checker ツールを使用して、ネットワーク上のどのデバイスが Smart Net Total Care Portal でサポートされているかがわかります。](#) 新しいデバイスは頻繁に追加されます。

デバイス関連の問題についてポータルからケースをオープンしたい

[すべての機器 (All Equipment)] レポート ([インベントリ (Inventory)] > [すべての機器 (All Equipment)]) を使用して、ポータルからサポート ケースをオープンすることができます。

デバイス行で適切なチェックボックスをオンにして、ケースをオープンする必要があるデバイスを選択し、[アクション (Actions)] > [サポート ケースの作成 (Create Support Cases)] をクリックします。[サポート ケースの作成 (Create Support Cases)] オプションは、デバイスを選択するまでグレー表示になっています。

ポータルからインベントリの名前を変更する方法がわからない

現在の機能では、ポータルでインベントリ名を変更することはできません。

自動通知を受信したい

[アプリケーション設定 (Application Settings)] > [マイ通知 (My Notifications)] に移動し、通知設定を行います。さらに顧客管理者は、[アプリケーション設定 (Application Settings)] > [会社通知 (Company Notifications)] からユーザーリストに対する通知を設定できます。通知 (アップロード完了通知や製品アラートなど) は、指定された電子メールアドレスに、即時、日次、週次で送信できます。

アップロード

このセクションの情報は、ポータルへのデータのアップロードに関連する一般的な問題に対応しています。

アップロードステータスがアップロード処理状況ダッシュボードに表示されない

新しいアカウントで最初にデータをアップロードしようとしても、[管理 (Administration)] > [アップロード処理状況 (Upload Processing)] 領域にアップロード処理ステータスは表示されません。アップロードステータスは、アップロードを 1 回以上完了した場合にのみ表示されます。

ポータルでインベントリ収集が完了するまで 24 ~ 48 時間以上かかります。左側のナビゲーションウィンドウにレポート (データ) やその他のリンクが表示されるには、アップロードが [成功 (SUCCESS)] ステータスに達する必要があります。

毎日インベントリごとに複数のアップロードを処理したい

同じインベントリに対する追加のアップロードを処理する場合は、24 ~ 48 時間待つてから行うことをお勧めします。

現在、アップロードの受信時にはポータルには反映されません。アップロードは、処理が開始された時点で反映されます。最初のアップロードが完了する前に 2 回目のアップロードを開始すると、データ処理の競合が生じ、アップロードが停止する可能性があります。

[失敗 (Failed)] アップロードステータスが表示される

アップロードが [失敗 (FAILED)] ステータスになった場合は、新しいアップロードを開始する必要があります。[失敗 (Failed)] アップロードステータスを変更することはできません。

[インポート エラー : 操作を完了できませんでした (Import Errors: Operation could not be completed)] エラーメッセージが表示される

このエラーメッセージは、CSV ファイルのアップロード中に生成される場合があります。最も一般的な CSV エラーは、不正なファイルとコンテンツ形式に関連するものです。この問題のトラブルシューティングを行うには、次のアクションを実行します。

- ファイルが CSV 形式であることを確認します。
- すべての列で、列名がすべて入力されていることを確認します。
- 次の必須列の値が、各デバイス行に入力されていることを確認します。
 - ホスト名
 - シリアル番号

- iSCSIポータルの
- 製品 ID

注：その他の列はオプションであり、空白のままにすることができますが、列名は削除しないでください。

問題が解決しない場合は、[Smart Net Total Care Support Community](#) に新しい質問を投稿してください。

サードパーティ製コレクタの問題が発生する

サードパーティ製コレクタ (Netformx や SolarWinds など) やデータの収集に関連する問題が発生した場合は、該当のコレクタのサードパーティ ベンダーまたはサポート チームに直接連絡して問題を解決してください。

Smart Net Total Care Portal で表示可能なデータに関する問題の場合は、問題の詳細と合わせて、新しい質問を [Smart Net Total Care Support Community](#) に投稿してください。

注：ポータルでアップロード ステータスが [準備完了 (Ready)] になるまで、[Netformx または SolarWinds にサポートを依頼する必要があります。](#) シスコは、サードパーティ側のエラーや処理の問題についてはサポートできません。