

Verwaltung und Management des Cisco Smart Net Total Care-Portals

Das [Smart Net Total Care™-Portal](#) verwendet Geräteinformationen und analysiert diese mit Sicherheits- und Support-Daten aus der Wissensdatenbank von Cisco. So erhalten Sie aussagekräftige Informationen, mit denen Sie Probleme schneller beheben, die Betriebseffizienz steigern und Support-Risiken besser kontrollieren können. Das [Benutzerhandbuch zum Smart Net Total Care Portal](#) enthält Informationen zur Verwendung des Portals.

In diesem Dokument werden die verschiedenen Portalrollen und Zugriffsebenen beschrieben und die Verwaltung dieser Rollen im Portal beschrieben.

Portalrollen und Zugriff

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen Rollen und Zugriffsebenen beschrieben, die im Portal verwendet werden.

Hinweis: Sie müssen den Self-Service-Onboarding-Prozess abschließen, um auf das Portal zugreifen zu können. Die erste Person im Unternehmen, die den Prozess abschließt, ist der delegierte Administrator (DA), der für die Verwaltung des Portalzugriffs verantwortlich ist. Weitere Informationen zum Self-Service-Onboarding-Prozess finden Sie im [Cisco Smart Net Total Care Portal Onboarding Guide](#).

Delegierte Administratoren

Nach Abschluss des Onboarding-Prozesses empfiehlt Cisco jedem Unternehmen, mindestens eine zusätzliche DA zuzuweisen. Wenn die einzige DA das Unternehmen verlässt, ohne einen Ersatz zu vergeben, stellen Sie eine neue Frage an die [Smart Net Total Care Support Community](#).

Hinweis: Die DAs müssen Mitarbeiter der Organisation sein. Ein Partner kann nicht die DA für das Unternehmen seines Kunden sein.

Über das [Cisco Services Access Management Tool](#) kann die DA die Registrierung vornehmen, den Portaladministratoren und anderen Benutzern den Zugriff darauf gewähren oder diesen Zugriff aufheben. Der DA kann dieses Tool auch verwenden, um die aktuellen Berechtigungen für die verschiedenen Rollen zu ändern.

Tipp: Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Löschen von Benutzern über das Cisco Access Management Tool finden Sie im Video [User-Company Association](#).

Benutzerrollen von Smart Net Total Care

Eine Benutzerrolle im Portal ist eine Rolle, die einer Person zugewiesen wird. Jede Rolle ist in das System integriert und beinhaltet spezifische Rechte und Einschränkungen, die festlegen, was ein Benutzer im Portal sehen und tun kann. Je nach Organisation können einem oder mehreren Personen eine oder mehrere der folgenden Rollen zugewiesen werden:

- Kundenadministrator
- Kundenbenutzer
- Cisco Branded Reseller (CBR)-Benutzer
- CBR-Administrator

Hinweis: Die CBR-Administratoren und -Benutzer können keine DAs für das berechnete Unternehmen ihres Kunden sein. Darüber hinaus können Personen mit mehreren Rollen alle Daten anzeigen, auf die sie zugreifen können.

Tipp: Weitere Informationen zu diesen Rollen und Zugriffsebenen finden Sie im Video [zu Portalrollen und Zugriff](#).

Kundenadministrator

Der Kundenadministrator muss ein Mitarbeiter der berechtigten Gesellschaft sein, bei der er registriert ist. Ein Kundenadministrator kann die folgenden Schritte durchführen:

- Berichte anzeigen
- Erstellen und Verwalten von Portalberechtigungen für andere Benutzer und Administratoren, die beim Unternehmen registriert sind
- Sammler registrieren
- Vollständige Dateiimporte
- Verwalten von Alarmen
- Serviceabdeckung verwalten
- Gewähren oder Einschränken des Benutzerzugriffs zum Erstellen von Segmenten
- Gewähren oder Einschränken des Zugriffs auf bestimmte Informationen und Verwaltungsfunktionen für andere Benutzer in Ihrem Unternehmen
- Gewährung von Rechten zur Registrierung von Benutzern eines Partnerunternehmens an CBR-Administratoren
- Zugriff auf Ihr Cisco Reseller über eine Autorisierungserklärung (LoA)

Kunden-Benutzer

Der Kunde muss Mitarbeiter des berechtigten Unternehmens sein, bei dem er registriert ist. Wenn der Administrator des Kunden Zugriff gewährt, können die Benutzer folgende Schritte durchführen:

- Anzeigen der Berichte des Unternehmens, mit dem sie verbunden sind
- Zugriff auf bestimmte Segmente und Bestände, für die sie Zugriffsrechte besitzen
- Zugriff auf Informationen zu Ihren vorhandenen Installationen
- Zugriffsinformationen zu Produktwarnungen und Gerätekonfiguration
- Nutzen Sie die Funktionen für die Serviceabdeckung-Verwaltung und die Warnungsverwaltung (sofern vom Kundenadministrator genehmigt).

CBR-Administrator

Die DAs und Kundenadministratoren können CBR-Administratoren (die mit ihrem Unternehmen verbunden sind) Zugriffsrechte und Berechtigungen gewähren, um bestimmte Verwaltungsaufgaben in ihrem Namen durchzuführen.

Wenn Ihnen die Rechte gewährt werden, kann ein CBR-Administrator die folgenden Schritte durchführen:

- Andere Mitglieder als CBR-Administratoren oder CBR-Benutzer registrieren
- Sammler registrieren
- Importieren von Dateien
- Verwalten von Alarmen
- Serviceabdeckung verwalten
- Benutzerzugriff verwalten
- Greifen Sie auf bestimmte Informationen zu Verträgen zu, die von anderen Partnern weiterverkauft werden (falls ein Vertrag besteht).
- Services-API-Zugriff ([Informationen zum Deaktivieren des API-Zugriffs für Partner](#))

CBR-Benutzer

Die CBR-Benutzer können, sofern sie vom Kundenadministrator des berechtigten Unternehmens Zugriff erhalten, die folgenden Schritte durchführen:

- Berichte der berechtigten Gesellschaft anzeigen
- Greifen Sie auf bestimmte Informationen zu den Verträgen zu, die von anderen Partnern weiterverkauft werden (falls ein Vertrag besteht).

Portalverwaltung und -verwaltung

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie der DA (oder in einigen Fällen der Kundenadministrator) dem Portal neue Benutzer hinzufügen, Rollen zuweisen, Anforderungen verarbeiten und den Zugriff auf das Portal verwalten kann.

Hinzufügen neuer Benutzer zum Portal und Zuweisen von Rollen

Hinweis: Nur ein DA kann neue Benutzer registrieren. Der Zugriff auf das Portal kann nach der Rollenzuweisung bis zu 24 Stunden dauern.

Gehen Sie wie folgt vor, um einen neuen Benutzer für Ihr Unternehmen zu registrieren:

1. Melden Sie sich beim [Cisco Services Access Management Tool an](#). Sie können dieses Tool auch über die Seite *Nützliche Links* im Portal aufrufen.
2. Wählen Sie **User-Company Associations > Associate User to My Company aus**.
3. Geben Sie einen gültigen Cisco Benutzernamen oder eine gültige E-Mail-Adresse ein, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
4. Geben Sie einen Firmenstandort an, und klicken Sie dann auf **Fertig stellen**. Dem Benutzer wird eine Benachrichtigung gesendet, die die Verbindung mit Ihrem Unternehmen bestätigt.
5. Wählen Sie **Benutzerrollenzuweisungen > Rollen Benutzern zuweisen aus**.
6. Wählen Sie einen Benutzer aus, oder suchen Sie nach einem Benutzer über dessen Cisco Benutzernamen oder E-Mail-Adresse, und klicken Sie dann auf **Senden**.
7. Wählen Sie den Benutzer aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
8. Klicken Sie auf **Smart Net Total Care** aus den angezeigten Services, und wählen Sie dann die entsprechende Rolle aus (*Kundenadministrator* oder *Kundenbenutzer*).

9. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, und der Benutzer erhält eine Benachrichtigung.

Hinzufügen von Partnern zum Portal und Zuweisen von Rollen

Hinweis: Ein Customer DA kann Cisco Partnern Zugriff auf das Portal gewähren.

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Partner zu registrieren und den Zugriff auf die Informationen Ihres Unternehmens im Portal zu ermöglichen:

1. Melden Sie sich beim [Cisco Services Access Management Tool an](#). Sie können dieses Tool auch über die Seite *Nützliche Links* im Portal aufrufen.
2. Klicken Sie auf **Benutzerrollenzuweisungen**.
3. Klicken Sie im Abschnitt Externe Rollen für Benutzer und Administratoren auf **Benutzerrolle zuweisen außerhalb von Mein Unternehmen**.
4. Geben Sie einen Cisco Benutzernamen und eine E-Mail-Adresse ein, um nach dem Benutzer zu suchen, und klicken Sie dann auf **Senden**.
5. Wählen Sie den Benutzer aus, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
6. Klicken Sie in den angezeigten Services auf **Smart Net Total Care**.
7. Wählen Sie die entsprechende Rolle aus (*CBR-Administrator* oder *CBR-Benutzer*). Sie können auch einen Zeitrahmen für die Rollenzuweisung festlegen.
8. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, und der Benutzer erhält eine Benachrichtigung.

Genehmigungsurkunde (Grant Letter of Authorization, LoA) Zugang zu Partnern

Ein Autorisierungsschreiben ist eine Vereinbarung zwischen dem Kunden und seinem Partner. Der LoA-Zugriff ist ein erweiterter Zugriff auf einige Portalfelder in Online-Berichten. Diese Zugriffsebene bietet Partnern Einblick in Cisco-Vertragsdaten, bei denen der Partner nicht der Vertragspartner ist.

Hinweis: Nur ein Kundenadministrator kann Partnern den LoA-Zugriff gewähren.

Folgende Felder sind in Online-Berichten nach der Gewährung des LoA-Zugriffs sichtbar:

- Abdeckung - Ende
- Servicelevel
- Serviceprogramm
- Installationsstandort

Gehen Sie wie folgt vor, um einem Partner den LoA-Zugang zu gewähren:

1. Melden Sie sich beim [Smart Net Total Care-Portal an](#).
2. Klicken Sie im *Admin*-Dashboard auf, um den Bereich **Benutzer** zu maximieren.
3. Wählen Sie den Partnerbenutzer aus der Liste aus.
4. Wählen Sie **Aktionen > Zugriff verwalten aus**.
5. Klicken Sie in das Kontrollkästchen, um die **LoA-Berechtigungsinformationen in allen Berichten** zu aktivieren.
6. Geben Sie die Dauer des LoA-Zugriffs an (maximal ein Jahr).
7. Klicken Sie auf **OK**.

Deaktivieren des API-Zugriffs für Partner für Services

Ein Kundenadministrator kann den Partner-API-Zugriff entfernen. Gehen Sie wie folgt vor, um diese Funktion zu kontrollieren:

1. Melden Sie sich beim [Smart Net Total Care-Portal an](#).
2. Klicken Sie im *Admin*-Dashboard auf, um den Bereich **Benutzer** zu maximieren.
3. Wählen Sie den CBR-Administrator-Partner aus der Liste aus.
4. Wählen Sie **Aktionen > Zugriff verwalten aus**.
5. Deaktivieren Sie die Option Dienste-API-Zugriff, um den Zugriff zu deaktivieren.
6. Klicken Sie auf OK, um Ihre Auswahl zu speichern. Der Partner kann die Services-APIs nicht mehr zum programmgesteuerten Erfassen von Portaldateien verwenden.

CBR-Administratorrechte für das Hinzufügen von Partnerbenutzern

Ein Kundenadministrator kann einem CBR-Administrator das Recht einräumen, Partnerbenutzer im Portal hinzuzufügen (oder zu registrieren). Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Rechte zuzuweisen:

1. Melden Sie sich beim [Smart Net Total Care-Portal an](#).
2. Klicken Sie im *Admin*-Dashboard auf, um den Bereich **Benutzer** zu maximieren.
3. Wählen Sie den CBR-Administrator aus der Liste aus.
4. Wählen Sie **Aktionen > Zugriff verwalten aus**.
5. Wählen Sie **Benutzerregistrierung** aus den Funktionsoptionen aus.
6. Klicken Sie auf OK.

CBR-Administratoren und CBR-Benutzer hinzufügen

Sobald dem Kundenadministrator das Recht zum Hinzufügen von Partnerbenutzern gewährt wurde (siehe vorheriger Abschnitt), kann ein CBR-Administrator dem Portal weitere Partnerbenutzer aus dem Partnerunternehmen hinzufügen.

CBR-Administratoren können diese Schritte ausführen, um Partner hinzuzufügen:

1. Melden Sie sich beim [Smart Net Total Care-Portal an](#).
2. Klicken Sie im *Admin*-Dashboard auf, um den Bereich **Benutzer** zu maximieren.
3. Wählen Sie **Aktionen > Benutzer hinzufügen aus**.
4. Geben Sie den Cisco Benutzernamen der Person des Partnerunternehmens ein.
5. Klicken Sie auf **Benutzer überprüfen**.
6. Wählen Sie entweder die Rolle **CBR-Administrator** oder **CBR-Benutzer** aus.
7. Wählen Sie die entsprechenden Informationen und Optionen aus.
8. Klicken Sie auf OK.

Portalzugriff verwalten

Ein Kundenadministrator kann den Zugriff auf bestimmte Arten von Informationen, Funktionen und Beständen und Segmenten für jeden Benutzer gewähren oder entfernen. Gehen Sie wie folgt vor, um diese Rechte zu kontrollieren:

1. Melden Sie sich beim [Smart Net Total Care-Portal an](#).
2. Klicken Sie im *Admin*-Dashboard auf, um den Bereich **Benutzer** zu maximieren.
3. Wählen Sie den Benutzer aus der Liste aus.
4. Wählen Sie **Aktionen > Zugriff verwalten aus**.
5. Aktivieren oder deaktivieren Sie die aufgeführten Elemente, um den Zugriff zu kontrollieren.

Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

Informationen:

- Produktwarnungen
- Gerätekonfiguration
- Informationen zu LOA-Berechtigungen (nur für CBR-Administrator oder CBR-Benutzer verfügbar)
- Service-API-Zugriff (nur für CBR-Administrator verfügbar)

Funktionen:

- Service Coverage-Management
- Alert-Management
- Informationen zum Gerätestandort aktualisieren

Sie können auch den Zugriff auf einzelne Inventar- oder Segmentierungsdaten steuern.

6. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um Ihre Auswahl zu speichern. Bei der nächsten Anmeldung beim Portal sollten die neuen Berechtigungen für den Benutzer angezeigt werden.

Delegierten Partner-Administrator anfordern (nur für Partner)

Partner, die Smart Net Total Care anbieten, die auf das Portal zugreifen, um ihre Kunden zu unterstützen, oder die SNTC für ihr eigenes Partnerunternehmen verwenden, müssen sicherstellen, dass dem Partnerunternehmen ein DA zugewiesen ist. So können Partner Benutzer verwalten und im SNTC-Portal in einer CBR-Rolle (CBR-Administrator oder CBR-Benutzer) Zugriff auf die Daten ihrer Kunden erhalten.

Gehen Sie wie folgt vor, um Ihrem Partnerunternehmen einen DA zuzuweisen:

1. Melden Sie sich mit Ihrer CCO-ID beim [Partner Self Service-Tool an](#).
2. Klicken Sie auf **Profil anzeigen**, um eine Liste der Administratoren für Ihr Partnerunternehmen anzuzeigen.
3. Wählen Sie einen Administrator als delegierten Administrator aus.
4. Senden Sie eine E-Mail an sntc-support@cisco.com, um Ihren Partner-Administrator als delegierten Administrator zu benennen.

5. chinese-tac@cisco.com

- Betreffzeile: Delegierte Administrator-Einrichtungsanforderung des Partners
- Inhalt: Geben Sie die CCO-ID, den Firmennamen und die E-Mail-Adresse Ihres Kandidaten und die SNTC-Vertragsnummer des Kunden an, für den Sie im Portal eine CBR-Rolle spielen werden.

Cisco richtet den delegierten Administrator für Ihr Partnerunternehmen ein und sendet eine E-Mail, in der er darüber informiert wird, dass er als DA nominiert wurde. Die E-Mail enthält einen Link zum Akzeptieren der Geschäftsbedingungen, den Sie durch Klicken auf "Akzeptieren" akzeptieren müssen.

Der DA kann dann die Schritte zum [Hinzufügen neuer Benutzer zum Portal](#) ausführen und Rollen zuweisen, einschließlich der Benennung eines weiteren Benutzers aus dem Partnerunternehmen als DA. Sobald Benutzer dem Partnerunternehmen zugeordnet sind, können die Kunden die Schritte zum [Hinzufügen von Partnern zum Portal](#) ausführen und Rollen zuweisen. Ein Kunde

kann seinem Partner CBR-Administrator auch das Recht gewähren, andere Partner-Benutzer dem Portal selbst hinzuzufügen. Führen Sie die Schritte aus, um [dem Hinzufügen von Partnerbenutzern CBR-Administratorrechte zu](#) verleihen.