

Häufig gestellte Fragen zum Smart Net Total Care Portal

Das Cisco Smart Net Total Care™-Portal ist ein nützliches Tool, das die Verwaltung von Bestands-, Vertrags- und Produktwarnungen mit detaillierten Informationen ermöglicht, die Ihnen jederzeit zur Verfügung stehen.

Dieses Dokument enthält Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen zum Portal. In einem der folgenden Abschnitte können Sie die entsprechenden Fragen und Antworten anzeigen:

- [Allgemeines](#)
- [Verwaltung und Management](#)
- [Bestand](#)
- [Verträge](#)
- [Warnungen](#)
- [Sicherheit](#)

Allgemeines

Dieser Abschnitt enthält Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen zur allgemeinen Nutzung des Portals.

Wie erhalte ich Zugriff auf das Smart Net Total Care-Portal?

Um Zugriff auf das Cisco Smart Net Total Care-Portal zu erhalten, besuchen Sie die [Cisco Services Connection](#).

Wenn Sie neu im Cisco Smart Net Total Care Portal sind, müssen Sie zuerst den Onboarding-Prozess abschließen, der im [Onboarding Guide](#) für [Cisco Smart Net Total Care Portal](#) beschrieben ist. Wenn Sie möchten, dass Cisco Sie beim Onboarding-Prozess unterstützt, können Sie den [Cisco Smart Assist Service](#) erwerben.

Gibt es einen Zeitplan für Portalwartung oder Ausfallzeiten?

In der Regel gibt es jeden Monat neue Updates für Portale. Die Wartung findet in der Regel an Wochenenden statt, die freitags am Ende des Arbeitstags (basierend auf der Zeit im US-Pazifik) beginnen, um Unterbrechungen Ihres Workflows zu minimieren.

Benachrichtigungen werden jedes Mal im Portal und in der Smart Net Total Care-Community veröffentlicht, sodass Sie entsprechend planen können. Klicken Sie auf der Hauptseite der Community im Menü Aktionen auf **Befolgen**, um sicherzustellen, dass Sie diese Benachrichtigungen sehen können.

Wie kann ich feststellen, welche Geräte vom Portal unterstützt werden?

Sie können das [Produkt-ID-Überprüfungsprogramm](#) verwenden, um die Geräte zu ermitteln, die in den Portalberichten enthalten sind.

Wie lösche ich Berichte aus dem Portal?

Ein Benutzer kann keine Berichte aus dem Portal löschen.

Hinweis: Die unter *Meine Berichte* aufgeführten Berichte werden mindestens 72 Stunden lang aufgezeichnet und anschließend automatisch aus der Liste entfernt.

Kann ich Probleme beim Portal selbst beheben?

Ja. Im [Cisco Smart Net Total Care Portal-Fehlerbehebungshandbuch](#) finden Sie Informationen zu möglichen Problemen und Empfehlungen zur Problembeseitigung.

Tipp: Wir empfehlen, dass Sie sich vor dem Veröffentlichen einer neuen Diskussion in der Support-Community an den Leitfaden zur Fehlerbehebung wenden, da die Antwort auf Ihre Fragen möglicherweise bereits verfügbar ist.

Wie erhalte ich Support für das Portal oder den Cisco Common Services Platform Collector?

Wenn Sie das Self-Service-Onboarding-Verfahren für das Portal abgeschlossen haben, können Sie sich um Support an die [Smart Net Total Care Portal Community wenden](#).

Wenn Sie über einen Supportvertrag wie NLS1 oder den Cisco Smart Assist Service verfügen, können Sie beim Cisco Technical Assistance Center (TAC) ein Support-Ticket erstellen.

Hinweis: Für Support auf Geräteebene können Sie sich [an das Cisco TAC wenden](#).

Tipp: Weitere Informationen finden Sie im Video [Technischer Support für Smart Assist-Kunden](#).

Verwaltung und Management

Dieser Bereich bietet Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen zur Portalverwaltung und -verwaltung.

Wie kann ich den Zugriff auf verschiedene Arten von Informationen im Portal kontrollieren?

Wenn Sie ein Kundenadministrator sind, können Sie den Zugriff auf Produktwarnungen und Gerätekonfigurationsinformationen sowie die Verwaltungsfunktionen für die Serviceabdeckung und die Warnungsverwaltung gewähren oder verweigern.

Tipp: Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt *Kundenadministrator* im [Onboarding Guide](#) für das [Cisco Smart Net Total Care Portal](#).

Wie verwalte ich den Benutzerzugriff auf Bestandsdaten über Segmente?

Wenn Sie über Administratorrechte für Kunden verfügen, können Sie Segmente erstellen und einzelnen Benutzern Zugriff auf die Segmente gewähren.

Tipp: Weitere Informationen finden Sie im Video [zur Netzwerksegmentierung](#) oder im Abschnitt *Portalrollen und Zugriff* im [Onboarding-Leitfaden für das Cisco Smart Net Total Care Portal](#).

Wie kann ich meinen Upload-Status überprüfen?

Um Ihren Upload-Status anzuzeigen, melden Sie sich beim Smart Net Total Care-Portal an, und wählen Sie im linken Navigationsbereich **Administration > Upload Processing (Verwaltung > Upload-Verarbeitung)** aus. Die Status aller Uploads sowie die Zeit, zu der die einzelnen Uploads gestartet und abgeschlossen wurden, werden im rechten Bereich angezeigt.

Diese Informationen werden unabhängig vom Upload-Ursprung (CSPC, Drittanbieter-Collectors oder CSV-Datei-Uploads (Comma-Separated Value)) angezeigt.

Tipp: Weitere Informationen finden Sie im Video [Siehe Upload History \(Hochladeverlauf\)](#).

Bestand

Dieser Abschnitt enthält Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen zum Bestand.

Wie erhalte ich eine vollständige Liste mit allen meinen Geräten?

Navigieren Sie zu **Inventory > Summary**, um einen Bericht zu erstellen, der eine allgemeine Übersicht über Ihre Geräte sowie die Anzahl der Geräte in jeder Kategorie bietet.

Rufen Sie für Gerätedetails **Inventory > Custom Inventory (Bestand > Benutzerdefinierter Bestand)** auf, um einen Bericht zu erstellen, der alle Artikel in Ihrem Bestand anzeigt. Sie umfasst auch Geräte, die erkannt werden, und Geräte, die nicht als Cisco Geräte anerkannt sind.

Um eine Liste mit einem Datensatz pro Gerät zu erhalten, navigieren Sie zu **Inventory > All Equipment (Bestand > Alle Geräte)**, und generieren Sie den Bericht. Diese Ansicht enthält eine begrenzte Anzahl von Attributen und gibt pro Gerät nur eine Zeile zurück.

Wie kann ich die EOL-Daten für meine Geräte überprüfen?

Navigieren Sie zu **Warnungen > Geräte mit Warnungen**, um einen Bericht zu generieren, der eine Warnungszählung für jeden Warentyp für jedes Gerät in den ausgewählten Inventaren bereitstellt. Dieser Bericht listet alle Geräte in Zeilen auf und enthält Spalten, in denen die Anzahl der EoL-Benachrichtigungen (Software End-of-Life) und EoL-Benachrichtigungen für Hardware angezeigt wird. Sie können die Anzahl der Geräte genauer untersuchen, um eine Liste der Geräte zu erhalten, die von den Warnungen betroffen sind.

Die umfassendste Quelle für EoL-Informationen ist der vordefinierte Warnbericht. Um zu diesem

Bericht zu gelangen, wählen Sie **Aktionen > Aufgabe planen > Produktwarnungsbericht** aus.

Kann ich einen Bestand aus dem Portal entfernen?

Kundenadministratoren und CBR-Administratoren können mithilfe des unter Administration verfügbaren Berichts zur Bestandslöschung Lagerbestände aus dem Portal entfernen.

Im Folgenden sind einige Aktionen aufgeführt, die Nicht-Administratoren durchführen können:

- Wenn Sie den Collector für die Bestandsaufnahme verwenden, können Sie die erfassten Informationen mithilfe von Anpassungen der Collector-Parameter steuern.
- Wenn Sie über einen gültigen NLS1- oder Smart Assist-Vertrag verfügen, können Sie auch ein Cisco TAC-Ticket beim Smart Net Total Care-Portal-Team senden, um die Löschung anzufordern.

Wie kann ich Details zu Geräten anzeigen, die in mehr als einem Bestand enthalten sind?

Navigieren Sie zu **Inventory > Inventory Duplicates (Bestands- > Bestands-Duplikate)**, um einen Bericht zu erstellen, der die Details für die Geräte auflistet, die in mehr als einem Bestand enthalten sind.

Kann ich den Namen eines aktuellen Inventars ändern?

Diese Funktion wird derzeit nicht unterstützt.

Kann ich den Anzeigenamen meines Kontos ändern?

Der in den Portalberichten angezeigte Firmenname kann nicht geändert werden. Sie können jedoch einen Namen hinzufügen, der neben dem registrierten Namen in allen Berichten angezeigt wird. Der Kundenadministrator kann die Registerkarte **Anzeigename** in den **Anwendungseinstellungen** auswählen und anschließend das Feld *Anzeigename* bearbeiten.

Wo finde ich Informationen zum Support-Ende?

Diese Informationen sind in mehreren Berichten als Attribut verfügbar. Die schnellste Möglichkeit, diese Informationen anzuzeigen, besteht jedoch darin, zu **Warnungen > Last Day of Support (Warnungen > Letzter Tag des Supports)** zu navigieren. Dieser Bericht listet alle Geräte (in den ausgewählten Beständen) auf, für die das veröffentlichte Last Date of Support (LDoS) der Gerätehardware innerhalb der nächsten zwei Jahre oder nach dem Datum liegt.

Wo finde ich die Vertragsnummer, die einem bestimmten Gerät zugeordnet ist?

Navigieren Sie zu **Contracts > All Contracts (Verträge > Alle Verträge)**, um einen Bericht zu erstellen, der die umfassenden Details für alle abgedeckten Serviceverträge, Geräte sowie den Status der Verträge enthält. Klicken Sie auf die Vertragsnummer, um eine Liste anzuzeigen, die alle Geräte im Bestand enthält, die von diesem Vertrag abgedeckt sind.

Wenn Sie die Vertragsnummer für ein bestimmtes Gerät anzeigen möchten, navigieren Sie zu **Inventory > Custom Inventory** (Bestand > Benutzerdefinierter Bestand), und stellen Sie sicher, dass das *Vertragsnummer*-Attribut angezeigt wird. Ist dies nicht der Fall, klicken Sie auf die drei vertikalen Punkte in der oberen rechten Ecke des Rahmens. Es wird eine Liste der verfügbaren Attribute angezeigt. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen Vertragsnummer aktiviert ist.

Tipp: Weitere Informationen finden Sie im Video zu [Vertragsdetails](#).

Verträge

Dieser Abschnitt enthält Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen zu Verträgen.

Wie kann ich am schnellsten das Ablaufdatum meiner Verträge ermitteln?

Navigieren Sie zu **Verträge > Auslaufende Verträge**, um einen Bericht zu erstellen, der alle Ihre Verträge mit Ablaufdaten für die nächsten 24 Monate auflistet.

Tipp: Weitere Informationen finden Sie im Video [zum](#) Ablauf der [Abdeckung](#).

Wie kann ich den Status der Support-Abdeckung für ein Gerät überprüfen?

Navigieren Sie zu **Contracts > Covered (Verträge > Abgedeckt)**, um einen Bericht zu erstellen, der die Geräte in den ausgewählten Beständen auflistet, die durch einen oder mehrere gültige Cisco Serviceverträge abgedeckt sind. Filtern Sie nach der Seriennummer (SN) des betreffenden Geräts. Wenn sie nicht gefunden wird, führen Sie den gleichen Prozess im Bericht **Verträge > Nicht abgedeckt** durch.

Navigieren Sie zu **Aktionen > Aufgabe planen > Bericht zum Vertragsmanagement**, um einen robusteren Bericht zu erstellen, der Details zu allen Verträgen, abgedeckten Geräten, nicht abgedeckten Geräten und mehr enthält.

Hinweis: Der Bericht **Inventory > Custom Inventory** enthält auch Vertragsdetails.

Tipp: Weitere Informationen finden Sie in den Videos [Access Service Coverage Information](#), [Coverage Gaps](#) und [Contract Details \(Servicebeschutzzinformationen für den Zugriff und Vertragsdetails\)](#).

Wie können Sie am schnellsten eine bestimmte Vertragsnummer und die zugehörigen Geräte finden?

Navigieren Sie zu **Contracts > All Contracts (Verträge > Alle Verträge)**, um einen Bericht zu erstellen, der alle Verträge enthält, die Ihren erfassten Bestand abdecken. In diesem Bericht finden Sie den betreffenden Vertrag, und finden die Geräte, die unter diesen Vertrag fallen, im Detail.

Navigieren Sie zu **Bestand > Benutzerdefinierter Bestand**, um einen Bericht zu generieren, und filtern Sie anschließend nach der SN. Fahren Sie mit der Drilldown-Liste auf der SN-Seite fort, bis Sie zur Seite *Equipment (Geräte)* gelangen, und wählen Sie **Contracts (Verträge)** aus.

Was bedeutet es, durch Supportverträge abgedeckt oder nicht abgedeckt zu sein?

Navigieren Sie zu **Contracts > Covered (Verträge > Abgedeckt)**, um einen Bericht zu erstellen, der die Geräte in den ausgewählten Beständen auflistet, die durch einen oder mehrere aktive Cisco Serviceverträge abgedeckt sind. Dies kann signierte, aktive oder überfällige Verträge beinhalten. Alternativ enthält der Bericht **Contracts > Not Covered (Verträge > Nicht abgedeckt)** die Geräte in den ausgewählten Beständen, die derzeit nicht durch einen Servicevertrag abgedeckt sind.

Wie kann mir das Portal bei der Verwaltung der Serviceabdeckung helfen?

Das Video [zum Service Coverage-Management](#) beschreibt mehrere Möglichkeiten, wie Sie die Portalinformationen nutzen können, um Ihre Serviceabdeckung zu verbessern.

Warnungen

Dieser Abschnitt enthält Antworten auf die häufigsten Fragen zu Ausschreibungen.

Wie kann ich feststellen, ob Produktwarnungen für ein Gerät vorliegen?

Navigieren Sie zu **Warnungen > Geräte mit Warnungen**, um einen Bericht zu generieren, der eine Warnungszählung für jeden Warentyp für jedes Gerät in den ausgewählten Inventaren bereitstellt. Sie können diesen Bericht verwenden, um nach bestimmten Geräten nach IP-Adresse, SN oder anderen Geräteattributen zu filtern.

Tipp: Weitere Informationen finden Sie in den Videos [Identifizieren relevanter Warnungen](#), [Warnungs-Verwaltung](#) und [Warnungs-Priorisierung](#).

Sicherheit

In diesem Abschnitt finden Sie Antworten auf die häufigsten Fragen zur Sicherheit.

Ich habe Sicherheitsbedenken. Sind die Portaldaten sicher?

Ja. Die Portaldaten sind sicher.

Tipp: Weitere Informationen finden Sie im Whitepaper [Security und Cisco Smart Net Total Care Service](#).

Welche Art von Sicherheitsinformationen bietet mir das Portal?

Wie trägt Smart Net Total Care zur Sicherung des Netzwerks bei?

Das Portal bietet Informationen zum Product Security Incident Response Team (PSIRT), das Sicherheitsinformationen auf Geräteebene bereitstellt. So können Sie feststellen, ob Ihre Geräte Softwareschwachstellen aufweisen, die behoben werden sollten.