

# Cisco Smart Net Total Care Portal - Fehlerbehebungsleitfaden

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Probleme im Zusammenhang mit dem Cisco Smart Net Total Care™-Portal behoben werden.

**Tipps:** Wenn Sie Fragen zum Cisco Common Services Platform Collector (CSPC) oder zum Erfassungsprozess haben, finden Sie weitere Informationen im [Cisco Common Services Platform Collector Troubleshooting Guide](#).

In einem der folgenden Abschnitte können Sie die zugehörigen Probleme und Lösungsempfehlungen einsehen:

- [Portalzugriff](#)
- [Berichte und Daten](#)
- [Uploads](#)

## Portalzugriff

Die Informationen in diesem Abschnitt behandeln einige häufige Probleme im Zusammenhang mit dem Portalzugriff.

### Sie können sich nicht beim Portal anmelden.

Wenn bei Ihren Anmeldeversuchen im Portal Probleme auftreten, führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Fordern Sie an, dass sich Ihr delegierter Administrator beim [Cisco Services Access Management-Tool](#) anmeldet, und überprüfen Sie die Ihnen zugewiesene Rolle. Dabei sollte es sich entweder um einen Kundenbenutzer oder, wenn Sie ein Cisco Partner sind, um einen Cisco Branded Reseller (CBR)-Benutzer handeln.
- Wenn Ihr Problem mit einem ersten Anmeldeversuch zusammenhängt, warten Sie 24 Stunden, nachdem Ihr DA Ihre Rolle zugewiesen hat, damit Ihre Zugriffsinformationen mit dem Portal synchronisiert werden können, und versuchen Sie es dann erneut. Wenn Sie sich nach 24 Stunden immer noch nicht beim Portal anmelden können, stellen Sie der [Smart Net Total Care Support Community](#) eine neue Frage.

### Sie können keinen Partner als DA für Ihr Unternehmen nominieren.

Ein Partner kann nicht als DA nominiert werden. Nur Kunden können DAs sein.

### Sie sehen Portal-Zugriffsprobleme als DA

Diejenigen, denen nur die DA-Rolle zugewiesen ist, verfügen nicht über ausreichende Zugriffsberechtigungen für den Zugriff auf das Portal. Ein DA muss auch über eine *Kundenbenutzer-* oder *Kundenadministrator-*Rollenzuweisung verfügen, um auf das Portal

zugreifen zu können.

## Berichte und Daten

Die Informationen in diesem Abschnitt behandeln einige häufige Probleme im Zusammenhang mit Berichten und Problemen mit Versuchen, Daten im Portal anzuzeigen.

### Ihre Daten werden nicht im Portal angezeigt.

Kunden und CBR-Benutzer können die Berichte anzeigen, wenn mindestens ein Upload erfolgreich abgeschlossen wurde. Wenn Ihre Daten nicht im Portal angezeigt werden, führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Problem zu beheben:

- Stellen Sie sicher, dass Ihnen die Rolle des Kunden oder Partners von Ihrer Unternehmensberatung zugewiesen wird. Der DA kann Rollen im Cisco Service Access Management Tool zuweisen.
- Melden Sie sich beim Portal an, und navigieren Sie dann im linken Navigationsbereich zu **Administration > Upload Processing (Verwaltung > Verarbeitung hochladen)**. Überprüfen Sie die Spalte, um festzustellen, ob die Bestandserfassung erfolgreich abgeschlossen wurde.
- Wenn der Upload nicht initiiert wurde, wenden Sie sich an Ihren Kundenadministrator. Nur der Kundenadministrator kann einen Upload von der Portal-Benutzeroberfläche aus initiieren.
- Warten Sie 24 bis 48 Stunden nach erfolgreichem Upload-Abschluss, bis die Bestandsinformationen im Portal angezeigt werden.
- Wenn der Upload länger als 48 Stunden dauert oder mehr als 48 Stunden nach erfolgreichem Abschluss vergeht und Sie die Daten noch immer nicht im Portal anzeigen können, stellen Sie eine neue Frage an die [Smart Net Total Care Support Community](#).

### Im linken Navigationsbereich ist nur der Link "**Erste Schritte**" enthalten.

Sie müssen mindestens einen erfolgreichen Upload als Kundenadministrator durchführen, um den Rest der Links im linken Navigationsbereich einzutragen. Gehen Sie wie folgt vor, um Ihre Daten in das Portal hochzuladen:

1. Klicken Sie im linken Navigationsbereich auf **Erste Schritte**, und Sie werden zu einer Seite weitergeleitet, auf der Sie eine Option zum Hochladen von Daten auswählen können.
2. Wählen Sie die entsprechende Methode (CSV-Datei (Comma Separated Value) oder Collector) für Ihre Bestandserfassung aus.

**Tipp:** Weitere Informationen zu unterstützten Auflistungsmethoden finden Sie auf der Seite [Device Data Collection Options \(Optionen für die Gerätedatenerfassung\)](#).

3. Warten Sie 24 bis 48 Stunden, bis der Daten-Upload erfolgreich abgeschlossen ist, und überprüfen Sie dann, ob die Daten im Portal angezeigt werden.

Nachdem der Upload beendet wurde, sollten Sie alle anderen Links im linken Navigationsbereich anzeigen und verwenden können. Der Link *Get Started* wird nur angezeigt, wenn Sie das Portal zum ersten Mal verwenden. Da keine Bestandsdaten vorliegen, wird er für spätere Anmeldungen

nicht angezeigt.

**Hinweis:** Wenn der Upload-Status mehr als 48 Stunden *in Bearbeitung* steht oder der *Fehler* angezeigt wird, stellen Sie eine neue Frage an die [Smart Net Total Care Support Community](#). Stellen Sie sicher, dass Sie keine vertraulichen Informationen in der Community weitergeben.

## **Sie sehen weiterhin Daten für Geräte, die nicht mehr in Ihrem Netzwerk vorhanden sind.**

Navigieren Sie zu **Anwendungseinstellungen > Berichtsvoreinstellungen**, und aktivieren Sie die Option **Letzte Ansicht**, um nur die Informationen für den neuesten Inventar-Upload anzuzeigen.

## **Sie möchten Daten exportieren, um sie an einem anderen Ort in Ihrem Unternehmen zu verwenden.**

Klicken Sie auf **Exportieren** aus jedem Berichtsbereich, um Berichte zu erstellen, und wählen Sie dann den Berichtstyp aus den verfügbaren Optionen aus. Um einen Bericht zu planen, navigieren Sie zu **Aktionen > Aufgabe planen**, und wählen Sie einen Bericht aus der Liste aus.

In beiden Fällen können Sie die aus *My Reports* erstellte Datei nach Abschluss im linken Navigationsbereich herunterladen.

## **Sie wissen nicht, wie Sie die Berichtsoptionen im Portal verwenden.**

Um die Filteroptionen zu verwenden, klicken Sie auf das Filterfeld am oberen Rand jeder Spalte in einem Berichtsbereich, geben Sie den gewünschten Wert in das Textfeld ein (oder wählen Sie aus den verfügbaren Optionen aus), und drücken **Eingabe**, um die Ergebnisse anzuzeigen, die den angegebenen Kriterien entsprechen.

**Tipp:** Sie können Filterwerte in mehreren Spalten hinzufügen.

## **Sie wissen nicht, welche Geräte im Portal unterstützt werden.**

Sie können das [Produkt-ID-Checker](#)-Tool verwenden, um festzustellen, welche Geräte in Ihrem Netzwerk vom Smart Net Total Care-Portal unterstützt werden. Neue Geräte werden häufig hinzugefügt.

## **Sie möchten ein Ticket im Portal für ein gerätebezogenes Problem erstellen**

Sie können den *All Equipment Report (Bestand > Alle Geräte)* verwenden, um über das Portal ein Support-Ticket zu erstellen.

Aktivieren Sie in einer Gerätezeile das entsprechende Kontrollkästchen, um das Gerät auszuwählen, für das das Ticket geöffnet werden soll, und klicken Sie dann auf **Aktionen >**

**Support-Tickets erstellen.** Bis zur Auswahl eines Geräts ist die Option *Supportfälle erstellen* deaktiviert.

## **Sie wissen nicht, wie ein Bestand aus dem Portal umbenannt wird.**

Mit der aktuellen Funktion kann der Inventarname im Portal nicht geändert werden.

## **Sie möchten automatisierte Benachrichtigungen erhalten**

Navigieren Sie zu **Anwendungseinstellungen > Meine Benachrichtigungen**, um Ihre Benachrichtigungseinstellungen festzulegen. Zusätzlich kann der Kundenadministrator Benachrichtigungsvoreinstellungen für eine Benutzerliste über **Anwendungseinstellungen > Firmenbenachrichtigungen** einrichten. Benachrichtigungen (z. B. Upload-Abschlussbenachrichtigungen und Produktwarnungen) können sofort, täglich oder wöchentlich an die angegebene E-Mail-Adresse gesendet werden.

## **Uploads**

Die Informationen in diesem Abschnitt behandeln einige häufige Probleme im Zusammenhang mit Daten-Uploads auf das Portal.

## **Die Upload-Status werden im *Upload Processing* Dashlet nicht angezeigt.**

Wenn Sie versuchen, Daten zum ersten Mal in ein neues Konto hochzuladen, wird der Upload-Verarbeitungsstatus nicht im Bereich **Administration > Upload Processing (Verwaltung > Upload-Verarbeitung)** angezeigt. Der Upload-Status wird nur angezeigt, wenn mindestens ein erfolgreicher Upload abgeschlossen ist.

Die Erfassung des Bestands im Portal dauert mindestens 24 bis 48 Stunden. Der Upload muss den *SUCCESS*-Status erreichen, bevor Sie Berichte (Daten) und andere Links im linken Navigationsbereich anzeigen können.

## **Sie möchten täglich mehrere Uploads pro Bestand verarbeiten.**

Wir empfehlen Ihnen, 24 bis 48 Stunden zu warten, bevor Sie versuchen, einen zusätzlichen Upload für denselben Bestand zu verarbeiten.

Derzeit wird die Empfangsbestätigung für einen Upload nicht im Portal angezeigt. Uploads werden bei Beginn der Verarbeitung reflektiert. Wenn Sie sich dazu entschließen, vor dem Abschluss des ersten Uploads einen zweiten Upload zu starten, kann dies zu einem Konflikt bei der Datenverarbeitung führen und zu einem festgefahrenen Upload führen.

## **Sie sehen einen fehlgeschlagenen Upload-Status**

Wenn Ihr Upload den Status *FEHLGESCHLAGEN* hat, müssen Sie einen neuen Upload initiieren. Der Status für fehlgeschlagenes Hochladen kann nicht geändert werden.

## Sie erhalten die *Importfehler: Der Vorgang konnte nicht abgeschlossen werden* Fehlermeldung

Diese Fehlermeldung kann beim Hochladen einer CSV-Datei generiert werden. Die häufigsten CSV-Fehler beziehen sich auf ein falsches Datei- und Inhaltsformat. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Problem zu beheben:

- Überprüfen Sie, ob die Datei im CSV-Format vorliegt.
- Stellen Sie sicher, dass der gesamte Spaltenname für alle Spalten vorhanden ist.
- Stellen Sie sicher, dass diese obligatorischen Spaltenwerte für jede Gerätezeile eingetragen werden:
  - Hostname
  - Seriennummer
  - IP-Adresse
  - Produkt-ID

**Hinweis:** Die anderen Spalten sind optional und können leer gelassen werden. Die Spaltennamen dürfen jedoch nicht entfernt werden.

Wenn das Problem weiterhin besteht, stellen Sie eine neue Frage an die [Smart Net Total Care Support Community](#).

## Sie sehen sich mit Collector-Problemen von Drittanbietern konfrontiert.

Wenn ein Problem mit einem Collector eines Drittanbieters (z. B. Netformx oder SolarWinds) oder mit der Erfassung der Daten auftritt, müssen Sie sich direkt an den Collector-Händler oder das Support-Team des Drittanbieters wenden, um das Problem zu beheben.

Wenn das Problem mit sichtbaren Daten im Smart Net Total Care-Portal zusammenhängt, stellen Sie der [Smart Net Total Care Support Community](#) eine neue Frage mit Einzelheiten zum Problem.

**Hinweis:** Sie müssen [Netformx](#) und [SolarWinds](#) um Unterstützung kontaktieren, bis der Upload-Status *Ready* in ihrem Portal angezeigt. Cisco kann bei Fehlern oder Verarbeitungsproblemen Dritter nicht helfen.