

Administración y manejo del portal de Smart Net Total Care de Cisco

[El portal Smart Net Total Care™ de Cisco utiliza la información del dispositivo y la analiza en comparación con datos de seguridad y soporte de la base de conocimientos de Cisco.](#) Esto le provee información procesable para que pueda resolver los problemas más rápidamente, mejorar la eficacia operativa y manejar mejor los riesgos del soporte. La [Guía del usuario del portal de Smart Net Total Care](#) proporciona información sobre cómo utilizar el portal.

Este documento delinea los diversos roles y niveles de acceso del portal, y describe cómo manejarlos en el portal.

Funciones y acceso al portal

Esta sección describe los diversos roles y niveles de acceso que se utilizan dentro del portal.

Note: Debe completar el proceso de autoservicio de onboarding para tener acceso al portal. La primera persona de la organización que completa el proceso se convierte en administrador delegado (DA), que es responsable del manejo del acceso al portal. Consulte la [Guía de Onboarding de Smart Net Total Care de Cisco](#) para obtener información sobre el proceso de autoservicio de onboarding.

Administradores delegados

Cisco sugiere que cada compañía asigne por lo menos un DA adicional después de la realización del proceso onboarding. Si el único DA deja la compañía sin la asignación de un reemplazo, fije una nueva pregunta a la [comunidad del soporte de Smart Net Total Care](#) para la ayuda.

Note: Los DA deben ser empleados de la organización. Un socio no puede ser el DA para la compañía de su cliente.

El DA puede registrar, conceder el acceso o revocar el acceso de los administradores del portal y de otros usuarios a través de la [herramienta de manejo del acceso a los Servicios de Cisco](#). El DA también puede utilizar esta herramienta para modificar los permisos actuales para las diversas funciones.

Tip: Para obtener más detalles sobre cómo agregar o eliminar usuarios a través de la herramienta de manejo de acceso de Cisco, mire el video [Asociación usuario-compañía](#).

Funciones del usuario de Smart Net Total Care

Una función de usuario en el portal es una función que se concede a un individuo. Cada función se incorpora al sistema y viene con derechos y limitaciones específicos que determinan lo que puede ver y hacer un usuario en el portal. Según la organización, una o más personas pueden recibir una o más de estas funciones:

- Administrador de cliente

- Usuario del cliente
- Usuario revendedor de la marca Cisco (CBR)
- Administrador CBR

Note: Los administradores CBR y los usuarios no pueden ser DA para la compañía autorizada del cliente. Además, las personas que tienen más de una función pueden ver todos los datos a los que tienen acceso.

Tip: Para obtener más detalles sobre estas funciones y niveles de acceso, mire el video [Funciones y acceso al portal](#).

Administrador de cliente

El administrador de cliente debe ser empleado de la compañía autorizada con la que está registrado. Un administrador de cliente puede completar estas acciones:

- Ver los informes
- Crear y mantener los privilegios del portal para otros usuarios y administradores que están registrados con la compañía
- Registrar los colectores
- Completar las importaciones de archivos
- Manejar las alertas
- Manejar la cobertura del servicio
- Conceder o restringir el acceso del usuario para crear segmentos
- Conceder o restringir el acceso a tipos determinados de información y capacidades de manejo para otros usuarios de su compañía
- Otorgar derechos para registrar a usuarios de una compañía asociada como administradores CBR
- Otorgar acceso a la carta de autorización (LoA) a su revendedor de Cisco

Usuario del cliente

Los usuarios del cliente deben ser empleados de la compañía autorizada con la que están registrados. Si su administrador de cliente les otorgó acceso, los usuarios del cliente pueden completar estas acciones:

- Ver los informes de la compañía con la que están asociados
- Acceder a segmentos e inventarios específicos para los cuales tienen privilegio de acceso
- Acceder a información relacionada con su base instalada
- Acceder a información relacionada con las alertas de productos y la configuración del dispositivo
- Utilizar capacidades de manejo de alertas y manejo de la cobertura del servicio (si se las concede el administrador de cliente)

Administrador CBR

Los DA y los administradores de cliente pueden proporcionar derechos de acceso y privilegios a los administradores CBR (asociados con su compañía) para realizar ciertas tareas administrativas en su nombre.

Si se le otorgan los derechos, un administrador CBR puede completar estas acciones:

- Registrar a otros miembros como administradores CBR o usuarios CBR
- Registrar los colectores
- Realizar importaciones de archivos
- Manejar las alertas
- Manejar la cobertura del servicio
- Manejar el acceso del usuario
- Acceder a cierta información sobre los contratos revendidos por otros socios (si existe una LoA)

Usuario CBR

Los usuarios CBR pueden, si el administrador de cliente o la compañía autorizada les otorgó el acceso, completar estas acciones:

- Ver los informes de la compañía autorizada
- Acceder a cierta información sobre los contratos revendidos por otros socios (si existe una LoA)

Esta sección describe cómo el DA (o, en algunos casos, el administrador de cliente) puede agregar usuarios nuevos al portal, asignar funciones, procesar solicitudes y manejar el acceso al portal.

Agregar usuarios nuevos al portal y asignar funciones

Note: Solamente un DA puede registrar a los usuarios nuevos. Dé un plazo por favor de hasta 24 horas que siguen asignación del papel para acceder el portal.

Complete estos pasos para registrar un usuario nuevo para su compañía:

1. Inicie sesión en la [herramienta de manejo del acceso a los servicios de Cisco](#). También puede acceder a esta herramienta en la página *Enlaces útiles* del portal.
2. Seleccione **Asociaciones usuario-compañía > Asociar usuario a Mi compañía**.
3. Ingrese un nombre de usuario o una dirección de correo electrónico de Cisco que sean válidos y después haga clic en **Siguiente**.
4. Especifique una ubicación de la compañía y luego haga clic en Finalizar. Se envía una notificación al usuario que confirma la asociación con su compañía.
5. Seleccione **Asignaciones de funciones para los usuarios > Asignar funciones a los usuarios**.
6. Elija un usuario o busque un usuario mediante su nombre de usuario o dirección de correo electrónico de Cisco, y después haga clic en **Enviar**.
7. Seleccione el usuario y después haga clic en **Siguiente**.
8. Haga clic en **Smart Net Total Care** en los servicios que se visualizan y después elija la función apropiada (*administrador de cliente o usuario del cliente*).
9. Haga clic en Finalizar y se enviará una notificación al usuario.

Agregue socios al portal y asigne funciones

Note: Un cliente DA puede conceder a los socios de Cisco el acceso al portal.

Complete estos pasos para registrar a un socio y permitir el acceso a la información de su compañía en el portal:

1. Inicie sesión en la [herramienta de manejo del acceso a los servicios de Cisco](#). También puede acceder a esta herramienta en la página *Enlaces útiles* del portal.
2. Haga clic en **Asignaciones de funciones para el usuario**.
3. Haga clic en **Asignar función a usuario fuera de mi compañía** en la sección de Funciones externas para usuarios y administradores.
4. Ingrese un nombre de usuario y una dirección de correo electrónico de Cisco para buscar el usuario, y después haga clic en **Enviar**.
5. Elija el usuario y después haga clic en **Siguiente**.
6. Haga clic en **Smart Net Total Care** en los servicios que se visualizan.
7. Seleccione la función apropiada (*administrador CBR* o *usuario CBR*). También puede señalar un período de tiempo para la asignación de la función.
8. Haga clic en Finalizar y se enviará una notificación al usuario.

Otorgar acceso a la carta de autorización (LoA) a los socios

Una carta de autorización es un acuerdo entre el cliente y su socio. El acceso a la LoA es un nivel extendido de acceso a algunos campos del portal en los informes en línea. Este nivel de acceso proporciona a los socios visibilidad de los datos del contrato de la marca Cisco, donde el socio no es la compañía a la que se le factura por contrato.

Note: Solamente un administrador de cliente puede conceder acceso a la LoA para los socios.

Los campos visibles en los informes en línea después de que se concede el acceso LoA incluyen:

- Fin de la cobertura
- Nivel de servicio
- Programa de servicio
- Instalado en el sitio

Complete estos pasos para conceder el acceso a la LoA para un socio:

1. Inicie sesión en el [portal de Smart Net Total Care](#).
2. En el panel *Admin*, haga clic para maximizar el panel de los **usuarios**.
3. Elija al usuario del socio de la lista.
4. Seleccione **Acciones > Manejar acceso**.
5. Haga clic para habilitar la **información de privilegio de la LoA en todas las casillas** de los informes.
6. Especifique la duración del acceso a la LoA (hasta un máximo de un año).
7. Click OK.

Derechos del administrador CBR de agregar usuarios de socios

Un administrador de cliente puede conceder a un administrador CBR el derecho de agregar (o registrar) usuarios de socios en el portal. Complete estos pasos para conceder los derechos:

1. Inicie sesión en el [portal de Smart Net Total Care](#).
2. En el panel *Admin*, haga clic para maximizar el panel de los **usuarios**.
3. Elija el administrador CBR de la lista.
4. Seleccione **Acciones > Manejar acceso**.
5. Seleccione **Registro del usuario** en las opciones de las capacidades.
6. Click OK.

Agregar administradores CBR y usuarios CBR

Una vez que el administrador de cliente le otorga el derecho de agregar usuarios de socios (consulte la sección anterior), un administrador CBR puede agregar usuarios de socios adicionales de la compañía asociada al portal.

Los administradores CBR pueden completar estos pasos para agregar socios:

1. Inicie sesión en el [portal de Smart Net Total Care](#).
2. En el panel *Admin*, haga clic para maximizar el panel de los **usuarios**.
3. Seleccione **Acciones > Agregar usuarios**.
4. Ingrese el nombre de usuario de Cisco de la persona de la compañía asociada.
5. Haga clic en **Verificar usuario**.
6. Elija la función **Admin CBR** o **Usuario CBR**.
7. Seleccione las opciones apropiadas de información y capacidades.
8. Click OK.

Manejar el acceso al portal

Un administrador de cliente puede conceder o eliminar el acceso a tipos específicos de información, capacidades e inventarios y segmentos sobre una base de usuario por usuario. Complete estos pasos para controlar estos derechos:

1. Inicie sesión en el [portal de Smart Net Total Care](#).
2. En el panel *Admin*, haga clic para maximizar el panel de los **usuarios**.
3. Elija el usuario de la lista.
4. Seleccione **Acciones > Manejar acceso**.
5. Marque o quite la marca de los elementos mencionados para controlar el acceso. Estas son las opciones disponibles:

Información:

- Alertas de productos
- Configuración del dispositivo

Capacidades:

- Manejo de la cobertura del servicio
- Administración de alertas

También puede controlar el acceso a las bases de datos instaladas de segmentos o inventarios individuales.

6. Haga clic en **Confirmar** para guardar sus selecciones. El usuario debe experimentar los nuevos permisos tras su próximo inicio de sesión en el portal.

Solicitar Administrador delegado de socio (para los socios solamente)

Los socios que venden Smart Net Total Care que acceden al portal para dar soporte a sus clientes o que utilizan SNTC para su propia compañía asociada necesitan asegurar que la compañía asociada tenga un DA asignado. Esto les permite manejar a los usuarios de socios y obtener acceso a los datos de sus clientes en el portal SNTC en una función de revendedor de la marca Cisco (CBR) (como un administrador CBR o usuario CBR).

Complete estos pasos para asignar un DA para su compañía asociada:

1. Inicie sesión en la [herramienta de autoservicio del socio](#) con su ID de CCO.
2. Haga clic en **Ver perfil** para ver una lista de administradores para su compañía asociada
3. Seleccione un administrador para designar como el Administrador delegado.
4. Envíe un correo electrónico a sntc-support@cisco.com para nombrar a su partner admin como el Admin delegado.
5. chinese-tac@cisco.com
 - Asunto: Pedido de configuración del administrador delegado de socio
 - Contenido: Proporcione la ID de CCO, el nombre de la compañía y la dirección de correo electrónico de su candidato y n.º de contrato SNTC del cliente para quien usted tendrá una función CBR en el portal

Cisco configurará el admin. delegado para su compañía asociada y enviará un correo electrónico para notificar que se ha nombrado para convertirse en el DA. El correo electrónico proporciona un enlace para aceptar los términos y condiciones, en el que deben hacer clic para aceptar.

El DA luego puede seguir los pasos para [Agregar usuarios nuevos al portal y asignar funciones](#), que incluyen nombrar a otro usuario de su compañía asociada como DA. Una vez que los usuarios están asociados a la compañía asociada, los clientes pueden seguir los pasos para [Agregar socios al portal y asignar funciones](#). Un cliente también puede conceder a su admin. CBR de socio el derecho de agregar a otros usuarios de socios al portal por su cuenta. Siga los pasos para dar [Derechos de administrador CBR para agregar usuarios de socios](#).