

Preguntas frecuentes del portal de Smart Net Total Care

El portal Smart Net Total Care™ de Cisco es una herramienta valiosa que proporciona administración de inventarios, contratos y alertas acerca de los productos con amplia información procesable que está disponible en todo momento.

Este documento presenta las respuestas a las preguntas más frecuentes sobre el portal. Consulte una de estas secciones para ver las preguntas y respuestas asociadas:

- [General](#)
- [Administración y manejo](#)
- [Inventario](#)
- [Contratos](#)
- [Alertas](#)
- [Security](#)

General

Esta sección proporciona las respuestas a las preguntas más frecuentes con respecto al uso del portal en general.

¿Cómo obtengo el acceso al portal de Smart Net Total Care?

Para acceder al portal de Smart Net Total Care de Cisco, visite la [Conexión con los servicios de Cisco](#).

Si es nuevo en el portal Smart Net Total Care de Cisco, primero debe completar el proceso de onboarding que se describe en la [Guía de onboarding del portal Smart Net Total Care de Cisco](#). Si desea que Cisco lo ayude con el proceso de onboarding, puede comprar el [Servicio Cisco Smart Assist](#).

¿Hay un horario para el mantenimiento del portal o el tiempo de inactividad?

Generalmente, hay nuevas actualizaciones de las versiones del portal cada mes. El mantenimiento ocurre normalmente los fines de semana, que comienzan el viernes al final del día hábil (según la hora del Pacífico EE. UU.) para minimizar las interrupciones con el flujo de trabajo.

Las notificaciones se publican siempre en el portal y en la comunidad de Smart Net Total Care, de modo de que usted pueda planificar en consecuencia. Haga clic en **Seguir** en menú Acciones de la página principal de la comunidad para asegurarse de poder ver estas notificaciones.

¿Cómo puedo determinar los dispositivos admitidos por el portal?

Puede utilizar la herramienta [Verificador de ID del producto](#) para descubrir los dispositivos que se incluyen en los informes del portal.

¿Cómo elimino informes del portal?

Un usuario no puede eliminar los informes del portal.

Note: Los informes que se mencionan en *Mis informes* se guardan en el registro durante al menos 72 horas y luego se quitan automáticamente de la lista.

¿Puedo resolver problemas con el portal por mi cuenta?

Yes. Consulte la [Guía de Troubleshooting del portal de Smart Net Total Care de Cisco](#) para ver los posibles problemas que podría encontrar y algunas recomendaciones para resolverlos.

Tip: Le recomendamos que consulte la guía de Troubleshooting antes de publicar una nueva discusión en la comunidad del soporte, porque la respuesta a sus preguntas ya podrían estar disponibles.

¿Cómo obtengo soporte para el portal o el colector de la plataforma de servicios comunes de Cisco?

Después de completar el procedimiento de autoservicio de onboarding para el portal, puede consultar a la [Comunidad del portal de Smart Net Total Care](#) para obtener soporte.

Si tiene un contrato de servicio técnico, como NLS1 o el servicio Cisco Smart Assist, puede abrir un caso de soporte con el Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC).

Note: Para obtener soporte al nivel del dispositivo, puede [entrar en contacto con el TAC de Cisco](#).

Tip: Para obtener más información, mire el video [Soporte técnico para los clientes de Smart Assist](#).

Administración y manejo

Esta sección proporciona respuestas a las preguntas más frecuentes sobre la administración y el manejo del portal.

¿Cómo controlo el acceso a los diversos tipos de información en el portal?

Si usted es administrador de cliente, puede conceder o negar el acceso a las alertas sobre los productos y a la información de la configuración del dispositivo, así como a las capacidades de manejo de alertas y manejo de la cobertura del servicio.

Tip: Para obtener más información, consulte la sección *Administrador de cliente de la* [Guía de Onboarding del portal Smart Net Total Care de Cisco](#).

¿Cómo manejo el acceso del usuario a los datos del inventario a través de los segmentos?

Si usted tiene privilegios de administrador de cliente, puede crear segmentos y conceder el acceso a los segmentos para los usuarios individuales.

Tip: Para obtener más información, mire el video [segmentación de la red](#) o la sección *Funciones y acceso al portal* de la [Guía de Onboarding de Smart Net Total Care de Cisco](#).

¿Cómo verifico el estado de la carga?

Para ver el estado de la carga, inicie sesión en el portal de Smart Net Total Care y seleccione **Administración > Proceso de carga** en el panel de navegación izquierdo. Los estados de todas sus cargas, junto con la hora en la que cada una comenzó y se completó, aparecen en el panel derecho.

Esta información aparece sin importar el origen de la carga (CSPC, colectores de terceros o cargas de archivos de comma-separated value (CSV)).

Tip: Para obtener más información, mire el video [Ver historial de la carga](#).

Inventario

Esta sección proporciona respuestas a las preguntas más frecuentes con respecto al inventario.

¿Cómo obtengo una lista completa que incluya todo mi equipo?

Navigate hasta **Inventario > Resumen** para generar un informe que proporcione una descripción general de alto nivel de sus dispositivos, junto con los recuentos de los dispositivos que están en cada categoría.

Para ver los detalles del dispositivo, navegue hasta **Inventario > Inventario personalizado** para generar un informe que muestre todos los elementos de su inventario. También incluye los dispositivos reconocidos y los no reconocidos como dispositivos de Cisco.

Para obtener una lista con un único registro por dispositivo, navegue hasta **Inventario > Todo el equipo** y genere el informe. Esta vista contiene un número limitado de atributos y muestra solamente una línea por dispositivo.

¿Cómo verifico las fechas EOL para mis dispositivos?

Navigate hasta **Alertas > Dispositivos con alertas** para generar un informe que proporcione un recuento de alertas para cada tipo de alerta, para cada dispositivo de los inventarios seleccionados. Este informe enumera todos los dispositivos en filas y tiene columnas que muestran el recuento de los avisos del fin de ciclo del software (EoL) y de los avisos del EoL del hardware. Puede explorar en los números de los recuentos para llegar a una lista de los dispositivos específicos afectados por las alertas.

La fuente más completa de información del EoL es el informe predefinido de las alertas. Para

alcanzar este informe, navegue hasta **Acciones > Programar tarea > Informe de las alertas de los productos**.

¿Puedo eliminar un inventario del portal?

Los usuarios no pueden eliminar un inventario del portal en este momento.

Estas son algunas acciones disponibles que puede completar:

- Navegue hasta **Configuraciones de las aplicaciones > Preferencias del informe** y elija la **última vista** para ver solamente los detalles del dispositivo de la última recolección o carga del archivo.
- Si utiliza el colector para el inventario, puede controlar la información recolectada a través de los ajustes en los parámetros del colector.
- Si tiene un contrato NLS1 o Smart Assist válido, puede enviar un caso de TAC de Cisco al equipo del portal de Smart Net Total Care para pedir la eliminación.

¿Cómo puedo ver los detalles de los dispositivos que se incluyen en más de un inventario?

Navegue hasta **Inventario > Duplicados del inventario** para generar un informe que enumere los detalles para los dispositivos que se incluyen en más de un inventario.

¿Puedo cambiar el nombre de un inventario actual?

Esta capacidad no se admite en este momento.

¿Puedo cambiar el nombre de visualización de mi cuenta?

El nombre de compañía registrado que se visualiza en los informes del portal no se puede cambiar, pero puede agregar un nombre que se visualice en todos los informes, además del nombre registrado. Su administrador de cliente puede seleccionar la ficha **Nombre de visualización del cliente** en **configuraciones de aplicaciones** y después editar el *Campo de nombre de la visualización*.

¿Dónde puedo encontrar información sobre el último día de soporte?

Esta información está disponible como atributo en varios informes, pero el modo más rápido de ver esta información es navegar hasta **Alertas > Último de soporte**. Este informe enumera todos los dispositivos (de los inventarios seleccionados) para los cuales la última fecha publicada del soporte (LDoS) del hardware del dispositivo es dentro de dos años o después de esa fecha.

¿Dónde puedo encontrar el número de contrato que se asocia con un dispositivo específico?

Navegue hasta **Contratos > Todos los contratos** para generar un informe que muestre los detalles completos de todos los contratos de servicio, los dispositivos cubiertos y también el estado de los

contratos. Haga clic en el número del contrato para ver una lista que incluya todos los dispositivos del inventario que estén cubiertos por ese contrato.

Si quiere ver el número de contrato de un dispositivo específico, navegue hasta **Inventario > Inventario personalizado** y asegúrese de que el atributo de *Número de contrato* se visualice. Si no es así, haga clic en los tres puntos verticales de la esquina superior derecha del marco. Esto muestra la lista de atributos disponibles. Asegúrese de que la casilla del número de contrato esté marcada.

Tip: Para obtener más información, mire el video [Detalles del contrato](#).

Contratos

Esta sección proporciona respuestas a las preguntas más frecuentes con respecto a los contratos.

¿Cuál es el modo más rápido de descubrir la fecha en la que vencen mis contratos?

Navegue hasta **Contratos > Contratos que vencen** para generar un informe que enumere todos sus contratos con fechas de vencimiento en los 24 meses próximos.

Tip: Para obtener más información, mire el video [Cobertura que vence](#).

¿Cómo verifico el estado de la cobertura del soporte para un dispositivo?

Navegue hasta **Contratos > Cubierto** para generar un informe que enumere los dispositivos, en los inventarios seleccionados, que están cubiertos por uno o más contratos de servicios válidos con Cisco. Filtre por el número de serie (SN) del dispositivo específico. Si no lo encuentra, complete el mismo proceso en el informe **Contratos > No cubierto**.

Navegue hasta **Acciones > Programar tarea > Informe de manejo de los contratos** para generar un informe más sólido que incluya los detalles de todos los contratos, los dispositivos cubiertos, los dispositivos no cubiertos y más.

Note: El informe **Inventario > Inventario personalizado** también contiene detalles del contrato.

Tip: Para obtener más información, mire los videos [Acceso a la información de la cobertura del servicio](#), [Intervalos de la cobertura](#), y [Detalles del contrato](#).

¿Cuál es el modo más rápido de encontrar un número de contrato específico y los dispositivos asociados?

Navegue hasta **contratos > todos los contratos** para generar un informe que enumere todos los

contratos que cubre su inventario recolectado. En este informe, puede encontrar el contrato específico y explorar para localizar los dispositivos cubiertos por ese contrato.

Navegue hasta **Inventario > Inventario personalizado** para generar un informe, y después filtre por SN. Explore en el SN hasta que alcance la página del *equipo* y después seleccione **Contratos**.

¿Qué significa estar cubierto o no estar cubierto por los contratos del soporte?

Navegue hasta **Contratos > Cubierto** para generar un informe que enumere los dispositivos, en los inventarios seleccionados, que están cubiertos por uno o más contratos de servicios activos con Cisco. Esto puede incluir contratos firmados, activos o vencidos. De forma alternativa, el informe **Contratos > No cubierto** incluye los dispositivos, en los inventarios seleccionados, que no están cubiertos actualmente por un contrato de servicio.

¿Cómo puede ayudarme el portal con el manejo de la cobertura del servicio?

El video del [Manejo de la cobertura del servicio](#) describe varias maneras en las que usted puede utilizar la información del portal para mejorar su cobertura del servicio.

Alertas

Esta sección proporciona respuestas a las preguntas más frecuentes con respecto a las alertas.

¿Cómo determino si hay alertas de productos para un dispositivo?

Navegue hasta **Alertas > Dispositivos con alertas** para generar un informe que proporcione un recuento de alertas para cada tipo de alerta, para cada dispositivo de los inventarios seleccionados. Puede utilizar este informe para filtrar dispositivos específicos según la dirección IP, el SN u otros atributos del dispositivo.

Tip: Para obtener más información, mire los videos [Identificar alertas relevantes](#), [Administración de alertas](#) y [Priorización de alertas](#).

Security

Esta sección proporciona respuestas a las preguntas más frecuentemente con respecto a la seguridad.

Tengo inquietudes sobre la seguridad. ¿Los datos del portal son seguros?

Yes. Los datos del portal son seguros.

Tip: Consulte el artículo técnico [Servicio de seguridad y de Smart Net Total Care de Cisco](#)

para obtener más información.

¿Qué clase de información sobre seguridad me proporciona el portal? ¿Cómo la ayuda del Smart Net Total Care mantiene mi red segura?

El portal proporciona información del Product Security Incident Response Team (PSIRT), que brinda información sobre seguridad al nivel del dispositivo. Esto le ayuda a decidir si sus dispositivos tienen vulnerabilidades de software que deban tratarse.