

Guía de Troubleshooting del portal de Smart Net Total Care de Cisco

Este documento describe cómo resolver los problemas que se relacionan con el portal Smart Net Total Care™ de Cisco.

Tip: Si tiene preguntas sobre el colector de la plataforma de los servicios comunes (CSPC) de Cisco o sobre el proceso de recolección, consulte la [guía de Troubleshooting del colector de la plataforma de los servicios comunes de Cisco](#).

Consulte una de estas secciones para ver los problemas asociados y las recomendaciones para resolverlos:

- [Acceso al portal](#)
- [Informes y datos](#)
- [Cargas](#)

Acceso al portal

La información de esta sección aborda algunos problemas frecuentes que se relacionan con el acceso al portal.

No puede iniciar sesión en el portal

Si tiene problemas al intentar iniciar sesión en el portal, complete estas acciones:

- Pídale al administrador delegado (DA) que inicie sesión en la [Herramienta de administración de acceso a los servicios de Cisco](#) y verifique la función que le han asignado, que debe ser usuario del cliente o, si usted es socio de Cisco, usuario del revendedor de la marca Cisco (CBR).
- Si su problema se relaciona con una tentativa de inicio de sesión inicial, espere 24 horas después de que el DA le asigne su función, para permitir que la información de acceso se sincronice con el portal, y después inténtelo otra vez. Si todavía no puede iniciar sesión en el portal después de 24 horas, publique una nueva pregunta en la [Comunidad de soporte de Smart Net Total Care](#).

No puede nombrar a un socio como DA para su compañía

Un socio no puede ser nombrado como DA. Solamente los clientes pueden ser DA.

Tiene problemas de acceso al portal como DA

Los que reciben solamente la función de DA no tienen suficientes privilegios de acceso al portal. Un DA también debe tener una asignación de función de *usuario del cliente* o *administrador del cliente* para acceder al portal.

Informes y datos

La información de esta sección aborda algunos problemas frecuentes que se relacionan con los informes y con las tentativas de ver los datos dentro del portal.

Sus datos no aparecen en el portal

El cliente y los usuarios CBR pueden ver los informes si por lo menos una carga se ha completado con éxito. Si sus datos no aparecen en el portal, complete estas acciones para resolver el problema:

- Asegúrese de que su compañía DA le haya asignado la función de cliente o socio. El DA puede asignar funciones en la herramienta de Administración de acceso a los servicios de Cisco.
- Inicie sesión en el portal y navegue hasta **Administración > Proceso de la carga** en el panel de navegación izquierdo. Verifique la columna de estado para determinar si la recolección del inventario se completó con éxito.
- Si la carga no se inició, entre en contacto con su administrador de cliente. Solamente el administrador de cliente puede iniciar una carga desde la interfaz del usuario del portal.
- Espere de 24 a 48 horas después de que la información del inventario se haya cargado con éxito para que sea visible en el portal.
- Si una carga demora más de 48 horas, o si pasan más de 48 horas después de una carga satisfactoria y usted todavía no puede ver los datos en el portal, publique una nueva pregunta en la [Comunidad de soporte de Smart Net Total Care](#).

El panel de navegación izquierdo incluye solamente el enlace *Introducción*

Debe completar por lo menos una carga satisfactoria como administrador del cliente para que el resto de los enlaces se propaguen en el panel de navegación izquierdo. Complete estos pasos para cargar sus datos en el portal:

1. Haga clic en **Introducción** en el panel de navegación izquierdo, y se lo dirigirá a una página que le permite elegir una opción de carga de los datos.
2. Elija el método adecuado (archivo Comma Separated Value (CSV) o colector) para su recolección del inventario.

Tip: Para obtener más información sobre los métodos de recolección admitidos, consulte la [página de opciones de recolección de datos del dispositivo](#).

3. Espere de 24 a 48 horas para que la carga de los datos se complete con éxito y después verifique que los datos aparezcan en el portal.

Después de que se complete la carga, usted debe poder ver y utilizar todos los otros enlaces en el panel de navegación izquierdo. El enlace *Introducción* aparece solamente cuando usted utiliza el portal por primera vez y no hay datos del inventario; no aparece en los inicios de sesión subsiguientes.

Note: Si el estado de la carga aparece *En curso* por más de 48 horas o se muestra un *estado de error*, publique una nueva pregunta en la [Comunidad de soporte de Smart Net Total Care](#). Asegúrese de no compartir información confidencial en la comunidad.

Continúa viendo datos de dispositivos que ya no están en su red

Navegue hasta **Configuraciones de aplicaciones > Preferencias del informe** y active la opción de **Última vista** para ver solamente la información de la última carga del inventario.

Quiere exportar datos para usar en otra parte de su compañía

Haga clic en **Exportar** en cada uno de los paneles del informe para generar los informes y después seleccione el tipo de informe de las opciones disponibles. Para programar un informe, navegue hasta **Acciones > Programar tarea** y seleccione un informe de la lista.

En cualquier situación, puede descargar el archivo que se crea desde *Mis informes* en el panel de navegación izquierdo, cuando haya finalizado.

No sabe cómo utilizar las opciones de filtro del informe en el portal

Para utilizar las opciones de filtro, haga clic en la casilla del filtro en la parte superior de cada columna de un panel del informe, ingrese el valor deseado en la casilla del texto (o elija uno en las opciones disponibles) y presione Intro para mostrar los resultados correspondientes a los criterios especificados.

Tip: Puede agregar valores del filtro en columnas múltiples.

No sabe qué dispositivos se admiten en el portal

Puede utilizar la herramienta [Verificador de ID del producto](#) para determinar qué dispositivos de su red se admiten en el portal Smart Net Total Care. Se agregan nuevos dispositivos con frecuencia.

Quiere abrir un caso del portal para un problema relacionado con un dispositivo

Puede utilizar el informe *Todo el equipo* (**Inventario > Todo el equipo**) para abrir un caso de soporte a través del portal.

Seleccione la casilla apropiada en una fila del dispositivo para seleccionar el dispositivo para el cual debe abrirse el caso y después haga clic en **Acciones > Crear casos de soporte**. Hasta que seleccione un dispositivo, la opción *Crear casos de soporte* está de color gris.

No sabe cómo renombrar un inventario del portal

Con la funcionalidad actual, no hay manera de cambiar el nombre de un inventario dentro del portal.

Quiere recibir notificaciones automáticas

Navegue hasta **Configuraciones de las aplicaciones > Mis notificaciones** para configurar sus preferencias de notificación. Adicionalmente, el administrador del cliente puede configurar las preferencias de notificación para una lista de usuarios en **Configuraciones de las aplicaciones > Notificaciones de la compañía**. Las notificaciones (como las notificaciones de realización de la carga y alertas de productos) se pueden enviar de inmediato, diariamente o semanalmente a la dirección de correo electrónico especificada.

Cargas

La información de esta sección aborda algunos problemas frecuentes que se relacionan con las cargas de los datos al portal.

Los estados de la carga no aparecen en el dashlet *Proceso de la carga*

Si intenta cargar datos por primera vez en una nueva cuenta, el estado del proceso de la carga no aparece en el área **Administración > Proceso de la carga**. Los estados de la carga aparecen solamente después de por lo menos una carga satisfactoria completa.

Espere por lo menos de 24 a 48 horas para que la recolección del inventario se complete en el portal. La carga debe alcanzar el estado de *ÉXITO* antes de que usted pueda ver los informes (datos) y otros enlaces en el panel de navegación izquierdo.

Desea procesar cargas múltiples por inventario cada día

Le recomendamos que espere de 24 a 48 horas antes de intentar procesar una carga adicional para el mismo inventario.

Actualmente, la recepción de una carga no está reflejada en el portal. Las cargas se reflejan cuando comienzan a procesarse. Si decide iniciar una segunda carga antes de la realización de la primera carga, podría crear un conflicto en el procesamiento de los datos y detener la carga.

Ve un estado de error de la carga

Si su carga tiene un estado de *ERROR*, debe iniciar una nueva carga. El estado de error de la carga no puede modificarse.

Recibe el mensaje *Errores de la importación: La operación no pudo completarse*

Este mensaje de error se puede generar durante las cargas de archivos CSV. Los errores más comunes de CSV se relacionan con el formato incorrecto del archivo y del contenido. Complete estas acciones para resolver el problema:

- Verifique que el archivo esté en el formato CSV.
- Asegúrese de que todo el nombre de columna esté presente en todas las columnas.
- Asegúrese de que estos valores obligatorios de la columna estén propagados en cada fila del dispositivo:
 - Hostname

- Serial Number
- IP Address
- ID del producto

Note: Las otras columnas son opcionales y pueden dejarse en blanco, pero no elimine los nombres de la columna.

Si el problema persiste, publique una nueva pregunta en la [Comunidad de soporte de Smart Net Total Care](#).

Encuentra problemas con un colector de terceros

Si encuentra un problema que se relaciona con un colector de terceros (como Netformx o SolarWinds) o con la recolección de los datos, debe entrar en contacto directamente con el proveedor o el equipo de soporte técnico del colector de terceros para resolver el problema.

Si el problema se relaciona con los datos visibles en el portal de Smart Net Total Care, publique una nueva pregunta con los detalles del problema en la [Comunidad de soporte de Smart Net Total Care](#).

Note: Debe entrar en contacto con [Netformx](#) y [SolarWinds](#) para obtener soporte hasta que el estado de la carga muestre *Listo* en su portal. Cisco no puede ayudar en el caso de errores o problemas de procesamiento por la parte de terceros.