

Gestion et administration du portail Cisco Smart Net Total Care

[Le portail Smart Net Total Care™](#) utilise l'information des périphériques et l'analyse par rapport à des données de sécurité et de soutien tirées de la base de connaissances Cisco. Cela vous permet de profiter de renseignements exploitables afin que vous puissiez résoudre vos problèmes plus rapidement, améliorer votre efficacité opérationnelle et mieux gérer vos risques liés au soutien. Le [guide d'utilisateur du portail Smart Net Total Care](#) vous procure l'information dont vous avez besoin pour utiliser le portail.

Ce document trace les grandes lignes des divers rôles et niveaux d'accès au portail, tout en décrivant leur gestion.

Rôles et accès au portail

Cette section décrit les divers rôles et niveaux d'accès qui sont utilisés dans le portail.

Note: Vous devez terminer le processus d'intégration en libre-service pour accéder au portail. La première personne de l'organisation qui termine le processus devient l'administrateur délégué (responsable de la gestion de l'accès au portail). Consultez le [guide d'intégration au portail Cisco Smart Net Total Care](#) pour en savoir plus sur le processus d'intégration en libre-service.

Administrateurs délégués

Cisco suggère que chaque société affectent au moins l'un DA supplémentaire après la fin du processus onboarding. Si le DA unique quitte la société sans assigner un remplacement, signalez une nouvelle question à la [Communauté de support de Smart Net Total Care](#) pour l'assistance.

Note: Seuls les employés de l'organisation peuvent occuper le poste d'administrateur délégué. Un partenaire ne peut pas être l'administrateur délégué de la société de son client.

L'administrateur délégué utilise [l'outil de gestion des accès aux services Cisco](#) pour inscrire les administrateurs et utilisateurs du portail ainsi que pour accorder ou révoquer les accès au portail. L'administrateur délégué peut également utiliser cet outil pour modifier les permissions des divers rôles.

Conseil : Pour en savoir plus sur l'ajout et la suppression des utilisateurs avec l'outil de gestion des accès aux services Cisco, consultez la vidéo [Association utilisateur-société](#).

Rôles de l'utilisateur de Smart Net Total Care

Le rôle de l'utilisateur du portail correspond à un rôle qu'on accorde à une personne. Chaque rôle est intégré dans le système et comprend des droits et des restrictions spécifiques qui déterminent ce que peut voir et faire un utilisateur. Selon l'organisation, une ou plusieurs personnes peuvent se voir assigner les rôles suivants :

- Administrateur client
- Utilisateur client
- Utilisateur revendeur de marque Cisco (CBR)
- Administrateur CBR

Note: Les administrateurs et utilisateurs CBR ne peuvent pas occuper le rôle d'administrateur délégué pour la société autorisée de leurs clients. De plus, les personnes qui occupent plus d'un rôle peuvent consulter toutes les données auxquelles ils ont accès.

Conseil : Pour en savoir plus sur ces rôles et niveaux d'accès, consultez la vidéo [Rôles et accès au portail](#).

Administrateur client

L'administrateur client doit être un employé de la société autorisée avec laquelle il est inscrit. Un administrateur client peut accomplir ces actions :

- Afficher les rapports
- Créer et mettre à jour les privilèges du portail pour les autres utilisateurs et administrateurs inscrits avec la société
- Inscrire des collecteurs
- Terminer l'importation de fichiers
- Gérer les alertes
- Gérer la couverture des services
- Accorder ou restreindre l'accès à la création de segments par les utilisateurs
- Accorder ou restreindre l'accès à certains types de renseignements et à certaines fonctions de gestion pour les utilisateurs de la société
- Permettre à des administrateurs CBR d'inscrire des utilisateurs provenant d'une société partenaire
- Accorder une lettre d'autorisation d'accès à votre revendeur Cisco

Utilisateur client

Les utilisateurs client doivent être des employés de la société autorisée avec laquelle ils sont inscrits. Si leur accès est accordé par leur administrateur client, les utilisateurs client peuvent accomplir ces actions :

- Afficher les rapports de la société avec laquelle ils sont associés
- Accéder à des segments et stocks spécifiques pour lesquels ils détiennent des privilèges d'accès
- Accéder à l'information liée à votre base installée
- Accéder à l'information liée aux alertes de produits et à la configuration des périphériques
- Utiliser les fonctions de gestion de couverture des services et de gestion des alertes (si l'administrateur client accorde ces droits)

Administrateur CBR

Les administrateurs délégués et administrateurs client peuvent accorder des droits d'accès et des privilèges aux administrateurs CBR (associés à leur société) pour leur permettre d'accomplir

certaines tâches administratives en leur nom.

Les administrateurs CBR qui détiennent ces droits peuvent accomplir les actions suivantes :

- Inscrire d'autres membres comme administrateurs ou utilisateurs CBR
- Inscrire des collecteurs
- Exécuter l'importation de fichiers
- Gérer les alertes
- Gérer la couverture des services
- Gérer l'accès des utilisateurs
- Accéder à certains renseignements portant sur les contrats revendus par d'autres partenaires (si une lettre d'autorisation d'accès existe)

Utilisateur CBR

Les utilisateurs CBR peuvent, si l'administrateur client de la société autorisée leur en donne l'accès, accomplir ces actions :

- Afficher les rapports de la société autorisée
- Accéder à certains renseignements portant sur les contrats revendus par d'autres partenaires (si une lettre d'autorisation d'accès existe)

Cette section décrit comment l'administrateur délégué (ou dans certains cas, l'administrateur client) peut ajouter de nouveaux utilisateurs au portail, assigner des rôles, traiter des demandes et gérer l'accès au portail.

Ajouter de nouveaux utilisateurs au portail et assigner les rôles

Note: Seul un administrateur délégué peut inscrire de nouveaux utilisateurs. Veuillez accorder jusqu'à 24 heures affectation suivant rôle pour accéder au portail.

Suivez ces étapes pour enregistrer un nouvel utilisateur pour votre société :

1. Connectez-vous à [l'outil de gestion des accès aux services Cisco](#). Vous pouvez également accéder à cet outil depuis la page *Liens utiles* sur le portail.
2. Sélectionnez **Associations utilisateur-société > Associer l'utilisateur à ma société**.
3. Écrivez un nom d'utilisateur ou une adresse courriel Cisco valide, puis cliquez sur Suivant.
4. Définissez un site de la société, puis cliquez sur Terminer. Une notification est envoyée à l'utilisateur pour confirmer l'association avec votre société.
5. Sélectionnez **Attribution de rôle d'utilisateur > Assigner des rôles aux utilisateurs**.
6. Choisissez un utilisateur, ou recherchez un utilisateur au moyen de son nom d'utilisateur ou son adresse courriel Cisco, puis cliquez sur Soumettre.
7. Sélectionnez l'utilisateur, et puis cliquez sur Suivant.
8. Cliquez sur **Smart Net Total Care** à partir des services affichés, puis choisissez le rôle

approprié (*administrateur client* ou *utilisateur client*).

9. Cliquez sur Terminer. Une notification est envoyée à l'utilisateur.

Ajouter des partenaires au portail et assigner les rôles

Note: Un administrateur délégué client peut accorder l'accès au portail aux partenaires de Cisco.

Suivez ces étapes pour inscrire un partenaire et lui accorder l'accès aux renseignements de votre société sur le portail :

1. Connectez-vous à [l'outil de gestion des accès aux services Cisco](#). Vous pouvez également accéder à cet outil depuis la page *Liens utiles* sur le portail.
2. Cliquez sur **Assignations des rôles d'utilisateur**.
3. Cliquez sur **Assigner un rôle à un utilisateur qui ne fait pas partie de ma société** dans la section Rôles externes pour utilisateurs et administrateurs.
4. Écrivez un nom d'utilisateur et une adresse courriel Cisco pour rechercher l'utilisateur, puis cliquez sur Soumettre.
5. Choisissez l'utilisateur, et puis cliquez sur Suivant.
6. Cliquez sur **Smart Net Total Care** à partir des services affichés.
7. Sélectionnez le rôle approprié (*administrateur CBR* ou *utilisateur CBR*). Vous pouvez également indiquer une période pour le rôle assigné.
8. Cliquez sur Terminer. Une notification est envoyée à l'utilisateur.

Lettre d'autorisation d'accès pour les partenaires

Une lettre d'autorisation correspond à une entente entre le client et son partenaire. La lettre d'autorisation d'accès correspond à un niveau étendu d'accès à certains champs du portail dans les rapports en ligne. Ce niveau d'accès permet aux partenaires de voir les données de contrats de marque Cisco lorsqu'ils ne sont pas nommés dans le contrat à titre de destinataires de la facture.

Note: Seul un administrateur client peut accorder une lettre d'autorisation d'accès aux partenaires.

Les champs visibles dans les rapports en ligne une fois la lettre d'autorisation d'accès accordée comprennent :

- Date d'échéance de la couverture
- Niveau de service
- Programme de services
- Équipement installé sur place

Suivez ces étapes pour accorder une lettre d'autorisation d'accès à un partenaire :

1. Connectez-vous au portail [Smart Net Total Care](#).
2. Dans le tableau de bord *Admin*, cliquez pour maximiser le volet **Utilisateurs**.
3. Choisissez un utilisateur de partenaire dans la liste.

4. Sélectionnez **Actions > Gérer l'accès**.
5. Cochez la case **Information de privilèges de lettre d'autorisation d'accès dans tous les rapports**.
6. Définissez la durée de la lettre d'autorisation d'accès (jusqu'à un maximum d'un an).
7. Cliquez sur **OK**.

Droits d'administrateur CBR concernant l'ajout d'utilisateurs partenaires

Un administrateur client peut accorder à un administrateur CBR le droit d'ajouter (ou d'inscrire) des utilisateurs partenaires au portail. Suivez ces étapes pour accorder les droits :

1. Connectez-vous au portail [Smart Net Total Care](#).
2. Dans le tableau de bord *Admin*, cliquez pour maximiser le volet **Utilisateurs**.
3. Choisissez l'administrateur CBR dans la liste.
4. Sélectionnez **Actions > Gérer l'accès**.
5. Sélectionnez **Inscription d'utilisateur** dans les options de privilèges.
6. Cliquez sur **OK**.

Ajoutez les administrateurs CBR et les utilisateurs CBR

Lorsque l'administrateur client accorde le droit d'ajouter des utilisateurs partenaires (consultez la section précédente), l'administrateur CBR peut ajouter d'autres utilisateurs partenaires de la société partenaire au portail.

Les administrateurs CBR peuvent suivre ces étapes pour ajouter des partenaires :

1. Connectez-vous au portail [Smart Net Total Care](#).
2. Dans le tableau de bord *Admin*, cliquez pour maximiser le volet **Utilisateurs**.
3. Sélectionnez **Actions > Ajouter des utilisateurs**.
4. Entrez le nom d'utilisateur Cisco de la personne de la société partenaire.
5. Cliquez sur **Vérifier l'utilisateur**.
6. Choisissez le rôle **Administrateur CBR** ou le rôle **Utilisateur CBR**.
7. Sélectionnez l'information et les privilèges pertinents.
8. Cliquez sur **OK**.

Gérer l'accès au portail

Un administrateur client peut accorder ou révoquer l'accès à des types précis de renseignements, de privilèges, de stocks et de segments pour chaque utilisateur individuellement. Suivez ces étapes pour gérer ces droits :

1. Connectez-vous au portail [Smart Net Total Care](#).
2. Dans le tableau de bord *Admin*, cliquez pour maximiser le volet **Utilisateurs**.
3. Choisissez l'utilisateur dans la liste.
4. Sélectionnez **Actions > Gérer l'accès**.
5. Cochez ou décochez les éléments de la liste pour gérer l'accès. Options disponibles :
Information :
 - Alertes de produits

- Configuration de périphériques

Privilèges :

- Gestion de la couverture des services
- Gestion des alertes

Vous pouvez également contrôler l'accès aux données de la base installée de stocks ou segments individuels.

6. Cliquez pour **Confirmer** et enregistrez vos choix. L'utilisateur profitera des nouvelles permissions à sa prochaine connexion au portail.

Demande d'administrateur délégué partenaire (pour les partenaires seulement)

Les Partenaires qui vendent Smart Net Total Care et qui accèdent au portail pour fournir le soutien à leurs clients ou qui utilisent SNTC pour leur propre société partenaire doivent s'assurer que la société partenaire possède un administrateur délégué. Cela leur permet de gérer les utilisateurs partenaires et d'obtenir l'accès aux données de leurs clients sur le portail SNTC dans un rôle de revendeur de marque Cisco (CBR) (comme administrateur ou utilisateur CBR).

Suivez ces étapes pour assigner un administrateur délégué pour votre société partenaire :

1. À l'aide de votre identifiant CCO, connectez-vous à [l'outil libre-service des partenaires](#).
2. Cliquez sur **Afficher le profil** pour voir la liste d'administrateurs de votre société partenaire.
3. Sélectionnez un administrateur à nommer administrateur délégué.
4. Envoyez un email à sntc-support@cisco.com pour nommer votre administrateur partenaire comme admin délégué.

5. chinese-tac@cisco.com

- Objet : Demande de configuration d'administrateur délégué partenaire
- Contenu : Vous devez fournir l'identifiant CCO, le nom de la société et l'adresse courriel de la personne nommée ainsi que le numéro de contrat SNTC du client pour lequel vous occuperez un rôle CBR sur le portail.

Cisco configurera l'administrateur délégué de votre société partenaire et enverra un courriel signalant que cette personne a été choisie comme administrateur délégué. Ce courriel comprend un lien vers les Conditions sur lequel vous devez cliquer pour les accepter.

L'administrateur délégué peut ensuite suivre les étapes pour [Ajouter des nouveaux utilisateurs sur le portail et assigner des rôles](#), ce qui comprend la nomination d'un autre utilisateur de leur société partenaire en tant qu'administrateur délégué. Lorsque les utilisateurs sont associés à la société partenaire, les clients peuvent ensuite suivre les étapes pour [Ajouter des partenaires au portail et assigner des rôles](#). Un client peut également accorder à son administrateur CBR partenaire le droit d'ajouter d'autres utilisateurs partenaires au portail. Suivez ces étapes pour [Permettre aux administrateurs CBR d'ajouter des utilisateurs partenaires](#).