

Foires aux questions du portail Smart Net Total Care

Le portail Cisco Smart Net Total Care™ est un outil précieux qui vous permet de gérer les stocks, les contrats et les alertes de produits en fournissant des renseignements exploitables disponibles en tout temps.

Ce document présente des réponses aux questions les plus fréquemment posées au sujet du portail. Reportez-vous à une de ces sections pour consulter les questions et réponses associées :

- [Généralités](#)
- [Administration et gestion](#)
- [Stocks](#)
- [Contrats](#)
- [Alertes](#)
- [Sécurité](#)

Généralités

Cette section fournit des réponses aux questions les plus fréquemment posées à l'égard de l'utilisation générale du portail.

Comment puis-je avoir accès au portail Smart Net Total Care?

Afin d'accéder au portail Cisco Smart Net Total Care, visitez la page [Connexion aux services Cisco](#).

Si vous êtes un nouvel utilisateur du portail Cisco Smart Net Total Care portal, vous devez premièrement terminer le processus d'intégration décrit dans le [guide d'intégration au portail Cisco Smart Net Total Care](#). Si vous voulez que Cisco vous aide avec le processus d'intégration, vous pouvez acheter le [service Smart Assist de Cisco](#).

Y a-t-il un calendrier pour la maintenance ou les interruptions de service du portail?

De nouvelles mises à jour du portail sont normalement publiées chaque mois. La maintenance a normalement lieu la fin de semaine, qui commence le vendredi à la fin de la journée de travail (basée sur l'heure du Pacifique) de manière à réduire les interruptions au déroulement de votre travail.

Des notifications sont toujours publiées sur le portail et dans la communauté Smart Net Total Care afin que vous puissiez planifier en conséquence. Cliquez sur **Suivre** dans le menu Actions de la page principale de la communauté pour vous assurer de voir ces notifications.

Comment puis-je déterminer les périphériques pris en charge par le portail?

Vous pouvez utiliser l'outil [Vérificateur d'ID de produit](#) pour connaître les périphériques inclus dans

les rapports du portail.

Comment puis-je supprimer des rapports du portail?

Un utilisateur ne peut pas supprimer des rapports du portail.

Note: Les rapports affichés dans *Mes rapports* sont conservés durant au moins 72 heures avant d'être supprimés automatiquement.

Puis-je effectuer moi-même le dépannage des problèmes sur le portail?

Oui. Reportez-vous au [guide de dépannage du portail Cisco Smart Net Total Care](#) pour consulter les problèmes qui pourraient survenir ainsi que certaines pistes de solution.

Conseil : Nous vous recommandons de consulter le guide de dépannage avant de publier un billet dans la communauté de soutien puisqu'une réponse à votre question pourrait déjà s'y trouver.

Comment puis-je obtenir du soutien pour le portail ou le collecteur de la plate-forme des services communs Cisco?

Lorsque vous avez terminé le processus d'intégration au portail, vous pouvez consulter la [communauté du portail Smart Net Total Care](#) pour obtenir du soutien.

Si vous détenez un contrat de soutien, comme NLS1 ou le service Cisco Smart Assist, vous pouvez ouvrir un dossier de soutien auprès du centre d'assistance technique (TAC) Cisco.

Note: Pour obtenir du soutien au niveau des périphériques, vous pouvez [communiquer avec le TAC de Cisco](#).

Conseil : Pour en savoir plus, consultez la vidéo [Soutien technique pour clients de Smart Assist](#).

Administration et gestion

Cette section fournit des réponses aux questions les plus fréquemment posées à l'égard de l'administration et de la gestion du portail.

Comment puis-je contrôler l'accès à différents types de renseignements sur le portail?

Si vous êtes un administrateur client, vous pouvez accorder ou refuser l'accès aux alertes de produits et aux informations de configuration de périphérique, ainsi qu'à la gestion de la couverture des services et la gestion des alertes.

Conseil : Pour en savoir plus, consultez la section *Administrateur client* du [guide d'intégration au portail Cisco Smart Net Total Care](#).

Comment puis-je gérer l'accès des utilisateurs aux données de stocks dans les segments?

Si vous disposez de privilèges d'administrateur client, vous pouvez créer des segments et accorder l'accès à ceux-ci aux utilisateurs individuellement.

Conseil : Pour en savoir plus, consultez la vidéo sur la [segmentation du réseau](#) ou celle sur [les rôles et accès au portail](#) du [guide d'intégration au portail Cisco Smart Net Total Care](#).

Comment puis-je vérifier l'état de mon téléversement?

Pour afficher l'état de votre téléversement, connectez-vous au portail Smart Net Total Care, puis sélectionnez **Administration > Traitement des téléversements** dans le volet de navigation de gauche. Les états pour tous vos téléversements, ainsi que l'heure de début et de fin de chacun, s'affichent dans le volet de droite.

Ces renseignements s'affichent sans égard à l'origine du téléversement (CSPC, collecteurs tiers ou téléversements de fichiers de valeurs séparées par des virgules – CSV).

Conseil : Pour en savoir plus, consultez la vidéo [Consulter l'historique des téléversements](#).

Stocks

Cette section fournit des réponses aux questions les plus fréquemment posées à l'égard des stocks.

Comment puis-je obtenir la liste complète qui comprend tout mon matériel?

Allez à **Stock > Résumé** pour créer un rapport donnant un aperçu de haut niveau de vos périphériques, ainsi que le nombre de périphériques pour chaque catégorie.

Pour obtenir les détails des périphériques, allez à **Stock > Stock personnalisé** pour créer un rapport qui affiche tous les éléments dans votre stock. Il comprend également les périphériques reconnus et non reconnus comme périphériques de Cisco.

Pour obtenir une liste contenant un seul enregistrement par périphérique, allez à **Stock > Tout l'équipement** et créer le rapport. Cette vue contient un nombre limité d'attributs et renvoie seulement une ligne par périphérique.

Comment puis-je vérifier les dates de fin de vie de mes périphériques?

Allez à **Alertes > Périphériques avec alertes** pour créer un rapport qui fournit le nombre d'alertes

de chaque type pour chaque périphérique des stocks sélectionnés. Ce rapport affiche tous les périphériques dans des rangées avec des colonnes indiquant le nombre d'avis de fin de vie logicielle et matérielle. Vous pouvez approfondir la vue de chaque nombre d'alertes pour atteindre une liste des périphériques touchés par les alertes.

La source la plus complète de renseignements portant sur la fin de vie correspond au rapport d'alertes prédéfinies. Pour atteindre ce rapport, allez à **Actions > Planidier une tâche > Rapport d'alertes sur le produit**.

Puis-je supprimer des stocks du portail?

Les admins de client et les admins de CBR peuvent retirer des inventaires du portail utilisant la gestion de dessous disponible d'état de suppression d'inventaire.

Voici quelques actions disponibles que les non-admins peuvent se terminer :

- Allez à **Paramètres d'application > Préférences des rapports** et choisissez **Vue la plus récente** pour n'afficher que les détails de périphériques provenant de la dernière collecte ou du dernier téléversement du fichier.
- Si vous utilisez le collecteur pour vos stocks, vous pouvez contrôler l'information recueillie au moyen de réglages apportés aux paramètres de collecteur.
- Si vous avez un NLS1 valide ou un contrat intelligent d'aide, alors vous pouvez également soumettre un cas de Cisco TAC à l'équipe portails de Smart Net Total Care afin de demander la suppression.

Comment puis-je afficher les détails des périphériques compris dans plus d'un dénombrement des stocks?

Allez à **Stock > Stock en double** pour créer un rapport qui affiche les détails des périphériques compris dans plus d'une liste de stocks.

Puis-je changer le nom d'une liste de stock actuelle?

Cette capacité n'est pas prise en charge à ce moment.

Puis-je modifier le nom d'affichage de mon compte?

Le nom de la société enregistrée qui s'affiche dans les rapports du portail ne peut pas être modifié, mais vous pouvez ajouter un nom qui s'affichera dans tous les rapports, en sus du nom de société enregistrée. Votre administrateur client peut sélectionner l'onglet **Nom de client affiché** dans les **Paramètres d'application**, puis modifier le champ *Nom affiché*.

Où puis-je trouver des renseignements sur le dernier jour de soutien?

Ces renseignements sont disponibles comme attribut dans plusieurs rapports, mais la façon la plus rapide de consulter cette information est d'aller à **Alertes > Dernier jour de soutien**. Ce rapport affiche la liste de tous les périphériques (dans les stocks sélectionnés) pour lesquels la date du dernier jour de soutien du matériel est à moins de deux ans ou est déjà passée.

Où puis-je trouver le numéro de contrat qui est associé avec un périphérique précis?

Allez à **Contrats > Tous les contrats** pour créer un rapport qui affiche les détails complets de tous les contrats de service, les périphériques couverts et l'état des contrats. Cliquez sur le numéro de contrat pour afficher une liste qui comprend tous les périphériques en stock qui sont couverts par ce contrat.

Si vous voulez afficher le numéro de contrat d'un périphérique particulier, allez à **Stock > Stock personnalisé** et assurez-vous que l'attribut de *numéro de contrat* est affiché. Si ce n'est pas le cas, cliquez sur les trois points verticaux dans le coin supérieur droit du cadre. Cela permet d'afficher la liste d'attributs disponibles. Assurez-vous que la case à cocher de numéro de contrat est cochée.

Conseil : Pour en savoir plus, consultez la vidéo [Détails du contrat](#).

Contrats

Cette section fournit des réponses aux questions les plus fréquemment posées à l'égard des contrats.

Quelle est la façon la plus rapide de trouver la date d'expiration de mes contrats?

Allez à **Contrats > Contrats arrivant à échéance** pour créer un rapport qui affiche tous vos contrats qui arrivent à échéance au cours des 24 prochains mois.

Conseil : Pour en savoir plus, consultez la vidéo [Couverture arrivant à échéance](#).

Comment puis-je vérifier l'état de la couverture de soutien d'un périphérique?

Allez à **Contrats > Couverts** pour créer un rapport qui affiche les périphériques, provenant des stocks sélectionnés, qui sont couverts par au moins un contrat de service Cisco valide. Ajoutez un filtre comprenant le numéro de série du périphérique recherché. S'il n'est pas trouvé, suivez le même processus dans le rapport **Contrats > Non couverts**.

Allez à **Actions > Planifier une tâche > Rapport de gestion de contrats** pour créer un rapport plus complet qui comprend les détails de tous les contrats, périphériques couverts, périphériques non couverts, etc.

Note: Le rapport **Stock > Stock personnalisé** contient également les détails des contrats.

Conseil : Pour en savoir plus, consultez les vidéos [Information sur la couverture des services d'accès](#), [Écarts de couverture](#) et [Détails des contrats](#).

Quelle est la manière la plus rapide de trouver un numéro de

contrat particulier et les périphériques associés?

Allez à **Contrats > Tous les contrats** pour créer un rapport qui affiche tous les contrats qui couvrent votre collecte de stock. Dans ce rapport, vous pouvez trouver le contrat en question et approfondir la vue pour déterminer les périphériques couverts par celui-ci.

Allez à **Stock > Stock personnalisé** pour créer un rapport, puis ajoutez un filtre comprenant le numéro de série. Effectuez un zoom avant sur le numéro de série jusqu'à atteindre la page *Équipement*, puis sélectionnez **Contrats**.

Que signifie être couvert ou non couvert par des contrats de soutien?

Allez à **Contrats > Couverts** pour créer un rapport qui affiche les périphériques des stocks sélectionnés qui sont couverts par des contrats de service Cisco actifs. Cela peut comprendre les contrats signés, actifs ou en souffrance. Sinon, le rapport **Contrats > Non couverts** affiche les périphériques des stocks sélectionnés qui ne sont actuellement pas couverts par un contrat de service.

Comment le portail peut-il m'aider avec la gestion de la couverture des services?

La vidéo de [gestion de la couverture de service](#) décrit plusieurs manières d'utiliser l'information du portail pour améliorer votre couverture de service.

Alertes

Cette section fournit des réponses aux questions les plus fréquemment posées à l'égard des alertes.

Comment puis-je déterminer s'il existe des alertes de produit pour un périphérique?

Allez à **Alertes > Périphériques avec alertes** pour créer un rapport qui fournit le nombre d'alertes de chaque type pour chaque périphérique des stocks sélectionnés. Vous pouvez utiliser ce rapport pour rechercher des périphériques particuliers par adresse IP, par numéro de série ou par tout autre attribut du périphérique.

Conseil : Pour en savoir plus, consultez les vidéos [Déterminer les alertes pertinentes](#), [Gestion des alertes](#) et [Priorisation des alertes](#).

Sécurité

Cette section fournit des réponses aux questions les plus fréquemment à l'égard de la sécurité.

Je suis préoccupé par la sécurité. Les données du portail sont-elles sécurisées?

Oui. Les données du portail sont sécurisées.

Conseil : Pour en savoir plus, consultez le livre blanc [La sécurité et le service Cisco Smart Net Total Care](#).

Quels types de renseignements de sécurité le portail me fournit-il? De quelle manière Smart Net Total Care me permet-il d'assurer la sécurité de mon réseau?

Le portail fournit des renseignements pour l'équipe d'intervention en cas d'incident de sécurité du produit (PSIRT), qui fournit de l'information de sécurité au niveau du périphérique. Cela vous permet de décider si vos périphériques présentent des vulnérabilités des logiciels qui doivent être corrigées.