

Guide de dépannage du portail Cisco Smart Net Total Care

Ce document décrit comment dépanner les questions liées au portail Cisco Smart Net Total Care™.

Conseil : Si vous avez des questions au sujet du collecteur de la plate-forme des services communs Cisco (CSPC) ou sur le processus de collecte, consultez le [guide de dépannage du collecteur de la plate-forme des services communs Cisco](#).

Reportez-vous à une de ces sections pour consulter les problèmes et recommandations de résolution associées :

- [Accès au portail](#)
- [Rapports et données](#)
- [Téléchargements](#)

Accès au portail

Les renseignements de cette section portent sur certains problèmes courants liés à l'accès au portail.

Vous ne pouvez pas vous connecter au portail

Si vous éprouvez des problèmes de connexion au portail, suivez ces étapes :

- Demandez à votre administrateur délégué de se connecter à [l'outil de gestion des accès aux services Cisco](#) pour vérifier le rôle qui vous a été attribué. Celui-ci devrait être « utilisateur client » ou, si vous êtes un partenaire Cisco, « utilisateur revendeur de marque Cisco » (CBR).
- Si votre question est liée à une tentative de connexion initiale, attendez 24 heures après l'attribution de votre rôle par l'administrateur délégué pour permettre la synchronisation de votre information d'accès avec le portail avant d'essayer de nouveau. Si vous ne pouvez toujours pas vous connecter après 24 heures, posez une nouvelle question à la [communauté de soutien Smart Net Total Care](#).

Vous ne pouvez nommer un partenaire comme administrateur délégué pour votre société

Un partenaire ne peut être nommé administrateur délégué. Seuls les clients peuvent être administrateurs délégués.

Vous éprouvez des difficultés de connexion en tant qu'administrateur délégué

Les personnes qui ne reçoivent que le rôle d'administrateur délégué ne disposent pas de

privilèges leur permettant d'accéder au portail. Un administrateur délégué doit également avoir un rôle *d'utilisateur client* ou *d'administrateur client* pour avoir accès au portail.

Rapports et données

Les informations de cette section abordent quelques problèmes courants liés aux rapports et aux difficultés à consulter les données sur le portail.

Vos données n'apparaissent pas dans le portail

Les utilisateurs client et revendeurs (CBR) peuvent consulter les rapports si au moins un téléversement a été réussi. Si vos données n'apparaissent pas sur le portail, suivez ces étapes pour dépanner le problème :

- Assurez-vous que le rôle de client ou de partenaire vous est attribué par l'administrateur délégué de votre société. L'administrateur délégué peut assigner des rôles dans l'outil de gestion d'accès des services Cisco.
- Connectez-vous au portail, puis allez à **Administration > Traitement des téléversements** dans le volet de navigation de gauche. Vérifiez la colonne d'état afin de déterminer si la collecte des stocks s'est conclue avec succès.
- Si le téléversement n'a pas été lancé, communiquez avec votre administrateur client. Seul l'administrateur client peut amorcer un téléversement depuis l'interface utilisateur du portail.
- Attendez 24 à 48 heures après un téléversement réussi pour que l'information sur les stocks soit visible sur le portail.
- Si un téléversement prend plus de 48 heures, ou si plus de 48 heures se sont écoulées après un téléversement réussi et que vous ne pouvez toujours pas voir les données sur le portail, posez une nouvelle question à la [Communauté de soutien Smart Net Total Care](#).

Le volet de navigation de gauche n'affiche que le lien *Commencez*

Vous devez réussir au moins un téléversement en tant qu'administrateur client pour peupler le volet de navigation de gauche avec les autres liens. Suivez ces étapes pour téléverser vos données sur le portail :

1. Cliquez sur **Commencez** dans le volet de navigation de gauche. Une page vous permettant de choisir une option de téléversement de données s'affiche.
2. Choisissez la méthode appropriée (fichier de valeurs séparées par des virgules (CSV) ou collecteur) pour votre collecte des stocks.

Conseil : Pour en savoir plus sur les méthodes de collecte prises en charge, consultez la [page d'options de collecte de données de périphériques](#).

3. Attendez de 24 à 48 heures pour que le téléversement se termine, puis vérifiez si les données apparaissent sur le portail.

Une fois le téléversement terminé, vous devriez pouvoir consulter et utiliser tous les autres liens du volet de navigation de gauche. Le lien *Commencez* s'affiche seulement à la première utilisation du portail sans données de stocks. Il ne s'affiche plus lors des connexions subséquentes.

Note: Si l'état de téléversement indique *En cours* durant plus de 48 heures, ou si vous voyez un *État d'échec*, posez une nouvelle question à la [Communauté de soutien Smart Net Total Care](#). Assurez-vous de ne pas partager des informations confidentielles dans la communauté.

Vous voyez toujours les données de périphériques qui ne sont plus sur votre réseau

Allez à **Paramètres d'application > Préférences des rapports** et activez l'option **Vue la plus récente** pour n'afficher que les renseignements portant sur le dernier téléversement des stocks.

Vous voulez exporter des données pour les utiliser ailleurs dans votre société

Cliquez sur **Exporter** dans chacun des volets de rapport pour générer des rapports, puis sélectionnez le type de rapport parmi les choix offerts. Pour programmer un rapport, allez à **Actions > Tâche de planification** et choisissez un rapport dans la liste.

Peu importe la situation, vous pouvez télécharger le fichier créé depuis *Mes rapports* dans le volet de navigation de gauche lorsqu'il est terminé.

Vous ne savez pas comment utiliser les options de filtres de rapports du portail

Pour utiliser les options de filtre, cliquez sur la case de filtre au-dessus de chaque colonne dans un volet de rapport, entrez la valeur désirée dans la zone de texte (ou choisissez une des options disponibles), puis appuyez sur **Entrée** pour afficher les résultats qui correspondent aux critères spécifiés.

Conseil : Vous pouvez ajouter des valeurs de filtre dans plusieurs colonnes.

Vous ne savez pas quels périphériques sont pris en charge dans le portail

Vous pouvez utiliser l'outil [Vérificateur d'ID de produit](#) pour déterminer les périphériques de votre réseau qui sont pris en charge par le portail Smart Net Total Care. De nouveaux périphériques sont fréquemment ajoutés.

Vous voulez ouvrir un dossier sur le portail traitant d'un problème lié à un périphérique

Vous pouvez utiliser le rapport *Tout l'équipement* (**Stocks > Tout l'équipement**) pour ouvrir un dossier de soutien sur le portail.

Sélectionnez le périphérique faisant l'objet de l'ouverture de dossier en cochant la case à côté de son nom, puis cliquez sur **Actions > Créer des dossiers de soutien**. L'option *Créer des dossiers de soutien* est grisée jusqu'à ce que vous choisissiez un périphérique.

Vous ne savez pas comment renommer un dénombrement des stocks sur le portail

Il n'y a actuellement aucune manière de changer le nom du dénombrement des stocks sur le portail.

Vous voulez recevoir des notifications automatisées

Allez à **Paramètres d'application > Mes notifications** pour configurer vos préférences de notification. De plus, l'administrateur client peut configurer les préférences de notification pour une liste d'utilisateurs depuis **Paramètres d'application > Notifications de la société**. Les notifications (comme les notifications de fin de téléversement et des alertes de produit) peuvent être envoyées immédiatement ou sur une base quotidienne ou hebdomadaire à l'adresse de courriel définie.

Téléversements

L'information dans cette section traite de certains problèmes courants liés aux téléversements de données au portail.

Les états de téléversement n'apparaissent pas dans l'encadré *Traitement des téléversements*

Si vous tentez de téléverser des données pour la première fois dans un nouveau compte, l'état du traitement de téléversement n'apparaît pas dans la zone **Administration > Traitement des téléversements**. Les états de téléversement apparaissent seulement après la conclusion d'au moins un téléversement réussi.

Accordez au moins 24 à 48 heures pour que la collecte des stocks se termine sur le portail. Le téléversement doit atteindre l'état *SUCCÈS* avant que vous puissiez afficher les rapports (données) et d'autres liens dans le volet de navigation de gauche.

Vous voulez traiter quotidiennement plusieurs téléversements par liste de stocks

Nous vous recommandons d'attendre 24 à 48 heures avant de traiter un téléversement supplémentaire pour la même liste de stocks.

À ce stade, la réception d'un téléversement n'est pas indiquée sur le portail. Les téléversements sont indiqués au début du traitement. Si vous décidez de lancer un deuxième téléversement avant la fin du premier, cela pourrait créer un conflit dans le traitement des données et ainsi entraîner le blocage du téléversement.

Vous voyez un état d'échec de téléversement

Si votre téléversement est à l'état *ÉCHEC*, vous devez lancer un nouveau téléversement. Vous ne pouvez pas modifier l'état d'échec de téléversement.

Vous recevez les *erreurs d'importation* : Message d'erreur

L'opération n'a pu être terminée

Ce message d'erreur peut être généré pendant les téléversements de fichiers CSV. Les erreurs CSV les plus courantes sont liées au format incorrect de fichier et de contenu. Suivez ces étapes pour dépanner le problème :

- Vérifiez que le fichier est au format CSV.
- Assurez-vous que le nom entier de colonne est présent pour toutes les colonnes.
- Assurez-vous que ces valeurs obligatoires de colonne sont remplies pour chaque ligne de périphérique :
 - Nom de l'hôte
 - Numéro de série
 - Adresse IP
 - ID de produit

Note: Les autres colonnes sont facultatives et peuvent être laissées vides, mais ne supprimez pas les noms de colonne.

Si le problème persiste, posez une nouvelle question à la [Communauté de soutien Smart Net Total Care](#).

Vous éprouvez des problèmes avec des collecteurs tiers

Si vous éprouvez un problème avec un collecteur tiers (comme Netformx ou SolarWinds) ou avec la collecte des données, vous devez communiquer directement avec le fournisseur du collecteur tiers ou avec l'équipe de soutien pour résoudre le problème.

Si le problème est lié aux données affichables sur le portail Smart Net Total Care, posez une nouvelle question contenant les détails du problème à la [Communauté de soutien Smart Net Total Care](#).

Note: Pour obtenir du soutien, vous devez communiquer avec [Netformx](#) et [SolarWinds](#) jusqu'à ce que l'état du téléversement indique *Prêt* sur leur portail. Cisco ne peut vous aider pour les erreurs ou problèmes de traitement qui se produisent du côté du fournisseur tiers.