

Domande frequenti sul portale Smart Net Total Care

Il portale Cisco Smart Net Total Care™ è uno strumento prezioso per la gestione di inventari, contratti e avvisi sui prodotti, con informazioni dettagliate e fruibili in qualsiasi momento.

Questo documento contiene le risposte alle domande più frequenti sul portale. Fare riferimento a una di queste sezioni per visualizzare le domande e le risposte associate:

- [Generale](#)
- [Amministrazione e gestione](#)
- [Inventario](#)
- [Contratti](#)
- [Avvisi](#)
- [Sicurezza](#)

Generale

In questa sezione vengono fornite le risposte alle domande più frequenti sull'utilizzo generale del portale.

Come posso accedere al portale Smart Net Total Care?

Per accedere al portale Cisco Smart Net Total Care, visitare il sito [Cisco Services Connection](#).

Se non si ha familiarità con il portale Cisco Smart Net Total Care, è necessario completare prima la procedura di caricamento descritta nella [Cisco Smart Net Total Care Portal Onboarding Guide](#). Se si desidera ricevere assistenza da Cisco durante il processo di caricamento, è possibile acquistare il [servizio Cisco Smart Assist](#).

Esiste una pianificazione per la manutenzione del portale o per i tempi di inattività?

Ogni mese vengono in genere introdotti nuovi aggiornamenti per la versione del portale. La manutenzione in genere viene eseguita nei fine settimana, che iniziano il venerdì alla fine della giornata lavorativa (in base all'ora del Pacifico negli Stati Uniti), per ridurre al minimo le interruzioni del flusso di lavoro.

Le notifiche vengono pubblicate ogni volta nel portale e nella community Smart Net Total Care, in modo che sia possibile pianificare di conseguenza. Per essere certi di poter visualizzare queste notifiche, fare clic su **Segui** nel menu Azioni nella pagina principale della community.

Come è possibile determinare i dispositivi supportati dal portale?

È possibile utilizzare lo strumento [Product ID Checker](#) per individuare i dispositivi inclusi nei report del portale.

Come si eliminano i report dal portale?

Un utente non può eliminare report dal portale.

Nota: I report elencati in *Report personali* vengono conservati per almeno 72 ore e quindi rimossi automaticamente dall'elenco.

È possibile risolvere autonomamente i problemi relativi al portale?

Sì. Fare riferimento alla [Cisco Smart Net Total Care Portal Troubleshooting Guide](#) (Guida alla risoluzione dei problemi del portale Cisco Smart Net Total Care) per visualizzare i possibili problemi riscontrati e alcuni consigli per la risoluzione.

Suggerimento: È consigliabile consultare la guida alla risoluzione dei problemi prima di pubblicare una nuova discussione nella comunità di supporto, in quanto le risposte alle domande potrebbero già essere disponibili.

Come si ottiene il supporto per il portale o Cisco Common Services Platform Collector?

Dopo aver completato la procedura di caricamento self-service per il portale, è possibile fare riferimento alla [community del portale Smart Net Total Care](#) per ottenere assistenza.

Se si dispone di un contratto di supporto, ad esempio NLS1 o Cisco Smart Assist Service, è possibile aprire una richiesta di assistenza con il Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Nota: Per il supporto a livello di dispositivo, è possibile [contattare Cisco TAC](#).

Suggerimento: Per ulteriori informazioni, fare riferimento al video [Supporto tecnico per Smart Assist Customers](#).

Amministrazione e gestione

In questa sezione vengono fornite le risposte alle domande più frequenti relative all'amministrazione e alla gestione del portale.

Come è possibile controllare l'accesso a diversi tipi di informazioni nel portale?

Gli amministratori dei clienti possono concedere o negare l'accesso agli avvisi sui prodotti e alle informazioni di configurazione dei dispositivi, nonché alle funzionalità di gestione della copertura dei servizi e di gestione degli avvisi.

Suggerimento: Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla sezione *Customer Administrator* della [Cisco Smart Net Total Care Portal Onboarding Guide](#).

Come si gestisce l'accesso degli utenti ai dati di inventario

attraverso i segmenti?

Se si dispone dei privilegi di amministratore del cliente, è possibile creare segmenti e concedere ai singoli utenti l'accesso ai segmenti.

Suggerimento: Per ulteriori informazioni, vedere il video sulla [segmentazione della rete](#) o la sezione *Portal Roles and Access* (Ruoli del portale e accesso) della [Cisco Smart Net Total Care Portal Onboarding Guide](#).

Come posso verificare il mio stato di caricamento?

Per visualizzare lo stato di caricamento, accedere al portale Smart Net Total Care e selezionare **Amministrazione > Elaborazione caricamento** nel riquadro di navigazione a sinistra. Nel riquadro di destra vengono visualizzati lo stato di tutti i caricamenti e l'ora di inizio e di completamento di ogni caricamento.

Queste informazioni vengono visualizzate indipendentemente dall'origine del caricamento (CSPC, programmi di raccolta di terze parti o caricamenti di file con valori delimitati da virgole (CSV)).

Suggerimento: Per ulteriori informazioni, vedere il video [Vedere Cronologia caricamento](#).

Inventario

In questa sezione vengono fornite le risposte alle domande più frequenti relative all'inventario.

Come si ottiene un elenco completo che include tutte le apparecchiature?

Passare a **Magazzino > Riepilogo** per generare un report che fornisca una panoramica di alto livello dei dispositivi, insieme ai conteggi per i dispositivi di ciascuna categoria.

Per informazioni dettagliate sui dispositivi, passare a **Inventario > Inventario personalizzato** per generare un rapporto che mostri tutti gli articoli presenti nel magazzino. Include anche i dispositivi riconosciuti e quelli non riconosciuti come dispositivi Cisco.

Per ottenere un elenco con un singolo record per dispositivo, passare a **Inventario > Tutte le apparecchiature** e generare il rapporto. Questa visualizzazione contiene un numero limitato di attributi e restituisce una sola riga per dispositivo.

Come posso verificare le date di fine ciclo di vita dei miei dispositivi?

Passare ad **Alert > Dispositivi con alert** per generare un report che conteggi gli alert per ciascun tipo di alert, per ciascun dispositivo negli inventari selezionati. Questo report elenca tutti i dispositivi nelle righe e include colonne che visualizzano il numero di notifiche di fine del ciclo di vita (EoL) del software e di notifiche di fine del ciclo di vita dell'hardware. È possibile espandere i numeri di conteggio per ottenere un elenco dei dispositivi specifici interessati dagli avvisi.

L'origine più completa delle informazioni di fine ciclo di vita è il report degli avvisi predefinito. Per ottenere questo rapporto, selezionare **Azioni > Programma task > Rapporto Avvisi prodotti**.

È possibile rimuovere un inventario dal portale?

Gli amministratori dei clienti e gli amministratori CBR possono rimuovere gli inventari dal portale utilizzando il rapporto Eliminazione inventario disponibile in Amministrazione.

Di seguito sono elencate alcune azioni disponibili che possono essere completate da utenti non amministratori:

- Se si utilizza il raccoglitore per il magazzino, è possibile controllare le informazioni raccolte tramite gli adeguamenti ai parametri del raccoglitore.
- Se disponi di un contratto NLS1 o Smart Assist valido, puoi inviare una richiesta TAC Cisco anche al team del portale Smart Net Total Care per richiedere l'eliminazione.

Come è possibile visualizzare i dettagli dei dispositivi inclusi in più inventari?

Passare a **Magazzino > Duplicati magazzino** per generare un rapporto che elenca i dettagli dei dispositivi inclusi in più di un magazzino.

È possibile modificare il nome di un inventario corrente?

Questa funzionalità non è attualmente supportata.

È possibile modificare il nome visualizzato dell'account?

Il nome della società registrata visualizzato nei report del portale non può essere modificato, ma è possibile aggiungere un nome che venga visualizzato in tutti i report oltre al nome registrato. L'amministratore del cliente può selezionare la scheda **Nome visualizzato cliente** in **Impostazioni applicazione** e quindi modificare il campo *Nome visualizzato*.

Dove posso trovare informazioni sull'ultimo giorno di supporto?

Queste informazioni sono disponibili come attributo in diversi report, ma il modo più rapido per visualizzarle è passare ad **Alert > Ultimo giorno di supporto**. In questo rapporto vengono elencati tutti i dispositivi (negli inventari selezionati) per i quali l'ultima data di supporto (LDoS) pubblicata dell'hardware del dispositivo è compresa nei due anni successivi o è successiva alla data indicata.

Dove è possibile trovare il numero di contratto associato a un dispositivo specifico?

Passare a **Contratti > Tutti i contratti** per generare un report contenente i dettagli completi di tutti i contratti di assistenza, i dispositivi coperti e lo stato dei contratti. Fare clic sul numero di contratto per visualizzare un elenco che include tutti i dispositivi dell'inventario coperti da tale contratto.

Se si desidera visualizzare il numero di contratto per un dispositivo specifico, passare a **Magazzino > Inventario personalizzato** e verificare che sia visualizzato l'attributo *Numero contratto*

. In caso contrario, fare clic sui tre punti verticali nell'angolo superiore destro della cornice. Visualizza l'elenco degli attributi disponibili. Verificare che la casella di controllo Numero contratto sia selezionata.

Suggerimento: Per ulteriori informazioni, vedere il video [Dettagli contratto](#).

Contratti

Questa sezione contiene le risposte alle domande più frequenti sui contratti.

Qual è il modo più rapido per individuare la data di scadenza dei contratti?

Passare a **Contratti > Contratti in scadenza** per generare un rapporto in cui sono elencati tutti i contratti con date di scadenza per i successivi 24 mesi.

Suggerimento: Per ulteriori informazioni, vedere il video [Copertura in scadenza](#).

Come posso verificare lo stato di copertura del supporto per un dispositivo?

Passare a **Contratti > Coperti** per generare un report in cui sono elencati i dispositivi, negli inventari selezionati, coperti da uno o più contratti di servizio Cisco validi. Filtro per il numero di serie (SN) del dispositivo in questione. In caso contrario, completare lo stesso processo nel rapporto **Contratti > Non coperti**.

Passare a **Azioni > Programma task > Rapporto Gestione contratti** per generare un rapporto più affidabile che includa i dettagli di tutti i contratti, i dispositivi coperti, i dispositivi non coperti e così via.

Nota: Il rapporto **Inventario > Inventario personalizzato** contiene anche i dettagli del contratto.

Suggerimento: Per ulteriori informazioni, vedere i video [Access Service Coverage Information](#), [Coverage Gaps](#) e [Contract Details](#).

Qual è il modo più rapido per trovare un numero di contratto specifico e i dispositivi associati?

Passare a **Contratti > Tutti i contratti** per generare un rapporto in cui sono elencati tutti i contratti relativi al magazzino raccolto. Da questo report è possibile individuare il contratto in questione e quindi eseguire l'espansione per individuare i dispositivi coperti da tale contratto.

Passare a **Magazzino > Magazzino personalizzato** per generare un rapporto, quindi filtrare il numero di serie. Espandere il numero di serie fino a visualizzare la pagina *Attrezzature*, quindi selezionare **Contratti**.

Cosa significa essere coperti o meno da contratti di sostegno?

Passare a **Contratti > Coperti** per generare un report in cui sono elencati i dispositivi, negli inventari selezionati, coperti da uno o più contratti di servizio Cisco attivi. Possono essere contratti firmati, attivi o scaduti. In alternativa, il report **Contratti > Non coperti** elenca i dispositivi, negli inventari selezionati, che non sono attualmente coperti da un contratto di assistenza.

In che modo il portale può essere utile per la gestione della copertura dei servizi?

Il video sulla [gestione della copertura dei servizi](#) descrive diversi modi in cui è possibile utilizzare le informazioni del portale per migliorare la copertura dei servizi.

Avvisi

In questa sezione vengono fornite le risposte alle domande più frequenti relative agli avvisi.

Come posso determinare se ci sono avvisi sui prodotti per un dispositivo?

Passare ad **Alert > Dispositivi con alert** per generare un report che conteggi gli alert per ciascun tipo di alert, per ciascun dispositivo negli inventari selezionati. È possibile utilizzare questo report per filtrare dispositivi specifici in base all'indirizzo IP, al numero di serie o ad altri attributi del dispositivo.

Suggerimento: Per ulteriori informazioni, vedere i video [Identificazione degli avvisi rilevanti](#), [Amministrazione avvisi](#) e Definizione priorità avvisi.

Sicurezza

In questa sezione vengono fornite le risposte alle domande più frequenti relative alla protezione.

Ho dei dubbi sulla sicurezza. I dati del portale sono sicuri?

Sì. I dati del portale sono protetti.

Suggerimento: Per ulteriori informazioni, consultare il white paper [Security and Cisco Smart Net Total Care Service](#).

Che tipo di informazioni sulla sicurezza sono fornite dal portale? In che modo Smart Net Total Care contribuisce alla protezione della rete?

Il portale fornisce informazioni PSIRT (Product Security Incident Response Team) che forniscono informazioni sulla sicurezza a livello di dispositivo. Questo aiuta a decidere se i dispositivi hanno vulnerabilità software che devono essere affrontate.