

Guida alla risoluzione dei problemi del portale Cisco Smart Net Total Care

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi al portale Cisco Smart Net Total Care™.

Suggerimento: Per domande su Cisco Common Services Platform Collector (CSPC) o sul processo di raccolta, consultare la [Guida alla risoluzione dei problemi di Cisco Common Services Platform Collector](#).

Per visualizzare i problemi associati e i suggerimenti per la risoluzione, consultare una delle sezioni seguenti:

- [Accesso al portale](#)
- [Report e dati](#)
- [Caricamenti](#)

Accesso al portale

In questa sezione vengono illustrati alcuni problemi comuni relativi all'accesso al portale.

Impossibile accedere al portale

Se si verificano problemi durante i tentativi di accesso al portale, eseguire le azioni seguenti:

- Richiedere all'amministratore delegato (DA) di accedere allo [strumento Cisco Services Access Management](#) e verificare il ruolo assegnato, che deve essere un utente cliente o, se si è un partner Cisco, un utente CBR (Cisco Branded Reseller).
- Se il problema riguarda un tentativo di accesso iniziale, attendere 24 ore dopo l'assegnazione del ruolo da parte dell'utente per consentire la sincronizzazione delle informazioni di accesso con il portale, quindi riprovare. Se non è ancora possibile accedere al portale dopo 24 ore, inviare una nuova domanda alla [community di supporto Smart Net Total Care](#).

Impossibile nominare un partner come DA per la società

Un partner non può essere nominato da. Solo i clienti possono essere DA.

Problemi di accesso al portale come amministratore delegato

Gli utenti a cui viene assegnato solo il ruolo DA non dispongono di privilegi di accesso sufficienti per accedere al portale. Per accedere al portale, è inoltre necessario che un *amministratore delegato* disponga di un ruolo di *utente cliente* o di *amministratore cliente*.

Report e dati

Le informazioni disponibili in questa sezione consentono di risolvere alcuni problemi comuni correlati ai report e ai problemi relativi ai tentativi di visualizzazione dei dati all'interno del portale.

I dati non vengono visualizzati nel portale

Il cliente e gli utenti CBR possono visualizzare i rapporti se almeno un caricamento è stato completato correttamente. Se i dati non vengono visualizzati nel portale, completare le azioni seguenti per risolvere il problema:

- Assicurarsi che il ruolo di cliente o partner sia assegnato dall'AD aziendale. L'amministratore delegato può assegnare ruoli nello strumento Cisco Service Access Management.
- Accedere al portale, quindi selezionare **Amministrazione > Elaborazione caricamento** nel riquadro di spostamento a sinistra. Controllare la colonna dello stato per determinare se la raccolta dell'inventario è stata completata correttamente.
- Se il caricamento non è stato avviato, contattare l'amministratore del cliente. Solo l'amministratore del cliente può avviare il caricamento dall'interfaccia utente del portale.
- Attendere da 24 a 48 ore dal completamento del caricamento affinché le informazioni di inventario siano visibili nel portale.
- Se il caricamento richiede più di 48 ore o se trascorrono più di 48 ore dopo il completamento e non è ancora possibile visualizzare i dati nel portale, inviare una nuova domanda alla [community di supporto Smart Net Total Care](#).

Nel riquadro di spostamento di sinistra è incluso solo il collegamento *Per iniziare*

È necessario completare almeno un caricamento riuscito come amministratore del cliente per popolare il riquadro di navigazione sinistro con gli altri collegamenti. Per caricare i dati nel portale, completare i seguenti passaggi:

1. Fare clic su **Guida introduttiva** nel riquadro di navigazione a sinistra per accedere a una pagina che consente di scegliere un'opzione di caricamento dati.
2. Scegliere il metodo appropriato (file CSV (Comma Separated Value) o raccoglitore) per la raccolta dell'inventario.

Suggerimento: Per ulteriori informazioni sui metodi di raccolta supportati, vedere la pagina [Opzioni di raccolta dati sui dispositivi](#).

3. Attendere 24-48 ore per il completamento del caricamento dei dati, quindi verificare che i dati vengano visualizzati nel portale.

Una volta completato il caricamento, dovrebbe essere possibile visualizzare e utilizzare tutti gli altri collegamenti nel riquadro di navigazione a sinistra. Il collegamento *Guida introduttiva* viene visualizzato solo quando si utilizza il portale per la prima volta e non sono presenti dati di inventario, pertanto non viene visualizzato per gli accessi successivi.

Nota: Se lo stato di caricamento è *In corso* per più di 48 ore o se viene visualizzato lo stato *Errore*, inviare una nuova domanda alla [community di supporto Smart Net Total Care](#). Accertati di non condividere informazioni confidenziali nella comunità.

Continuazione della visualizzazione dei dati per i dispositivi non più presenti nella rete

Passare a **Impostazioni applicazione > Preferenze rapporto** e abilitare l'opzione **Ultima vista** per visualizzare solo le informazioni relative all'ultimo caricamento del magazzino.

Esportare i dati per utilizzarli in un altro punto dell'azienda

Fare clic su **Esporta** da ciascuno dei pannelli del report per generare i report, quindi selezionare il tipo di report dalle scelte disponibili. Per programmare un rapporto, passare a **Azioni > Programma task** e selezionare un rapporto dall'elenco.

In entrambi i casi, è possibile scaricare il file creato da *Report personali* nel riquadro di spostamento a sinistra al termine dell'operazione.

Non si sa come utilizzare le opzioni di filtro dei report nel portale

Per utilizzare le opzioni di filtro, fare clic sulla casella di filtro nella parte superiore di ogni colonna in un riquadro del report, immettere il valore desiderato nella casella di testo oppure scegliere una delle opzioni disponibili e premere **Invio** per visualizzare i risultati che corrispondono ai criteri specificati.

Suggerimento: È possibile aggiungere valori di filtro in più colonne.

Non si conoscono i dispositivi supportati nel portale

È possibile utilizzare lo strumento [Product ID Checker](#) per determinare quali dispositivi della rete sono supportati dal portale Smart Net Total Care. Le nuove periferiche vengono aggiunte frequentemente.

Si desidera aprire una richiesta dal portale per un problema relativo al dispositivo

È possibile utilizzare il rapporto *Tutte le apparecchiature* (**Inventario > Tutte le apparecchiature**) per aprire una richiesta di assistenza tramite il portale.

Selezionare la casella di controllo appropriata nella riga di un dispositivo per selezionare il dispositivo per cui aprire la richiesta, quindi fare clic su **Azioni > Crea richiesta di supporto**. Finché non si seleziona un dispositivo, l'opzione *Crea richieste di supporto* è disattivata.

Non si sa come rinominare un inventario dal portale

Con la funzionalità corrente, non è possibile modificare il nome dell'inventario all'interno del portale.

Si desidera ricevere notifiche automatiche

Per impostare le preferenze di notifica, selezionare **Impostazioni applicazione > Le mie notifiche**. Inoltre, l'amministratore del cliente può impostare le preferenze di notifica per un elenco di utenti da **Impostazioni applicazione > Notifiche società**. Le notifiche (come le notifiche di completamento del caricamento e gli avvisi sui prodotti) possono essere inviate immediatamente, ogni giorno o

ogni settimana all'indirizzo e-mail specificato.

Caricamenti

Le informazioni di questa sezione consentono di risolvere alcuni problemi comuni relativi al caricamento dei dati nel portale.

Gli stati di caricamento non vengono visualizzati nella dashlet *Elaborazione caricamento*

Se si tenta di caricare i dati per la prima volta in un nuovo account, lo stato di elaborazione del caricamento non viene visualizzato nell'area **Amministrazione > Elaborazione caricamento**. Gli stati di caricamento vengono visualizzati solo dopo il completamento di almeno un caricamento.

Consentire almeno da 24 a 48 ore per il completamento della raccolta dell'inventario nel portale. Per poter visualizzare i report (dati) e gli altri collegamenti nel riquadro di spostamento a sinistra, il caricamento deve raggiungere lo stato *SUCCESS*.

Si desidera elaborare più caricamenti per magazzino ogni giorno

È consigliabile attendere 24-48 ore prima di tentare di elaborare un caricamento aggiuntivo per lo stesso inventario.

Al momento, la conferma di un caricamento non viene riflessa nel portale. I caricamenti vengono riflessi quando iniziano l'elaborazione. Se si decide di avviare un secondo caricamento prima del completamento del primo, potrebbe verificarsi un conflitto nell'elaborazione dei dati e il caricamento potrebbe essere bloccato.

Stato di caricamento non riuscito

Se lo stato del caricamento è *FAILED* (NON RIUSCITO), è necessario avviare un nuovo caricamento. Impossibile modificare lo stato di caricamento.

Errori di importazione: Messaggio di errore Operazione non completata

Questo messaggio di errore può essere generato durante il caricamento di file CSV. Gli errori CSV più comuni sono correlati a un formato di file e di contenuto errato. Per risolvere il problema, completare le seguenti azioni:

- Verificare che il file sia in formato CSV.
- Verificare che il nome di colonna sia presente per tutte le colonne.
- Verificare che i valori di colonna obbligatori siano compilati per ogni riga di dispositivo:
 - Nome host
 - Numero di serie
 - Indirizzo IP
 - ID prodotto

Nota: Le altre colonne sono facoltative e possono essere lasciate vuote, ma non

possono essere rimosse.

Se il problema persiste, inviare una nuova domanda alla [Smart Net Total Care Support Community](#).

Problemi con agenti di raccolta di terze parti

Se si verifica un problema relativo a un raccoglitore di terze parti (ad esempio Netformx o SolarWinds) o alla raccolta dei dati, è necessario contattare direttamente il fornitore del raccoglitore di terze parti o il team di supporto per risolvere il problema.

Se il problema riguarda dati visualizzabili nel portale Smart Net Total Care, inviare una nuova domanda con i dettagli del problema alla [community di supporto Smart Net Total Care](#).

Nota: È necessario contattare [Netformx](#) e [SolarWinds](#) per il supporto fino a quando lo stato del caricamento non viene visualizzato *Ready* nel relativo portale. Cisco non può fornire assistenza in caso di errori o problemi di elaborazione da parte di terze parti.