

Cisco Smart Net Total Care Portal の管理

[Smart Net Total Care™ Portal](#) では、[デバイス情報を、シスコのナレッジ ベースのセキュリティ およびサポート データと照合して分析します。](#) その結果得られる実用的な情報により、問題解決にかかる時間が短縮され、業務効率が向上し、サポート リスクの管理が強化されます。『[Smart Net Total Care Portal User Guide \(Smart Net Total Care Portal ユーザ ガイド \)](#)』には、ポータル の使用方法に関する情報が記載されています。

本書では、さまざまなポータル ロールとアクセス レベルの概要を示し、それらをポータルで管理する方法について説明します。

ポータルのロールとアクセス

ここでは、ポータル内で使用されるさまざまなロールとアクセス レベルについて説明します。

注: ポータルにアクセスするには、セルフサービス オンボーディング プロセスを完了する必要があります。組織内で最初にプロセスを完了した者が、委任管理者 (DA) として、ポータルへのアクセスの管理責任者になります。セルフサービス オンボーディング プロセスの詳細については、『[Cisco Smart Net Total Care Portal Onboarding Guide \(Cisco Smart Net Total Care Portal オンボーディング ガイド \)](#)』を参照してください。

委任管理者

DA はスーパー管理者であり、契約先の各企業には少なくとも DA が1 人必要です。DA は、組織内で追加されるユーザと管理者の登録およびアクセス管理を担当します。DA には、ネットワーク管理者など、すでに社内ユーザ アクセスを管理している担当者が適しています。

注: DA は、組織の従業員である必要があります。パートナーは、顧客企業の DA になることはできません。

DA は、[Cisco Services Access Management Tool](#) を使用してポータル管理者とその他のユーザの登録、アクセス権限の付与と取り消しを実行できます。DA はこのツールを使用して、さまざまなロールの現在の権限を変更することもできます。

ヒント : Cisco Access Management Tool を使用してユーザを追加または削除する方法の詳細については、『[User-Company Association \(ユーザ/会社の関連付け \)](#)』ビデオをご覧ください。

Smart Net Total Care のユーザ ロール

ポータルのユーザ ロールは、個々のユーザに付与されるロールです。各ロールはシステムに標準装備されており、ユーザがポータルで表示および実行できる内容を決定する特定の権限と制限が含まれています。組織に応じて、1 名以上の従業員に次のロールを 1 つ以上割り当てることができます。

- 顧客管理者
- 顧客ユーザ
- シスコブランドのリセラー (CBR) ユーザ
- CBR 管理者

注: CBR 管理者とユーザは、顧客の契約先企業の DA になることはできません。さらに、複数のロールを持つ従業員は、アクセス権を持つすべてのデータを表示できます。

ヒント：これらのロールとアクセスレベルの詳細については、『[Portal Roles and Access \(ポータルロールとアクセス\)](#)』ビデオをご覧ください。

顧客管理者

顧客管理者は、登録されている契約先企業の従業員である必要があります。顧客管理者は次のアクションを実行できます。

- レポートを表示する
- 企業に登録されているその他のユーザと管理者のポータルの権限を作成、保守する
- コレクタを登録する
- ファイルのインポートを実行する
- アラートを管理する
- サービス契約を管理する
- セグメント作成のためのユーザのアクセス権限を付与または制限する
- 会社内の他のユーザに関する特定のタイプの情報と管理機能へのアクセス権限を付与または制限する
- パートナー企業から CBR 管理者にユーザを登録する権限を付与する
- シスコリセラーに認可書 (LOA) アクセス権限を付与する

顧客ユーザ

顧客ユーザは、登録されている契約先企業の従業員である必要があります。顧客管理者からアクセス権限を付与された顧客ユーザは、次のアクションを実行できます。

- 関連付けられている会社のレポートを表示する
- アクセス権限を持つ特定のセグメントとインベントリにアクセスする
- インストールベースに関連する情報にアクセスする
- 製品アラートとデバイス設定に関連する情報にアクセスする
- サービス契約管理機能とアラート管理機能を使用する (顧客管理者から権限が付与されている場合)

CBR 管理者

DA および顧客管理者は、企業に関連付けられている CBR 管理者に、自分の代理として特定の管理タスクを実行するためのアクセス権と権限を付与できます。

適切な権限を付与されている CBR 管理者は、次のアクションを実行できます。

- 他のメンバーを CBR 管理者または CBR ユーザとして登録する
- コレクタを登録する
- ファイルのインポートを実行する
- アラートを管理する
- サービス契約を管理する
- ユーザアクセスを管理する
- 他のパートナーによって再販された契約に関する特定の情報にアクセスする (LoA が存在する場合)

CBR ユーザ

CBR ユーザは、契約先企業の顧客管理者からアクセス権が付与されている場合には次のアクションを実行できます。

- 契約先企業のレポートを表示する
- 他のパートナーによって再販された契約に関する特定の情報にアクセスする (LoA が存在する場合)

ここでは、DA (場合によっては顧客管理者) がポータルに新しいユーザを追加し、ロールの割り当て、要求の処理、ポータルへのアクセスの管理を実施する方法について説明します。

ポータルに新しいユーザを追加してロールを割り当てる

注: 新しいユーザを登録できるのは DA だけです。

自社に新しいユーザを登録するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Services Access Management Tool](#) にログインします。このツールには、ポータルの [参考リンク (Useful Links)] ページからアクセスすることもできます。
2. [ユーザ/会社の関連付け (User-Company Associations)] > [ユーザを会社に関連付ける (Associate User to My Company)] を選択します。
3. 有効なシスコ ユーザ名または電子メールアドレスを入力し、[次へ (Next)] をクリックします。
4. 会社の場所を指定し、[完了 (Finish)] をクリックします。会社との関連付けを確認する通知がユーザに送信されます。
5. [ユーザ ロールの割り当て (User Role Assignments)] > [ユーザにロールを割り当て (Assign Roles to Users)] を選択します。
6. ユーザを選択するか、シスコ ユーザ名または電子メールアドレスでユーザを検索し、[送信 (Submit)] をクリックします。
7. ユーザを選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
8. 表示されたサービスから [Smart Net Total Care] をクリックし、適切なロール ([顧客管理者 (customer administrator)] または [顧客ユーザ (customer user)]) を選択します。
9. [完了 (Finish)] をクリックすると、ユーザに通知が送信されます。

ポータルにパートナーを追加してロールを割り当てる

注: 顧客の DA は、シスコ パートナーにポータルへのアクセス権限を付与することができます。

パートナーを登録し、ポータル内の自社の情報へのアクセス権限を付与するには、次の手順を実

行します。

1. [Cisco Services Access Management Tool](#) にログインします。このツールには、ポータルの [参考リンク (Useful Links)] ページからアクセスすることもできます。
2. [ユーザ ロールの割り当て (User Role Assignments)] をクリックします。
3. [ユーザおよび管理者の外部ロール (External Roles to Users and Administrators)] セクションの [社外のユーザにロールを割り当てる (Assign Role to User Outside of My Company)] をクリックします。
4. ユーザを検索するためにシスコ ユーザ名と電子メール アドレスを入力し、[送信 (Submit)] をクリックします。
5. ユーザを選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
6. 表示されているサービスから [Smart Net Total Care] をクリックします。
7. 適切なロール ([CBR 管理者 (CBR administrator)] または [CBR ユーザ (CBR user)]) を選択します。ロール割り当てのタイム フレームを指定することもできます。
8. [完了 (Finish)] をクリックすると、ユーザに通知が送信されます。

パートナーに認可書 (LOA) アクセス権限を付与する

認可書は、顧客とパートナー間の契約です。LoA アクセス権限は、オンライン レポートの一部のポータル フィールドに対する拡張されたアクセス レベルです。このアクセス レベルにより、パートナーに、パートナーが契約上の請求先企業でないシスコ ブランドの契約データを表示できる権限が付与されます。

注: LoA アクセス権限をパートナーに付与できるのは、顧客管理者だけです。

LoA アクセス権限が付与されると、次のフィールドがオンライン レポートに表示されます。

- 契約終了日
- サービス レベル
- サービス プログラム
- 設置場所

LoA アクセス権限をパートナーに付与するには、次の手順を実行します。

1. [Smart Net Total Care Portal](#) にログインします。
2. [管理 (Admin)] ダッシュボードで、クリックして [ユーザ (Users)] ウィンドウを拡張します。
3. リストからパートナー ユーザを選択します。
4. [アクション (Actions)] > [アクセスの管理 (Manage Access)] を選択します。
5. クリックして、[すべてのレポートの LoA 権限情報 (LoA privilege information in all reports)] チェックボックスをオンにします。
6. LoA アクセス権限の期間 (最大 1 年) を指定します。
7. [OK] をクリックします。

パートナー ユーザを追加する CBR 管理者権限

顧客管理者は、ポータルにパートナー ユーザを追加 (または登録) する権限を CBR 管理者に付与できます。権限を付与するには、次の手順を実行します。

1. [Smart Net Total Care Portal](#) にログインします。
2. [管理 (Admin)] ダッシュボードで、クリックして [ユーザ (Users)] ウィンドウを拡張します。
3. リストから CBR 管理者を選択します。
4. [アクション (Actions)] > [アクセスの管理 (Manage Access)] を選択します。
5. 機能オプションから [ユーザ登録 (User Registration)] を選択します。
6. [OK] をクリックします。

CBR 管理者と CBR ユーザを追加する

顧客管理者からパートナー ユーザを追加する権限を付与されると (前のセクションを参照)、CBR 管理者はパートナー企業からパートナー ユーザをポータルに追加できます。

CBR 管理者がパートナーを追加するには、次の手順を実行します。

1. [Smart Net Total Care Portal](#) にログインします。
2. [管理 (Admin)] ダッシュボードで、クリックして [ユーザ (Users)] ウィンドウを拡張します。
3. [アクション (Actions)] > [ユーザの追加 (Add Users)] を選択します。
4. パートナー企業の従業員のシスコ ユーザ名を入力します。
5. [ユーザの確認 (Verify User)] をクリックします。
6. [CBR 管理者 (CBR Admin)] または [CBR ユーザ (CBR User)] ロールを選択します。
7. 適切な情報と機能オプションを選択します。
8. [OK] をクリックします。

ポータルへのアクセスの管理

顧客管理者は、特定のタイプの情報、機能、インベントリおよびセグメントに対するアクセス権限を、ユーザ単位で付与または削除できます。これらの権限を制御するには、次の手順を実行します。

1. [Smart Net Total Care Portal](#) にログインします。
2. [管理 (Admin)] ダッシュボードで、クリックして [ユーザ (Users)] ウィンドウを拡張します。
3. リストからユーザを選択します。
4. [アクション (Actions)] > [アクセスの管理 (Manage Access)] を選択します。
5. リスト内の項目をオンまたはオフにして、アクセスを制御します。使用可能なオプションは次のとおりです。

情報：

- 製品アラート
- デバイス設定

機能：

- サービス契約の管理
- アラート管理

個々のインベントリ、またはインストール ベースのセグメント データへのアクセスを制御することもできます。

6. [確認 (Confirm)] をクリックして選択内容を保存します。ユーザはポータルに次回ログインする際に、新しい権限を利用できます。

パートナーの委任管理者を要求する (パートナーのみ)

Smart Net Total Care を販売し、顧客をサポートするためにポータルにアクセスするパートナーや、自社のパートナー企業用に SNTC を使用するパートナーは、パートナー企業に DA が割り当てられていることを確認する必要があります。それによってパートナー ユーザを管理できるようになり、また、シスコブランド リセラー (CBR) ロールで (CBR 管理者または CBR ユーザとして) SNTC ポータル内の顧客データにアクセスする権限が付与されます。

パートナー企業に DA を割り当てるには、次の手順を実行します。

1. [Partner Self-Service ツール](#) に CCO ID を使用してログインします。
2. [プロフィールを表示 (View Profile)] をクリックすると、パートナー企業の管理者のリストが表示されます。
3. 委任管理者として指名する管理者を 1 人選択します。
4. 委託された Admin としてパートナー admin を指名するために sntc-support@cisco.com に電子メールを送信して下さい。

5. chinese-tac@cisco.com

- 件名：パートナーの委任管理者の設定依頼
- 内容：指名したユーザの CCO ID、会社名、および電子メールアドレスと、ポータル内で CBR ロールを持つ対象顧客の SNTC 契約番号を入力します。

シスコはパートナー企業の委任管理者を設定し、DA に指名されたことを通知する電子メールを送信します。このメールには、契約条件に同意するためのリンクが記載されており、そこで [同意 (Accept)] をクリックする必要があります。

DA は [ポータルに新しいユーザを追加してロールを割り当てる](#) 手順を実施できます。また、自社のパートナー企業から別のユーザを DA に指名することも可能です。ユーザがパートナー企業に関連付けられると、顧客は [ポータルに新しいユーザを追加してロールを割り当てる](#) 手順を実行できます。顧客は他のパートナー ユーザを自社のポータルに追加する権限をパートナー CBR 管理者に付与することもできます。手順に従い、[パートナー ユーザを追加する CBR 管理者権限](#) を付与します。