

# Smart Net Total Care Portal の FAQ

Cisco Smart Net Total Care™ Portal は、インベントリ、契約、および製品アラートの管理とともに、いつでも入手可能な詳細で実用的な情報を提供する貴重なツールです。

本書では、ポータルに関して最もよく寄せられる質問に対する回答を提供します。関連する質問と回答を確認するには、以下のいずれかのセクションを参照してください。

- [一般的なトピック](#)
- [運用および管理](#)
- [インベントリ](#)
- [契約](#)
- [アラート](#)
- [セキュリティ](#)

## 一般

ここでは、ポータルの一般的な使用方法に関して最もよく寄せられる質問に対する回答を提供します。

## Smart Net Total Care Portal にはどのようにアクセスできますか？

Cisco Smart Net Total Care Portal にアクセスするには、[Cisco Services Connection](#) にアクセスします。

Cisco Smart Net Total Care Portal を初めて使用する場合は、最初に『[Cisco Smart Net Total Care Portal Onboarding Guide \( Cisco Smart Net Total Care Portal オンボーディングガイド \)](#)』で説明されているオンボーディング プロセスを完了する必要があります。オンボーディング プロセスについてシスコのサポートが必要な場合は、[Cisco Smart Assist Service](#) を購入してください。

## ポータルのメンテナンスやダウンタイムはスケジュールされていますか？

通常は、毎月新しいポータル リリースのアップデートがあります。ワークフローの中断を最小にするため、メンテナンスは通常は週末に行われます。金曜日の営業時間終了後 ( 米国太平洋時間に基づく ) に開始されます。

メンテナンスの通知が、毎回ポータルと Smart Net Total Care コミュニティに投稿されるため、それに従った計画が可能です。これらの通知を受け取るには、コミュニティのメイン ページで、[アクション ( Actions ) ] メニューから [フォローする ( Follow ) ] を選択します。

## ポータルでサポートされるデバイスを確認するにはどうすればよいですか？

[Product ID Checker](#) ツールを使用して、ポータル レポートに含まれるデバイスを確認できます。

## ポータルからレポートを削除するにはどうすればよいですか？

ユーザはポータルからレポートを削除することはできません。

注: [マイ レポート ( My Reports ) ] にリストされているレポートは最低 72 時間保持され、その後リストから自動的に削除されます。

## ポータルの問題を自分でトラブルシューティングできますか？

はい。発生する可能性がある問題と、解決のための推奨事項を確認するには、『[Cisco Smart Net Total Care Portal Troubleshooting Guide \( Cisco Smart Net Total Care Portal トラブルシューティングガイド \)](#)』を参照してください。

ヒント： サポート コミュニティに新しいディスカッションを投稿する前に、トラブルシューティングガイドを参照することをお勧めします。質問に対する回答がすでに記載されている場合があります。

## ポータルまたは Cisco Common Services Platform Collector のサポートはどのように受けられますか？

ポータルのセルフサービス オンボーディング手順を完了すると、[Smart Net Total Care Portal コミュニティ](#)を参照しサポートを受けることができます。

NLS1 や Cisco Smart Assist Service などのサポート契約がある場合は、Cisco Technical Assistance Center ( TAC ) に対してサポート ケースをオープンすることができます。

注: デバイスレベルのサポートについては、[Cisco TAC](#) に連絡してください。

ヒント： 詳細については、『[Technical Support for Smart Assist Customers \( Smart Assist カスタマー向けテクニカル サポート \)](#)』ビデオをご覧ください。

## 運用および管理

ここでは、ポータルの運用と管理に関して最もよく寄せられる質問に対する回答を提供します。

## ポータル内の各種の情報へのアクセスをどのように制御できますか？

顧客管理者である場合は、製品アラートやデバイス設定情報、さらにサービス契約管理やアラート管理機能に対するアクセス権限を付与または拒否できます。

ヒント： 詳細については、『[Cisco Smart Net Total Care Portal Onboarding Guide \( Cisco Smart Net Total Care Portal オンボーディングガイド \)](#)』の「*Customer Administrator ( 顧客管理者 )*」の項を参照してください。

# インベントリ データに対するユーザ アクセスをセグメントによってどのように管理できますか？

顧客管理者権限を持っている場合は、セグメントを作成して、個々のユーザにセグメントに対するアクセス権限を付与できます。

ヒント： 詳細については、『[Network Segmentation \( ネットワークのセグメント化 \)](#)』ビデオ、または『[Cisco Smart Net Total Care Portal Onboarding Guide \( Cisco Smart Net Total Care Portal オンボーディング ガイド \)](#)』の「*Portal Roles and Access ( ポータルのロールとアクセス )*」の項を参照してください。

## アップロード ステータスを確認するにはどうすればよいですか？

アップロード ステータスを確認するには、Smart Net Total Care Portal にログインして、左側のナビゲーション ウィンドウで [管理 ( Administration ) ] > [アップロード処理状況 ( Upload Processing ) ] を選択します。すべてのアップロードのステータスと、各アップロードの開始時刻と完了時刻が、右側のウィンドウに表示されます。

この情報は、アップロード元 ( CSPC、サードパーティ製コレクタ、カンマ区切り値 ( CSV ) ファイルのアップロード ) に関わらず表示されます。

ヒント： 詳細については、『[See Upload History \( アップロード履歴を見る \)](#)』ビデオをご覧ください。

## インベントリ

ここでは、インベントリに関して最もよく寄せられる質問に対する回答を提供します。

### すべての機器が含まれた完全なリストはどのように取得できますか？

[インベントリ ( Inventory ) ] > [サマリー ( Summary ) ] に移動し、デバイスの概要と、各カテゴリ内のデバイス数を示すレポートを生成します。

デバイスの詳細については、[インベントリ ( Inventory ) ] > [カスタム インベントリ ( Custom Inventory ) ] に移動して、インベントリ内のすべてのアイテムを示すレポートを生成して確認します。このレポートには、シスコ デバイスとして認識されているデバイスも認識されていないデバイスも表示されます。

デバイスごとに 1 つのレコードを示すリストを取得するには、[インベントリ ( Inventory ) ] > [すべての機器 ( All Equipment ) ] に移動して、レポートを生成します。このビューには限定された数の属性が示され、デバイスごとに 1 行のみ情報が表示されます。

### 使用中のデバイスの EOL の日付はどのように確認できますか？

[アラート ( Alerts ) ] > [アラートが出ているデバイス ( Devices with Alerts ) ] に移動し、選択したインベントリ内のすべてのデバイスについて、アラート タイプごとのアラート数を示すレポートを生成します。このレポートでは、すべてのデバイスが各行にリストされ、ソフトウェアのサポ

ート終了 ( EoL ) 通知とハードウェアの EoL 通知の数が列に表示されます。通知数をドリルダウンすることで、アラートの影響を受けるデバイスのリストを見ることができます。

EoL 情報の最も包括的な情報源は、事前定義されたアラート レポートです。このレポートにアクセスするには、[アクション ( Actions ) ] > [タスクのスケジュール ( Schedule Task ) ] > [製品アラート レポート ( Product Alerts Report ) ] に移動します。

## ポータルからインベントリを削除することはできますか？

ユーザは現時点では、ポータルからインベントリを削除することはできません。

実行可能なアクションをいくつか次に示します。

- [アプリケーション設定 ( Application Settings ) ] > [レポート設定 ( Report Preferences ) ] に移動し、[最新表示 ( Latest view ) ] を選択すると、収集またはファイル アップロードされた最新のデバイスの詳細だけが表示されます。
- インベントリにコレクタを使用すれば、コレクタ パラメータの調整によって収集する情報を制御できます。
- 有効な NLS1 または Smart Assist 契約がある場合は、Cisco TAC のケースを Smart Net Total Care Portal チームに送信し、削除を依頼できます。

## 複数のインベントリに含まれているデバイスの詳細はどのように表示できますか？

[インベントリ ( Inventory ) ] > [インベントリの重複 ( Inventory Duplicates ) ] に移動し、複数のインベントリに含まれているデバイスの詳細を示すレポートを生成します。

## 現在のインベントリの名前を変更できますか？

この機能は、現時点ではサポートされていません。

## アカウントの表示名は変更できますか？

ポータル レポートに表示される登録済みの会社名は変更できませんが、登録済みの名前に加えて、すべてのレポートに表示される名前を追加できます。顧客管理者は、[アプリケーション設定 ( Application Settings ) ] で [顧客の表示名 ( Customer Display Name ) ] タブを選択し、[表示名 ( Display Name ) ] フィールドを編集できます。

## サポート終了日に関する情報はどこで確認できますか？

この情報はいくつかのレポートの属性として使用されていますが、簡単に表示するには、[アラート ( Alerts ) ] > [サポート終了日 ( Last Day of Support ) ] に移動します。このレポートには、デバイス ハードウェアの公開されているサポート最終日 ( LDoS ) が今後 2 年以内であるか、またはすでに過ぎているすべてのデバイス ( 選択されているインベントリ内のもの ) がリストされます。

## 特定のデバイスに関連付けられている契約番号はどこで確認できますか？

[契約 ( Contracts ) ] > [すべての契約 ( All Contracts ) ] に移動して、全サービス契約、対象デバイス、契約のステータスの包括的な詳細が表示されるレポートを生成します。契約番号をクリックすると、その契約の対象になっているインベントリ内のすべてのデバイスを示すリストが表示されます。

特定のデバイスの契約番号を確認するには、[インベントリ ( Inventory ) ] > [カスタム インベントリ ( Custom Inventory ) ] に移動して、[契約番号 ( Contract Number ) ] 属性が表示されていることを確認します。表示されていない場合は、フレームの右上隅にある縦の 3 つのドットをクリックします。使用可能な属性のリストが表示されます。[契約番号 ( Contract Number ) ] チェックボックスをオンにします。

ヒント： 詳細については、『[Contract Details \( 契約の詳細 \)](#)』ビデオをご覧ください。

## 契約

ここでは、契約に関して最もよく寄せられる質問に対する回答を提供します。

### 契約の終了日を確認する最も簡単な方法は何ですか？

[契約 ( Contracts ) ] > [終了間近の契約 ( Expiring Contracts ) ] に移動して、今後 24 カ月以内に終了日を迎えるすべての契約がリストされるレポートを生成します。

ヒント： 詳細については、『[Expiring Coverage \( 終了間近の契約 \)](#)』ビデオをご覧ください。

### デバイスのサポート契約のステータスはどのように確認できますか？

[契約 ( Contracts ) ] > [契約対象 ( Covered ) ] に移動して、選択したインベントリ内で、1 つ以上の有効なシスコ サービス契約の対象になっているデバイスがリストされるレポートを生成します。目的のデバイスについてシリアル番号 ( SN ) でフィルタリングします。デバイスが見つからない場合は、[契約 ( Contracts ) ] > [対象外 ( Not Covered ) ] レポートで同じプロセスを実行します。

[アクション ( Actions ) ] > [タスクのスケジュール ( Schedule Task ) ] > [契約管理レポート ( Contracts Management Report ) ] に移動して、すべての契約、対象デバイス、対象外デバイスなどの詳細を示す、より充実したレポートを生成します。

注: [インベントリ ( Inventory ) ] > [カスタム インベントリ ( Custom Inventory ) ] でも、契約の詳細を表示できます。

ヒント： 詳細については、『[Access Service Coverage Information \( サービス契約情報へのアクセス \)](#)』、『[サービス契約のギャップ \( Coverage Gaps \)](#)』、『[契約の詳細 \( Contract Details \)](#)』ビデオをご覧ください。

### 特定の契約番号とそれに関連付けられているデバイスを特定する最も簡単な方法は何ですか？

[契約 ( Contracts ) ] > [すべての契約 ( All Contracts ) ] に移動して、収集したインベントリを対象とするすべての契約を示すレポートを生成します。このレポートで目的の契約を確認し、ドリルダウンすることで、契約対象のデバイスを特定できます。

[インベントリ ( Inventory ) ] > [カスタム インベントリ ( Custom Inventory ) ] に移動してレポートを生成し、SN でフィルタリングします。[機器 ( Equipment ) ] ページまで SN をドリルダウンして、[契約 ( Contracts ) ] を選択します。

## サポート契約の対象または対象外にはどのような意味がありますか？

[契約 ( Contracts ) ] > [契約対象 ( Covered ) ] に移動して、選択したインベントリ内で、1 つ以上のアクティブなシスコ サービス契約の対象になっているデバイスがリストされるレポートを生成します。これには、[署名済み ( Signed ) ]、[アクティブ ( Active ) ]、または [期限切れ ( Overdue ) ] の契約が含まれます。また、[契約 ( Contracts ) ] > [契約対象外 ( Not Covered ) ] レポートには、選択されているインベントリで、現在サービス契約対象外のデバイスがリストされます。

## ポータルはサービス契約の管理にどのように役立ちますか？

『[Service Coverage Management \( サービス契約管理 \)](#)』ビデオでは、ポータル情報を利用してサービス契約を改善する方法をいくつか示しています。

## アラート

ここでは、アラートに関して最もよく寄せられる質問に対する回答を提供します。

## デバイスに製品アラートが出ているかどうかをどのように判断できますか？

[アラート ( Alerts ) ] > [アラートが出ているデバイス ( Devices with Alerts ) ] に移動し、選択したインベントリ内のすべてのデバイスについて、アラート タイプごとのアラート数を示すレポートを生成します。このレポートでは、IP アドレス、SN、またはその他のデバイス属性によって特定のデバイスをフィルタリングすることができます。

ヒント： 詳細については、『[Identify Relevant Alerts \( 関連するアラートの特定 \)](#)』ビデオ、『[Alert Administration \( アラート管理 \)](#)』ビデオ、および『[Alert Prioritization \( アラートの優先順位付け \)](#)』ビデオをご覧ください。

## セキュリティ

ここでは、セキュリティに関して最もよく寄せられる質問に対する回答を提供します。

## セキュリティ上の懸念があります。ポータルのデータは安全ですか？

はい。ポータルのデータは安全です。

ヒント： 詳細については、『[Security and Cisco Smart Net Total Care Service \( セキュリティと Cisco Smart Net Total Care サービス \)](#)』ホワイトペーパーを参照してください。

## **ポータルではどのようなセキュリティ情報を提供していますか？ Smart Net Total Care はネットワークのセキュリティ確保にどのように役立ちますか？**

ポータルでは、デバイスレベルのセキュリティ情報が得られる、Product Security Incident Response Team ( PSIRT ) 情報を提供しています。これにより、デバイスに、対応が必要なソフトウェアの脆弱性があるかどうかを確認できます。