

Cisco Smart Net-totaal Care-portal en beheer

Het [Smart Net Total Care™](#) gebruikt apparaatinformatie en analyseert deze tegen security en ondersteuningsgegevens van de Cisco-kennisbasis. Dit biedt u actieve informatie, zodat u problemen sneller kunt oplossen, de operationele efficiëntie kunt verbeteren en ondersteuningsrisico's beter kunt beheeren. De [Smart Net Total Care Portal gebruikersgids](#) geeft informatie over het gebruik van de portal.

Dit document beschrijft de verschillende portaalrollen en toegangsniveaus, en het beschrijft hoe u deze in het portal kunt beheeren.

Portalrollen en toegang

In dit gedeelte worden de verschillende rollen en toegangsniveaus beschreven die binnen het portaal worden gebruikt.

Opmerking: U moet het instapproces voor zelf-service voltooien om toegang tot de portal te krijgen. De eerste persoon in de organisatie die het proces voltooit wordt de gedelegeerde beheerder (DA), die verantwoordelijk is voor het beheer van de toegang tot een portal. Raadpleeg de [Cisco Smart Net Care Portal-handleiding](#) voor informatie over het zelf-service instapproces.

Gedelegeerde beheerders

Cisco stelt elk bedrijf voor ten minste één extra DA toe te wijzen na voltooiing van het instapproces. Als de enige DA het bedrijf verlaat zonder een vervanging toe te wijzen, zou u een nieuwe vraag naar de [Smart Net Total Care Support Community](#) voor hulp plaatsen.

Opmerking: De officier van justitie moet medewerkers van de organisatie zijn. Een partner kan niet de officier van justitie zijn voor het bedrijf van de klant.

De DA kan de toegang tot, of herroepen van, de poortbeheerders en andere gebruikers registreren via het [Cisco Services Access Management](#)-programma. De DA kan dit gereedschap ook gebruiken om de huidige permissies voor de verschillende rollen aan te passen.

Tip: Voor meer informatie over het toevoegen of verwijderen van gebruikers via de Cisco Access Management-tool, raadpleegt u de video [User-Company Association](#).

Smart Net-totale zorgtaken

Een gebruikersrol in het portaal is een rol die een individu toegekend wordt. Elke rol is in het systeem ingebouwd en heeft specifieke rechten en beperkingen die bepalen wat een gebruiker in het portal kan zien en doen. Afhankelijk van de organisatie kunnen één of meer mensen een of meer van deze rollen worden toegewezen:

- Klantenbeheerder
- Klantengebruiker
- Cisco Branded Reseller-gebruiker (CBR)
- CBR-beheerder

Opmerking: De beheerders en gebruikers van de RCB kunnen geen BDA's zijn voor de rechthebbende van hun klant. Daarnaast kunnen mensen die meer dan één rol hebben alle gegevens bekijken waartoe ze toegang hebben.

Tip: Voor meer informatie over deze rollen en toegangsniveaus, zie de [Portal Roles en Access](#) video.

Klantenbeheerder

De klantenbeheerder moet een werknemer zijn van de gerechtigde onderneming waarmee zij zijn geregistreerd. Een klantenbeheerder kan deze acties voltooien:

- Bekijk de rapporten
- Maken en onderhouden van portal-rechten voor andere gebruikers en beheerders die bij het bedrijf zijn geregistreerd
- Inzamelaars registreren
- Volledige invoer van bestanden
- Waarschuwingen beheren
- Servicedetectie beheren
- Toegang van gebruikers tot bepaalde segmenten verlenen of beperken
- Toegang tot bepaalde soorten informatie en beheermogelijkheden voor andere gebruikers in uw bedrijf verlenen of beperken
- Subsidierechten voor het registreren van gebruikers van een partnerbedrijf aan CBR-beheerders
- Toegang tot uw Cisco-wederverkoper (LoA)

Klantengebruiker

Klantengebruikers moeten werknemers zijn van de gerechtigde onderneming waarmee zij zijn geregistreerd. Indien de klantbeheerder toegang verleent, kunnen de klantgebruikers deze acties voltooien:

- Bekijk de rapporten van het bedrijf waarmee ze zijn verbonden
- Toegang tot specifieke segmenten en voorraden waarvoor zij toegangsrechten hebben
- Access-informatie die betrekking heeft op uw geïnstalleerde basis
- Toegangsinformatie die betrekking heeft op productsignaleringen en de configuratie van het apparaat
- Gebruik de mogelijkheden voor serviceresources en alarmbeheer (indien toegekend door de klantenbeheerder)

CBR-beheerder

De DA's en de cliëntenbeheerders kunnen toegangsrechten en voorrechten verlenen aan CBR-beheerders (verbonden met hun bedrijf) om bepaalde administratieve taken namens hen uit te voeren.

Indien de rechten worden verleend, kan een CBR-beheerder deze acties voltooien:

- Andere leden registreren als CBR-beheerders of CBR-gebruikers

- Inzamelaars registreren
- Bestandsinvoer uitvoeren
- Waarschuwingen beheren
- Servicedetectie beheren
- Gebruikerstoegang beheren
- Toegang tot bepaalde informatie over contracten die door andere partners worden doorverkocht (als er een LoA is)
- Access API voor services ([klik om te weten hoe u API voor services kunt uitschakelen voor partners](#))

CBR-gebruiker

De CBR-gebruikers kunnen, indien de klantenbeheerder van de gerechtigde onderneming toegang verleent, deze acties voltooien:

- RAPPORTAGES VAN DE VERVOLGENDE ONDERNEMING
- Toegang tot bepaalde informatie over de contracten die door andere partners worden doorverkocht (als er een LoA is)

Portal-beheer

In deze sectie wordt beschreven hoe de service (of in sommige gevallen de klantenbeheerder) nieuwe gebruikers aan het portal kan toevoegen, rollen toewijzen, verzoeken verwerken en toegang tot het portal beheren.

Voeg nieuwe gebruikers aan het portal toe en wijs rollen toe

Opmerking: Alleen een officier van justitie kan nieuwe gebruikers registreren. Geef toegang tot het portaal tot maximaal 24 uur na roltoewijzing.

Volg deze stappen om een nieuwe gebruiker voor uw bedrijf te registreren:

1. Meld u aan bij de [Cisco Services Access Management-tool](#). U kunt dit gereedschap ook gebruiken op de pagina *Handige links* in het portal.
2. Selecteer **User-Company Associations > Associate User to My Company**.
3. Voer een geldige gebruikersnaam voor Cisco of e-mailadres in en klik vervolgens op **Volgende**.
4. Geef een locatie op en klik vervolgens op **Voltooien**. Er wordt een kennisgeving naar de gebruiker gestuurd waarin de associatie met uw bedrijf wordt bevestigd.
5. Selecteer **Gebruiker Rol Toewijzingen > Rollen aan gebruikers toewijzen**.
6. Kies een gebruiker, of zoek naar een gebruiker via hun gebruikersnaam of e-mailadres van Cisco en klik vervolgens op **Indienen**.
7. Selecteer de gebruiker en klik vervolgens op **Volgende**.
8. Klik op **Smart Net Total Care** van de services die worden weergegeven, en kies vervolgens de juiste rol (*klantbeheerder* of *klantgebruiker*).
9. Klik op **Voltooien** en de gebruiker ontvangt een melding.

Voeg partners aan de portal toe en wijs rollen toe

Opmerking: Een klantenonderzoeksbureau kan Cisco partners toegang tot het portaal verlenen.

Voltooi deze stappen om een partner te registreren en toegang tot de informatie van uw bedrijf in het portaal mogelijk te maken:

1. Meld u aan bij de [Cisco Services Access Management-tool](#). U kunt dit gereedschap ook gebruiken op de pagina *Handige links* in het portal.
2. Klik op **gebruikerstaken**.
3. Klik op **Rol toewijzen aan gebruiker buiten mijn bedrijf** in de sectie Externe Rollen aan gebruikers en beheerders.
4. Voer een gebruikersnaam en e-mailadres van Cisco in om naar de gebruiker te zoeken en klik vervolgens op **Inzenden**.
5. Kies de gebruiker en klik op **Volgende**.
6. Klik op **Smart Net Total Care** bij de weergegeven services.
7. Selecteer de gewenste rol (*CBR-beheerder* of *CBR-gebruiker*). U kunt ook een tijdpad voor de rol toewijzing aanwijzen.
8. Klik op **Voltooien** en de gebruiker ontvangt een melding.

Toewijzing van vergunningen (LoA) Toegang tot partners

Een vergunningbrief is een overeenkomst tussen de klant en zijn partner. LoA-toegang is een uitgebreid toegangsniveau tot bepaalde poortvelden in online rapporten. Dit niveau van toegang biedt partners van zichtbaarheid in Cisco merkgebonden contractgegevens, waar de partner niet het contract Bill-to bedrijf is.

Opmerking: Alleen een klantenbeheerder kan LoA toegang tot partners verlenen.

De velden die na LoA toegang wordt verleend in online rapporten zijn zichtbaar:

- Einde dekking
- Serviceniveau
- Serviceprogramma
- geïnstalleerd ter plaatse

Voltooi deze stappen om LoA toegang te geven tot een partner:

1. Meld u aan bij het [Smart Net Total Care-portal](#).
2. Klik vanuit het *Admin*-dashboard op om het **deelvenster** met **gebruikers** te maximaliseren.
3. Kies de partnergebruiker in de lijst.
4. Selecteer **Handelingen > Toegang beheren**.
5. Klik op om de **LoA-voorrechtinformatie in alle selectieteken voor rapporten** in te schakelen.
6. Specificeer de duur van de LoA-toegang (tot maximaal één jaar).
7. Klik op **OK**.

Hoe services API-toegang voor partners kan worden uitgeschakeld

Een klant beheerder kan partner API toegang verwijderen. Voltooi deze stappen om deze functie te besturen:

1. Meld u aan bij het [Smart Net Total Care-portal](#).
2. Klik vanuit het *Admin*-dashboard op om het **deelvenster** met **gebruikers** te maximaliseren.
3. Selecteer de partner CBR-beheerder in de lijst.
4. Selecteer **Handelingen > Toegang beheren**.
5. Schakel de optie Service API-toegang uit om de toegang uit te schakelen.
6. Klik op OK om de geselecteerde opties op te slaan. De partner zal niet langer in staat zijn om de API's voor services te gebruiken om programmeerbaar poortgegevens te verzamelen.

CBR-administratierechten voor toegevoegde partnergebruikers

Een klantbeheerder kan een CBR-beheerder het recht verlenen om partnergebruikers in de portal toe te voegen (of te registreren). Voltooi deze stappen om de rechten te verlenen:

1. Meld u aan bij het [Smart Net Total Care-portal](#).
2. Klik vanuit het *Admin*-dashboard op om het **deelvenster** met **gebruikers** te maximaliseren.
3. Selecteer de CBR-beheerder in de lijst.
4. Selecteer **Handelingen > Toegang beheren**.
5. Selecteer **Gebruikershandleiding** uit de functies.
6. Klik op OK.

CBR-beheerders en CBR-gebruikers toevoegen

Wanneer de klant beheerder het recht heeft om partnergebruikers toe te voegen (zie de vorige sectie), kan een CBR beheerder extra partnergebruikers van het partnerbedrijf aan het portaal toevoegen.

CBR beheerders kunnen deze stappen voltooien om partners toe te voegen:

1. Meld u aan bij het [Smart Net Total Care-portal](#).
2. Klik vanuit het *Admin*-dashboard op om het **deelvenster** met **gebruikers** te maximaliseren.
3. Selecteer **Handelingen > Gebruikers toevoegen**.
4. Voer de gebruikersnaam voor Cisco in van de persoon van het partnerbedrijf.
5. Klik op **Controleer gebruiker**.
6. Kies de **CBR Admin** of de **CBR gebruikersrol**.
7. Selecteer de gewenste informatie- en functieopties.
8. Klik op OK.

Portal beheren

Een klantbeheerder kan op basis van gebruiker-per-gebruiker toegang verlenen tot specifieke soorten informatie, mogelijkheden en voorraden en segmenten of deze verwijderen. Voltooi deze stappen om deze rechten te controleren:

1. Meld u aan bij het [Smart Net Total Care-portal](#).
2. Klik vanuit het *Admin*-dashboard op om het **deelvenster** met **gebruikers** te maximaliseren.
3. Kies de gebruiker in de lijst.

4. Selecteer **Handelingen > Toegang beheren**.
5. Controleer of koppel de ingevoerde items los om de toegang te controleren. Dit zijn de beschikbare opties:

Informatie:

- Productsignaleringen
- Apparaatconfiguratie
- LOA-bevoorrechte informatie (alleen beschikbaar voor CBR-beheerder of CBR-gebruiker)
- Service API-toegang (alleen beschikbaar voor CBR-beheerder)

Capaciteiten:

- Servicebeheer
- Waarschuwingsbeheer
- Informatie over apparaatlocatie bijwerken

U kunt ook de toegang tot individuele inventaris of segment geïnstalleerde basisgegevens controleren.

6. Klik op **Bevestig** om de selectie op te slaan. De gebruiker moet de nieuwe rechten ervaren bij zijn volgende inloggen in het portal.

Gedelegeerde beheerder van partner aanvragen (alleen voor partners)

Partners die Smart Net Total Care verkopen die toegang hebben tot het portal om hun klanten te ondersteunen of die SNTC gebruiken voor hun eigen partnerbedrijf moeten ervoor zorgen dat het partnerbedrijf een toegewezen DA heeft. Dit staat ze toe om Partnergebruikers te beheren en krijgt toegang tot de gegevens van hun klanten in het SNTC portal in een Cisco Branded Reseller (CBR) rol (of als een administrateur van CBR of gebruiker van CBR).

Voltooi deze stappen om een DA voor uw partnerbedrijf toe te wijzen:

1. Meld u aan bij het [partner-gereedschap](#) met uw CCO-id.
2. Klik op **Profiel bekijken** om een lijst met beheerders voor uw partnerbedrijf te zien
3. Selecteer één beheerder om aan te wijzen als Gedelegeerde Admin.
4. Verzend een e-mail naar sntc-support@cisco.com om uw partnerbeheerder als Gedelegeerde Admin aan te wijzen.

5. chinese-tac@cisco.com

- Onderwerp: Aanvraag van beheerder door partner
- Inhoud: Geef de CCO-id, de bedrijfsnaam en het e-mailadres van uw kandidaat en het SNTC-contract # van de klant waarvoor u een CBR-rol in de portal hebt

Cisco stelt Gedelegeerde Admin voor uw partnerbedrijf in en stuurt een e-mail waarin wordt gemeld dat zij zijn genomineerd om de DA te worden. Het e-mailadres bevat een link om de bepalingen en voorwaarden te aanvaarden die u moet aanklikken.

De officier van justitie kan dan de stappen volgen om [nieuwe gebruikers aan de portal toe te voegen en Roles toe te wijzen](#), inclusief het voordragen van een andere gebruiker van hun partnerbedrijf als DA. Zodra gebruikers met het partnerbedrijf worden geassocieerd, kunnen de klanten dan stappen volgen om [Partners aan het portaal toe te voegen en Rollen toe te wijzen](#). Een klant kan hun partner CBR Admin ook het recht geven om andere partnergebruikers aan de portal toe te voegen. Volg de stappen om [CBR Administrator-rechten te geven om partnergebruikers toe te voegen](#).