

Smart Net Total Care-portal

Het Cisco Smart Net Total Care™-portal is een waardevol gereedschap dat inventaris, contract- en productalarmbeheer biedt met uitgebreide actieve informatie die u te allen tijde beschikbaar is.

Dit document geeft antwoorden op de meest gestelde vragen over de portal. Raadpleeg een van deze paragrafen om de bijbehorende vragen en antwoorden te bekijken:

- [Algemeen](#)
- [Beheer en beheer](#)
- [inventaris](#)
- [Contracten](#)
- [Waarschuwingen](#)
- [Security](#)

Algemeen

In dit deel worden antwoorden gegeven op de meest gestelde vragen met betrekking tot het algemene gebruik van portaalsites.

Hoe krijg ik toegang tot het Smart Net Total Care portal?

Om toegang tot het Cisco Smart Net Total Care-portal te verkrijgen, gaat u naar de [Cisco Services Connection](#).

Als u nieuw bent aan het Cisco Smart Net Total Care-portal, moet u eerst het instaproces voltooien dat wordt beschreven in de [Cisco Smart Net Total Care Portal-handleiding voor instapweigerig](#). Als u wilt dat Cisco u bij u helpt met het onboarding proces, kunt u de [Cisco Smart Assist Service](#) aanschaffen.

Is er een schema voor het onderhoud of de uitval van de portaalsites?

Er zijn gewoonlijk elke maand nieuwe versies van de portal. Onderhoud doet zich doorgaans voor in het weekend, dat op vrijdag aan het einde van de werkdag begint (gebaseerd op Amerikaanse Pacific-tijd), om onderbrekingen met uw werkstroom te minimaliseren.

Aanmeldingen worden in het portal en in de Smart Net Total Care-community telkens gepost, zodat u een planning kunt maken. Klik op **Volg** in het menu Handelingen van de hoofdpagina van de gemeenschap om ervoor te zorgen dat u deze kennisgevingen kunt zien.

Hoe kan ik de apparaten bepalen die door het portaal worden ondersteund?

U kunt het gereedschap [Product-ID](#) controleren gebruiken om de apparaten te ontdekken die in de portal-rapporten staan.

Hoe verwijder ik rapporten van het portaal?

Een gebruiker kan geen rapporten uit het portal verwijderen.

Opmerking: De rapporten die staan vermeld onder *Mijn Rapporten* worden ten minste 72 uur lang geregistreerd, en vervolgens worden ze automatisch van de lijst verwijderd.

Kan ik alleen problemen oplossen?

Ja. Raadpleeg de [Cisco Smart Net Care Portal-probleemoplossing](#) om mogelijke problemen te bekijken die u kunt tegenkomen en bepaalde aanbevelingen voor een oplossing.

Tip: We raden u aan om naar de handleiding voor probleemoplossing te verwijzen voordat u een nieuwe discussie in de ondersteuningscommunity plaatst. Mogelijk is het antwoord op uw vragen al beschikbaar.

Hoe krijg ik ondersteuning voor de portal of de Cisco Common Services Platform Collector?

Nadat u de zelf-service procedure voor het instappen van de portal hebt voltooid, kunt u naar de [Smart Net Total Care Portal Community](#) verwijzen om ondersteuning te krijgen.

Als u een ondersteuningscontract hebt, zoals NLS1 of de Cisco Smart Assist-service, kunt u een ondersteuningcase openen met het Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Opmerking: Voor ondersteuning op apparaatniveau kunt u [contact opnemen met de Cisco TAC](#).

Tip: Raadpleeg voor meer informatie de video [Technische ondersteuning voor slimme klanten voor ondersteuning](#).

Beheer en beheer

In dit deel worden antwoorden gegeven op de meest gestelde vragen met betrekking tot het beheer en het beheer van de portaalsites.

Hoe beheerst ik de toegang tot verschillende soorten informatie in het portaal?

Als u een klantenbeheerder bent, kunt u toegang tot de productwaarschuwingen en de configuratieinformatie voor het apparaat, evenals de mogelijkheden van het de dienstdekkingsbeheer en het alarmbeheer verlenen of weigeren.

Tip: Raadpleeg voor meer informatie het gedeelte *Customer Administrator* van de [Cisco Smart Net Total Care Portal onboardgids](#).

Hoe beheer ik de toegang van gebruikers tot inventarisgegevens

door segmenten?

Als u klantbeheerrechten hebt, kunt u segmenten maken en individuele gebruikers toegang tot de segmenten geven.

Tip: Raadpleeg voor meer informatie de video [Network Segmentation](#) of het *Portal Roles and Access*-gedeelte van de [Cisco Smart Net Care Portal-startgids](#).

Hoe controleer ik mijn uploadstatus?

Als u de uploadstatus wilt weergeven, logt u in het Smart Net Total Care-portal en selecteert u **Beheer > Upload Processing** in het linker navigatiedeelvenster. De status voor al uw uploads, samen met de tijd dat elk programma gestart en voltooid is, verschijnt in het rechter deelvenster.

Deze informatie verschijnt ongeacht het uploaden van bestanden (CSPC, verzamelaars van derden of CSV-uploads (komma-gescheiden waarde)).

Tip: Raadpleeg de video met [uploadgeschiedenis voor](#) meer informatie.

inventaris

In dit deel worden antwoorden gegeven op de meest gestelde vragen met betrekking tot de inventarisatie.

Hoe verkrijgen ik een volledige lijst die al mijn apparatuur bevat?

Navigeer aan **Uitbeelding > Samenvatting** om een rapport te genereren dat een overzicht op hoog niveau van uw apparaten, samen met tellingen voor de apparaten die in elke categorie zijn.

Raadpleeg voor meer informatie **Uitgebreid materiaal > Aangepaste inventaris** om een rapport te genereren dat alle items in uw inventaris toont. Het omvat ook de apparaten die worden herkend en de apparaten die niet als Cisco-apparaten worden herkend.

Om een lijst met één record per apparaat te verkrijgen, navigeer dan naar **inventaris > Alle apparatuur** en genereer het rapport. Deze weergave bevat een beperkt aantal eigenschappen en retourneert slechts één regel per apparaat.

Hoe controleer ik de EOL data voor mijn apparaten?

Navigeer naar **Waarschuwingen > Apparaten met Waarschuwingen** om een rapport te genereren dat een alarmtelling voor elk waarschuwingstype biedt, voor elk apparaat in de geselecteerde inventarissen. Dit rapport maakt een lijst van alle apparaten in rijen en heeft kolommen die de telling van software End-of-Life (EoL) aankondigingen en hardware EoL aankondigingen weergeven. U kunt op de tellingen bogen om een lijst te bereiken van de specifieke apparaten die door de waarschuwingen worden beïnvloed.

De meest uitgebreide bron voor EoL-informatie is het vooraf gedefinieerde Waarschuwingenrapport. Om dit rapport te bereiken, navigeer dan naar **Acties > Schedule Task > Product Alerts Report**.

Kan ik een inventaris van de portaalsite verwijderen?

Customer Admins en CBR Admins kunnen inventarissen uit het portal verwijderen met behulp van het rapport uit de inventaris dat beschikbaar is onder Toezicht.

Hier zijn een aantal beschikbare acties die niet-admins kunnen voltooien:

- Als u de verzamelaar gebruikt voor inventarisatie, dan kunt u de informatie controleren die wordt verzameld via aanpassingen aan de verzamelaarsparameters.
- Als u een geldig NLS1- of Smart Assist-contract hebt, kunt u ook een Cisco TAC-case indienen bij het Smart Net Total Care-portal om het wissen te vragen.

Hoe kan ik de details van apparaten die in meer dan één inventaris zijn opgenomen, bekijken?

Navigeer naar **inventaris > Duplicaten** om een rapport te genereren dat de details vermeldt voor de apparaten die in meer dan één inventaris zijn opgenomen.

Kan ik de naam van een actuele inventaris veranderen?

Deze mogelijkheid wordt op dit moment niet ondersteund.

Kan ik de naam van mijn account veranderen?

De naam van het geregistreerde bedrijf die in de portal-rapporten weergeeft, kan niet worden gewijzigd, maar u kunt wel een naam toevoegen die in alle rapporten, naast de geregistreerde naam, weergeeft. Uw klantbeheerder kan het tabblad **Customer Display Name** in **Toepassingsinstellingen** selecteren en vervolgens het veld *Display Name* bewerken.

Waar kan ik informatie vinden over de laatste dag van de ondersteuning?

Deze informatie is beschikbaar als een eigenschap in verscheidene rapporten, maar de snelste manier om deze informatie te bekijken is te navigeren naar **Waarschuwingen > Laatste Dag van Steun**. In dit rapport worden alle apparaten (in de geselecteerde lijsten) opgesomd waarvoor de gepubliceerde Laatste Datum van Steun (LDoS) van de hardware van het apparaat binnen de volgende twee jaar of na de datum ligt.

Waar kan ik het contractnummer vinden dat gekoppeld is aan een bepaald apparaat?

Navigeer naar **contracten > Alle contracten** om een rapport op te stellen dat de volledige details van alle bestreken dienstencontracten, voorzieningen en ook de status van de contracten toont. Klik op het contractnummer om een lijst te bekijken met alle apparaten in de inventaris die onder dat contract vallen.

Als u het contractnummer voor een specifiek apparaat wilt bekijken, navigeer dan naar **Uitbeelding > Aangepaste inventaris** en zorg ervoor dat het kenmerk *Contractnummer* wordt

weergegeven. Als dit niet het geval is, klikt u op de drie verticale punten in de rechterbovenhoek van het kader. Dit geeft de lijst met beschikbare eigenschappen weer. Zorg ervoor dat het selectieknop Contractnummer is ingeschakeld.

Tip: Raadpleeg de video [Contractgegevens](#) voor meer informatie.

Contracten

In dit deel worden antwoorden gegeven op de meest gestelde vragen in verband met contracten.

Wat is de snelste manier om de datum te ontdekken waarop mijn contracten verlopen?

Navigeer naar **Contracten > Verlopen contracten** om een rapport te genereren dat al uw contracten met verloopdatums voor de volgende 24 maanden vastlegt.

Tip: Raadpleeg voor meer informatie de video [Verlopen bereik](#).

Hoe controleer ik de status van de steundekking voor een apparaat?

Navigeer aan **Contracten > Gedekt** om een rapport te genereren dat de apparaten, in de geselecteerde inventarissen, identificeert die door een of meer geldige Cisco servicecontracten gedekt zijn. Filter voor het serienummer (SN) van het betrokken apparaat. Als dit niet het geval is, dient u hetzelfde proces te voltooien in het **Contracts > Not Covered Report**.

Navigeer naar **Acties > Schedule Task > Contracts Management Report** om een robuuster rapport op te stellen met details voor alle contracten, gedekte apparaten, ongedekte apparaten en meer.

Opmerking: Het **Eigen inventaris >** rapport bevat ook contractgegevens.

Tip: Raadpleeg voor meer informatie de video's [Informatie over](#) de [toegangsservice](#), [Afdekkaarten](#) en [Contractgegevens](#).

Wat is de snelste manier om een specifiek contractnummer en de bijbehorende apparaten te vinden?

Navigeer naar **Contracten > Alle contracten** om een rapport te genereren dat alle contracten omvat die uw verzamelde inventaris bestrijken. Uit dit rapport kunt u het contract in kwestie vinden en vervolgens boren om de apparaten te vinden die onder dat contract vallen.

Navigeer naar **inventaris > Aangepaste inventaris** om een rapport te genereren en dan filter voor SN. Boorunit op het SN totdat u de pagina *Apparatuur* bereikt en selecteer vervolgens **Contracten**.

Wat betekent het om al dan niet onder de steuncontracten te

vallen?

Navigeer aan **Contracten > Gedekt** om een rapport te genereren dat de apparaten, in de geselecteerde inventarissen, aangeeft die door een of meer actieve Cisco servicecontracten gedekt zijn. Dit kan contracten met getekend, actief of te laat zijn. In plaats daarvan worden in het rapport **Contracts > Not Covered** de voorzieningen in de geselecteerde lijsten opgesomd die momenteel niet onder een servicecontract vallen.

Hoe kan de portal me helpen met het beheer van de service?

In de video [Service Coverage Management](#) worden verschillende manieren beschreven waarop u de portal-informatie kunt gebruiken om uw servicedetectie te verbeteren.

Waarschuwingen

In dit deel worden antwoorden gegeven op de meest gestelde vragen over signaleringen.

Hoe kan ik bepalen of er productwaarschuwingen voor een apparaat zijn?

Navigeer naar **Waarschuwingen > Apparaten met Waarschuwingen** om een rapport te genereren dat een alarmtelling voor elk waarschuwingstype biedt, voor elk apparaat in de geselecteerde inventarissen. U kunt dit rapport gebruiken om voor specifieke apparaten te filteren door IP adres, SN of andere apparaten eigenschappen.

Tip: Raadpleeg voor meer informatie de video's [Relevante meldingen identificeren](#), [Waarschuwingenbeheer](#) en [Priorisatie](#).

Security

In dit deel worden antwoorden gegeven op de meest gestelde vragen over veiligheid.

Ik heb zorgen over veiligheid. Is de portaalgegevens veilig?

Ja. De poortgegevens zijn beveiligd.

Tip: Raadpleeg het [Security- en Cisco Smart Net Care](#)-whitepaper voor meer informatie.

Wat voor veiligheidsinformatie geeft het portaal me? Hoe helpt Smart Net Total Care mijn netwerk veilig te houden?

De portal biedt informatie over het respons team (PSIRT) voor productbeveiliging, dat informatie geeft over de beveiliging van apparaten. Dit helpt u te beslissen of uw apparaten software kwetsbaarheden hebben die zouden moeten worden aangepakt.