

Handleiding voor Cisco Smart Net Care-portal voor probleemoplossing

Dit document beschrijft hoe u problemen met uw probleemoplossing kunt oplossen die te maken hebben met het Cisco Smart NetCare™-portal.

Tip: Als u vragen hebt over de Cisco Common Services Platform Collector (CSPC) of het inzamelingsproces, dan raadpleeg de [Cisco Common Services Platform Collector Troubleshooter Guide](#).

Raadpleeg een van deze paragrafen om de hiermee samenhangende kwesties en aanbevelingen voor een oplossing te bekijken:

- [Portal toegang](#)
- [Rapporten en gegevens](#)
- [Uploads](#)

Portal toegang

De informatie in deze sectie behandelt een aantal gemeenschappelijke kwesties die betrekking hebben op de toegang tot een portal.

U kunt niet op het portal inloggen

Als u problemen ondervindt met uw pogingen om zich in de portal in te loggen, voert u deze acties in:

- Verzoek om uw gedelegeerde beheerder (DA) te registreren in het [Cisco Services Access Management-gereedschap](#) en de rol te verifiëren die u hebt toegewezen, die of klant gebruiker of, als u een Cisco-partner bent, Cisco-merkgebruiker (CBR) moet zijn.
- Als uw probleem verband houdt met een eerste inlogpoging, wacht dan 24 uur nadat uw arts uw rol heeft toegewezen om uw toegangsinformatie te laten synchroniseren met de portal, en probeer het dan opnieuw. Als u na 24 uur nog steeds niet in de portal kunt inloggen, plaatst u een nieuwe vraag naar de [Smart Net Total Care-ondersteuningscommunity](#).

U kunt geen partner als DA voor uw bedrijf aanwijzen

Een partner kan niet als officier van justitie worden benoemd. Alleen klanten kunnen DA's zijn.

U kunt als ADSL geconfronteerd worden met toegangsproblemen voor uw portal

Degenen aan wie alleen de DA-rol is toegewezen, hebben niet voldoende toegangsrechten om toegang te krijgen tot het portaal. Een officier van justitie moet ook een taak hebben *van de klant* of *van de klant* om toegang te krijgen tot het portaal.

Rapporten en gegevens

De informatie in deze sectie behandelt een aantal gemeenschappelijke kwesties die betrekking hebben op rapporten en kwesties met pogingen om gegevens in het portaal te bekijken.

Uw gegevens worden niet in de portal weergegeven

Gebruikers van klanten en CBR kunnen de rapporten bekijken als ten minste één uploaden is voltooid. Als uw gegevens niet in het portal worden weergegeven, vult u deze acties in om een probleem op te lossen:

- Zorg ervoor dat de klant of partner rol aan u wordt toegewezen door uw bedrijf DA. De DA kan rollen toewijzen in het Cisco Service Access Management-gereedschap.
- Log in het portal en navigeer vervolgens naar **beheerder > Upload Processing** in het linker navigatiedeelvenster. Controleer de statuskolom om te bepalen of de inventarisverzameling met succes is voltooid.
- Als het uploaden niet is gestart, neemt u contact op met de klantenbeheerder. Alleen de klant beheerder kan een uploaden vanuit de portal gebruikersinterface.
- Wacht 24 tot 48 uur na een succesvolle uploadvoltooiing om de inventarisinformatie zichtbaar te maken in de portal.
- Als het uploaden langer dan 48 uur duurt of als meer dan 48 uur na een succesvolle voltooiing voorbij is en u de gegevens in het portal nog niet kunt bekijken, moet u een nieuwe vraag naar de [Smart Net Total Care-ondersteuningscommunity](#) plaatsen.

Het linkse navigatiedeelvenster bevat alleen de link *Get Start Link*

U moet ten minste één geslaagd uploaden als de klantbeheerder voltooiën om het linker navigatiedeelvenster met de rest van de koppelingen te vullen. Voltooi deze stappen om uw gegevens naar het portal te uploaden:

1. Klik op **Get Started** in het linker navigatiedeelvenster en u wordt gericht naar een pagina waarop u een optie voor het uploaden van gegevens kunt kiezen.
2. Kies de juiste methode (komma gescheiden waarde (CSV) bestand of collector) voor uw voorraadverzameling.

Tip: Raadpleeg voor meer informatie over ondersteunde verzamelingsmethoden de pagina [Opties voor het verzamelen van gegevens](#) van [apparaten](#).

3. Wacht 24 tot 48 uur voordat de gegevens zijn geüpload en controleer vervolgens of de gegevens in het portal worden weergegeven.

Nadat het uploaden is voltooid, kunt u alle andere koppelingen in het linker navigatiedeelvenster bekijken en gebruiken. De link *Get Started* link verschijnt alleen als u de portal voor het eerst gebruikt en er geen opslaggegevens zijn, dus verschijnt deze niet voor de volgende logins.

Opmerking: Als de uploadstatus *van* meer dan 48 uur *bezig* is, of als u een *status van falen* ziet, moet u een nieuwe vraag naar de [Smart Net Total Care-ondersteuningscommunity](#) plaatsen. Zorg ervoor dat u geen vertrouwelijke informatie in de gemeenschap deelt.

U blijft gegevens zien voor apparaten die niet meer in uw netwerk aanwezig zijn

Navigeer naar **Toepassingsinstellingen > Voorkeuren melden** en stel de optie **Nieuwste weergave** in om alleen de informatie voor de laatste inventarisuploaden te bekijken.

U wilt gegevens voor gebruik elders in uw bedrijf exporteren

Klik op **Exporteren** uit elk van de rapporten om rapporten te genereren en selecteer vervolgens het type rapport uit de beschikbare opties. Om een rapport te plannen, navigeer naar **Acties > Schedule Task** en selecteer een rapport uit de lijst.

In beide gevallen kunt u het bestand downloaden dat uit *Mijn rapporten* is gemaakt in het linker navigatiedeelvenster wanneer het voltooid is.

U weet niet hoe u het rapport met een filter in de portal kunt gebruiken

Als u de filteropties wilt gebruiken, klikt u op het filtervakje boven in elke kolom in een rapportvenster, voert u de gewenste waarde in het tekstvak in (of kiest u uit de beschikbare opties) en **drukt u op ENTER** om de resultaten weer te geven die overeenkomen met de opgegeven criteria.

Tip: U kunt filterwaarden in meerdere kolommen toevoegen.

U weet niet welke apparaten in de portal worden ondersteund

U kunt het gereedschap [Product-ID controleren](#) om te bepalen welke apparaten in uw netwerk worden ondersteund door het Smart Net Total Care-portal. Er worden regelmatig nieuwe apparaten toegevoegd.

U wilt een case van het portal openen voor een apparaat-gerelateerd probleem

U kunt het rapport *Alle apparatuur* gebruiken (**inventaris > Alle apparatuur**) om een ondersteuningscase te openen via het portal.

Selecteer het gewenste selectieteken op een apparaatrij om het apparaat te selecteren waarvoor de case moet worden geopend, en klik vervolgens op **Handelingen > Ondersteuningszaken maken**. Totdat u een apparaat selecteert, wordt de optie *Ondersteuningszaken maken* uitgeschakeld.

U weet niet hoe u een inventaris van de portal kunt hernoemen

Met de huidige functionaliteit, is er geen manier om de voorraadnaam binnen het portaal te veranderen.

U wilt geautomatiseerde meldingen ontvangen

Navigeer naar **Toepassingsinstellingen > Mijn meldingen** om uw waarschuwing-voorkeuren in te stellen. Bovendien kan de klant beheerder kennisgevings voorkeuren instellen voor een lijst van gebruikers van **Toepassingsinstellingen > Aanmeldingen uit het bedrijf**. Meldingen (zoals meldingen van het uploaden van de bestanden en productmeldingen) kunnen onmiddellijk, dagelijks of wekelijks worden verzonden naar het opgegeven e-mailadres.

Uploads

De informatie in deze sectie betreft een aantal gemeenschappelijke kwesties die te maken hebben met het uploaden van gegevens naar het portal.

De uploadstatus wordt niet weergegeven in de dop voor *uploadverwerking*

Als u probeert om gegevens voor het eerst in een nieuwe account te uploaden, dan wordt de uploadverwerkingsstatus niet weergegeven in het gebied **Beheer > Upload Processing**. De uploadstatus wordt alleen weergegeven nadat ten minste één succesvolle uploadtoken is voltooid.

Laat tenminste 24 tot 48 uur vrij om de inventarisverzameling in het portaal te voltooien. Het uploaden moet de *SUCCESS*-status bereiken voordat u de rapporten (gegevens) en andere koppelingen in het linker navigatiedeelvenster kunt bekijken.

U wilt elke dag meerdere uploads per inventaris verwerken

We raden u aan 24 tot 48 uur te wachten voordat u probeert een extra uploaden voor dezelfde inventaris te verwerken.

Op dit moment wordt de ontvangst van een uploadtoken niet weergegeven in de portal. Uploads worden weergegeven wanneer ze worden verwerkt. Als u besluit een tweede uploaden te starten voordat de eerste uploaden voltooid is, kan dit leiden tot een conflict in de gegevensverwerking en kan dit resulteren in een blijvende uploaden.

U ziet een mislukte uploadstatus

Als uw uploaden een *FOUTEN* status heeft, moet u een nieuw uploaden initiëren. De mislukte uploadstatus kan niet worden gewijzigd.

U ontvangt de *importfouten: Handeling kan niet worden voltooid* foutmelding

Deze foutmelding kan tijdens het uploaden van het CSV-bestand worden gegenereerd. De meest voorkomende CSV-fouten zijn afkomstig van een onjuist bestand- en contentformaat. Voltooi deze acties om een probleem op te lossen:

- Controleer dat het bestand in CSV-indeling is.
- Zorg ervoor dat de volledige kolom naam voor alle kolommen aanwezig is.
- Zorg ervoor dat deze verplichte kolom waarden voor elke apparaatrij zijn ingevuld:

- schuilnaam
- Serienummer
- IP-adres
- Product-ID

Opmerking: De andere kolommen zijn optioneel en kunnen blanco gelaten worden, maar verwijder de kolom namen niet.

Als het probleem zich blijft voordoen, plaatst u een nieuwe vraag naar de [Smart Net Total Care-ondersteuningscommunity](#).

U ontmoet problemen met derden

Als u een probleem tegenkomt dat betrekking heeft op een externe verzamelaar (zoals Netformx of SolarWinds) of op het verzamelen van de gegevens, moet u direct contact opnemen met de verkoper van de externe verzamelaar of het ondersteuningsteam om het probleem op te lossen.

Als het probleem gerelateerd is aan zichtbare gegevens in het Smart Net Total Care-portal, plaatst u een nieuwe vraag met details over het probleem naar de [Smart Net Total Care-ondersteuningscommunity](#).

Opmerking: U moet contact opnemen met [Netformx](#) en [SolarWinds](#) voor ondersteuning totdat de uploadstatus *Ready* in hun portal toont. Cisco kan niet assisteren bij fouten of verwerkingsproblemen aan de derden.