

Administração e gerenciamento do portal Cisco Smart Net Total Care

O portal Smart Net Total Care™ [usa as informações do dispositivo e as analisa, comparando-as com dados de suporte e de segurança da base de conhecimento da Cisco](#). Isso fornece informações práticas para que você possa resolver problemas mais rapidamente, melhorar a eficiência operacional e gerenciar melhor os riscos do suporte. O [Guia do usuário do portal Smart Net Total Care](#) fornece informações sobre como usar o portal.

Este documento descreve as várias funções e os níveis de acesso do portal, além de descrever como controlá-los no portal.

Acesso e funções do portal

Esta seção descreve as várias funções e níveis de acesso usados dentro do portal.

Note: É necessário concluir o processo de onboarding do autosserviço para acessar o portal. A primeira pessoa na organização a concluir o processo se torna o DA (Delegated Administrator, Administrador delegado), que é responsável pelo gerenciamento do acesso ao portal. Consulte o [Guia de onboarding do portal Cisco Smart Net Total Care](#) para obter informações sobre o processo de onboarding do autosserviço.

Administradores delegados

Cisco sugere que cada empresa atribua pelo menos uma conclusão de seguimento adicional DA do processo onboarding. Se o único DA deixar a empresa sem atribuir uma substituição, afixe uma pergunta nova à [comunidade do apoio de Smart Net Total Care](#) para o auxílio.

Note: Os DAs devem ser funcionários da organização. Um parceiro não pode ser o DA da empresa do seu cliente.

O DA pode registrar, conceder acesso ou revogar o acesso dos administradores do portal e de outros usuários com a [Cisco Services Access Management Tool](#). O DA também pode usar essa ferramenta para modificar as permissões atuais das várias funções.

Tip: Para obter mais detalhes sobre como adicionar ou excluir usuários com o Cisco Access Management Tool, confira o vídeo [Associação usuário-empresa](#).

Funções de usuário do Smart Net Total Care

Uma função de usuário no portal é uma função que um indivíduo recebe. Cada função é incorporada no sistema e vem com direitos e limitações específicos que determinam o que um usuário pode ver e fazer no portal. Dependendo da organização, uma ou mais pessoas podem ter atribuídas uma ou mais destas funções:

- Administrador de clientes
- Usuário do cliente

- Usuário Revendedor da marca Cisco (CBR)
- Administrador CBR

Note: Os administradores e os usuários CBR não podem ser DAs da empresa autorizada do seu cliente. Além disso, as pessoas que detêm mais de uma função, podem visualizar todos os dados aos quais têm acesso.

Tip: Para obter mais detalhes sobre essas funções e níveis de acesso, consulte o vídeo [Funções e acesso do portal](#).

Administrador de clientes

O administrador do cliente deve ser um funcionário da empresa autorizada na qual é registrado. Um administrador de cliente pode concluir estas ações:

- Visualizar os relatórios
- Crie e mantenha privilégios do portal para outros usuários e administradores registrados na empresa
- Registrar coletores
- Concluir importações de arquivos
- Gerenciar alertas
- Gerenciar a cobertura do serviço
- Conceda ou restrinja o acesso de usuários para criar segmentos
- Conceda ou restrinja o acesso a certos tipos de informações e recursos de gerenciamento para outros usuários da sua empresa
- Conceda direitos para registrar usuários de uma empresa parceira a administradores CBR
- Conceda acesso LoA (Letter of Authorization, Carta de autorização) ao seu revendedor Cisco

Usuário do cliente

Os usuários do cliente devem ser funcionários da empresa autorizada na qual são registrados. Se tiver o acesso concedido pelo administrador de clientes, os usuários do cliente poderão concluir estas ações:

- Visualizar os relatórios da empresa com a qual se associaram
- Acesse segmentos e inventários específicos para os quais eles têm privilégio de acesso
- Informações de acesso que estão relacionadas à sua base instalada
- Informações de acesso que estão relacionadas a alertas de produtos e à configuração do dispositivo
- Use os recursos de gerenciamento de cobertura e de gerenciamento de alertas (se tiver recebido concessão do administrador do cliente)

Administrador CBR

Os DAs e os administradores do cliente podem fornecer direitos e privilégios de acesso aos administradores CBR (associados à sua empresa) para executar determinadas tarefas administrativas em seu nome.

Se tiver os direitos concedidos, um administrador CBR poderá concluir estas ações:

- Registrar outros membros como administradores CBR ou usuários CBR
- Registrar coletores
- Executar importações de arquivos
- Gerenciar alertas
- Gerenciar a cobertura do serviço
- Gerenciar o acesso do usuário
- Acesse certas informações sobre os contratos que são revendidos por outros parceiros (se um LoA existir)

Usuário CBR

Os usuários CBR podem, se o administrador lhes conceder acesso da empresa autorizada, concluir estas ações:

- Visualizar relatórios da empresa autorizada
- Acesse certas informações sobre os contratos que são revendidos por outros parceiros (se um LoA existir)

Esta seção descreve como o DA (ou, em alguns casos, o administrador do cliente) pode adicionar novos usuários ao portal, atribuir funções, processar solicitações e gerenciar acesso ao portal.

Adicionar novos usuários ao portal e atribuir funções

Note: Apenas um DA pode registrar novos usuários. Reserve por favor até 24 horas que seguem atribuição do papel alcançar o portal.

Conclua estas etapas para registrar um novo usuário para sua empresa:

1. Faça login no [Cisco Services Access Management Tool](#). Você também pode acessar essa ferramenta na página *Links úteis* no portal.
2. Selecione **Associações usuário-empresa > Associar usuário à minha empresa**.
3. Digite um nome de usuário ou endereço de e-mail Cisco válido e clique em **Avançar**.
4. Especifique um lugar da empresa e clique em **Concluir**. Uma notificação será enviada ao usuário que confirma a associação com sua empresa.
5. Selecione **Atribuições de funções a usuários > Atribuir funções a usuários**.
6. Escolha um usuário, ou procure um usuário pelo nome de usuário Cisco ou endereço de e-mail e clique em **Enviar**.
7. Selecione o usuário e clique em **Avançar**.
8. Clique no **Smart Net Total Care** nos serviços que são exibidos e escolha a função apropriada (*administrador de cliente* ou *usuário do cliente*).
9. Clique em **Concluir** e uma notificação será enviada ao usuário.

Adicionar parceiros ao portal e atribuir funções

Note: Um DA de cliente DA pode conceder a parceiros da Cisco acesso ao portal.

Conclua estas etapas para registrar um parceiro e permitir o acesso às informações da sua empresa no portal:

1. Faça login no [Cisco Services Access Management Tool](#). Você também pode acessar essa ferramenta na página *Links úteis* no portal.
2. Clique em **Atribuições de funções dos usuários**.
3. Clique em **Atribuir função a usuário fora de minha empresa** na seção Funções externas para usuários e administradores.
4. Digite um nome de usuário e um endereço de e-mail Cisco para procurar o usuário e clique em **Enviar**.
5. Escolha o usuário e clique em **Avançar**.
6. Clique em **Smart Net Total Care** nos serviços que são exibidos.
7. Selecione a função apropriada (*administrador CBR* ou *usuário CBR*). Você também pode designar um período para a atribuição da função.
8. Clique em **Concluir** e uma notificação será enviada ao usuário.

Conceda acesso LoA aos Parceiros

Uma carta de autorização é um acordo entre o cliente e seu parceiro. O acesso LoA é um nível estendido de acesso a alguns campos do portal em relatórios on-line. Esse nível de acesso fornece aos parceiros visibilidade para os dados de contrato da marca Cisco, nos quais o parceiro não é a empresa que será faturada.

Note: Apenas um administrador do cliente pode conceder acesso LoA aos parceiros.

Os campos que são visíveis em relatórios on-line depois que o acesso LoA é concedido incluem:

- Fim da cobertura
- Nível de serviço
- Programa de serviço
- Instalado no local

Conclua estas etapas para conceder o acesso LoA a um parceiro:

1. Faça login no [portal Smart Net Total Care](#).
2. No painel *Admin*, clique para maximizar o painel **Usuários**.
3. Escolha o usuário parceiro na lista.
4. Selecione **Ações > Gerenciar acesso**.
5. Clique para ativar a caixa de seleção **Informações de privilégios LoA em todos os relatórios**.
6. Especifique a duração do acesso LoA (até um máximo de um ano).
7. Click **OK**.

Direitos do administrador CBR para adicionar usuários parceiros

Um administrador de cliente pode conceder a um administrador CBR o direito de adicionar (ou registrar) usuários parceiros no portal. Conclua estas etapas para conceder os direitos:

1. Faça login no [portal Smart Net Total Care](#).
2. No painel *Admin*, clique para maximizar o painel **Usuários**.
3. Escolha o administrador CBR na lista.
4. Selecione **Ações > Gerenciar acesso**.
5. Selecione **Registro de usuário** nas opções de recursos.
6. Click **OK**.

Adicionar administradores e usuários CBR

Depois de o administrador do cliente ter concedido o direito de adicionar usuários parceiros (consulte a seção anterior), um administrador CBR poderá adicionar usuários parceiros adicionais da empresa parceira para o portal.

Os administradores CBR podem concluir estas etapas para adicionar Parceiros:

1. Faça login no [portal Smart Net Total Care](#).
2. No painel *Admin*, clique para maximizar o painel **Usuários**.
3. Selecione **Ações > Adicionar usuários**.
4. Digite o nome de usuário Cisco da pessoa da empresa parceira.
5. Clique em **Verificar usuário**.
6. Escolha a função **Admin CBR** ou **Usuário CBR**.
7. Selecione as opções apropriadas de informações e de recursos.
8. Click **OK**.

Gerenciar o acesso ao portal

Um administrador de cliente pode conceder ou remover o acesso a tipos específicos de informações, recursos, inventários e segmentos, analisando cada caso. Conclua estas etapas para controlar estes direitos:

1. Faça login no [portal Smart Net Total Care](#).
2. No painel *Admin*, clique para maximizar o painel **Usuários**.
3. Escolha o usuário na lista.
4. Selecione **Ações > Gerenciar acesso**.
5. Verifique ou desmarque os itens listados, para controlar o acesso. Estas são as opções disponíveis:

Informação:

- Alertas do produto
- Configuração do dispositivo

Recursos:

- Gerenciamento da cobertura do serviço
- Gerenciamento de alertas

Você também pode controlar o acesso aos dados individuais do inventário ou aos dados da base instalada do segmento.

6. Clique em **Confirmar** para salvar suas seleções. O usuário deve testar as novas permissões

no próximo login no portal.

Solicitar administrador delegado pelo parceiro (apenas para parceiros)

Os parceiros que vendem o Smart Net Total Care que acessam o portal para oferecer suporte aos clientes ou que usam SNTC para sua própria empresa parceira, precisam garantir que a empresa parceira tenha um DA atribuído. Isso permite gerenciar usuários parceiros e receber acesso aos dados dos clientes no portal SNTC em uma função CBR (Cisco Branded Reseller, Revendedor da marca Cisco) (como um administrador ou usuário CBR).

Conclua estas etapas para atribuir um DA para sua empresa parceira:

1. Faça login na [ferramenta Partner Self-Service](#) com seu ID do CCO.
2. Clique em **Visualizar perfil** para ver uma lista de administradores da sua empresa parceira
3. Selecione um administrador para indicar como Administrador delegado.
4. Envie um email a sntc-support@cisco.com para nomear seu sócio admin como o Admin delegado.

5. chinese-tac@cisco.com

- Linha de assunto: Solicitação de configuração do administrador delegado pelo parceiro
- Índice: Forneça o ID do CCO, o nome da empresa e o endereço de e-mail do seu indicado e o número do contrato SNTC do cliente para o qual você terá uma função CBR no portal

A Cisco vai configurar o Administrador delegado para sua empresa parceira e enviará um e-mail notificando que eles foram indicados para se tornar o DA. O e-mail fornece um link para aceitar os termos e condições e o usuário deve clicar no link para aceitar.

O DA poderá, em seguida, seguir as etapas para [adicionar novos usuários ao portal e atribuir funções](#), incluindo indicar outro usuário da empresa parceira como DA. Depois que os usuários estiverem associados à empresa do parceira, os clientes poderão seguir estas etapas para [adicionar parceiros ao portal e atribuir funções](#). Um cliente também pode conceder a seu Administrador CBR parceiro o direito de adicionar outros usuários parceiros ao portal. Siga as etapas para dar [direitos de administrador CBR a usuários Adicionar parceiro](#).