

FAQs do portal Smart Net Total Care

O portal Cisco Smart Net Total Care™ é uma ferramenta valiosa que fornece o inventário, o contrato e o gerenciamento de alertas de produtos com informações práticas que estão disponíveis para você o tempo todo.

Este documento apresenta as respostas às perguntas mais frequentes sobre o portal. Consulte uma destas seções para visualizar perguntas e as respostas associadas:

- [General](#)
- [Administração e gerenciamento](#)
- [Inventário](#)
- [Contratos](#)
- [Alertas](#)
- [Security](#)

Geral

Esta seção fornece respostas às perguntas mais frequentes com relação ao uso geral do portal.

Como eu obtenho acesso ao portal Smart Net Total Care?

Para obter acesso ao portal Cisco Smart Net Total Care, visite [Conexão dos Serviços da Cisco](#).

Se for novo no portal Cisco Smart Net Total Care, você deverá, primeiramente, concluir o processo de onboarding descrito no [guia de Onboarding do portal Cisco Smart Net Total Care](#). Se quiser que a Cisco o ajude com o processo de onboarding, você pode comprar o [serviço Smart Assist da Cisco](#).

Há uma programação para manutenção ou tempo de inatividade do portal?

Há geralmente novas atualizações da versão do portal todo mês. A manutenção ocorre normalmente nos fins de semana, que começa nas sextas-feiras no fim do dia útil (com base na hora o pacífico nos EUA) para minimizar interrupções no seu fluxo de trabalho.

As notificações são publicadas no portal e na comunidade do Smart Net Total Care cada vez, para que você possa se planejar de acordo. Clique em **Seguir** no menu Ações da página principal da comunidade para garantir que você possa ver essas notificações.

Como posso determinar os dispositivos suportados pelo portal?

Você pode usar a ferramenta [Verificador do ID do produto](#) para descobrir os dispositivos incluídos nos relatórios do portal.

Como excluo relatórios do portal?

Um usuário não pode excluir relatórios do portal.

Note: Os relatórios que estão listados em *Meus relatórios* são mantidos no registro por pelo menos 72 horas e, em seguida, são removidos automaticamente da lista.

Posso solucionar problemas do portal sozinho?

Sim. Consulte o [Guia de solução de problemas do Cisco Smart Net Total Care](#) para visualizar possíveis problemas que você pode encontrar e algumas recomendações para a resolução.

Tip: Recomendamos consultar o guia de solução de problemas, antes de publicar uma nova discussão na comunidade de suporte, pois a resposta para suas dúvidas pode já estar disponível.

Como obtenho o suporte para o portal ou para o Cisco Common Services Platform Collector?

Depois que você tiver concluído o procedimento de onboarding do autosserviço para o portal, você pode consultar a [Comunidade do portal Smart Net Total Care](#) para obter suporte.

Se você tiver um contrato de suporte, como NLS1 ou do serviço Smart Assist da Cisco, você poderá abrir um caso de suporte com o TAC da Cisco.

Note: Para suporte de nível de dispositivo, você pode [entrar em contato com o TAC da Cisco](#).

Tip: Para obter mais informações, consulte o vídeo [Suporte técnico para os clientes do Smart Assist](#).

Administração e Gerenciamento

Esta seção fornece respostas às perguntas mais frequentes com relação à administração e ao gerenciamento do portal.

Como controlo o acesso aos diferentes tipos de informações no portal?

Se for um administrador de clientes, você poderá conceder ou negar acesso a alertas de produtos e informações de configuração de dispositivo, além de recursos de gerenciamento da cobertura de serviço e de gerenciamento de alertas.

Tip: Para obter mais informações, consulte a seção *Administrador de clientes* do [Guia de onboarding do portal Cisco Smart Net Total Care](#).

Como gerencio o acesso de usuários a dados do inventário por meio de segmentos?

Se tiver privilégios de administrador de clientes, você poderá criar segmentos e conceder a usuários individuais o acesso aos segmentos.

Tip: Para mais informação refira o vídeo da [segmentação de rede](#) ou a seção *Funções e acesso do portal* do [Guia de onboarding do Cisco Smart Net Total Care](#).

Como verifico o status do meu carregamento?

Para visualizar o status do seu carregamento, faça login no portal Smart Net Total Care e selecione **Administração > Processamento do carregamento** no painel de navegação esquerdo. Os status de todos os seus carregamentos, juntamente com a hora em que cada um foi iniciado e concluído, serão exibidos no painel direito.

Essas informações são exibidas, independentemente da origem do carregamento (CSPC, coletores terceirizados ou carregamentos de arquivos CSV (comma-separated value, valores separados por vírgula)).

Tip: Para obter mais informações, consulte o vídeo [Ver histórico de carregamento](#).

Inventário

Esta seção fornece respostas às perguntas mais frequentes com relação ao inventário.

Como obtenho uma lista completa que inclua todos os meus equipamentos?

Navegue para **Inventário > Resumo** para gerar um relatório que forneça uma visão geral de alto nível de seus dispositivos, junto com as contagens dos dispositivos que estão em cada categoria.

Para obter detalhes do dispositivo, navegue para **Inventário > Inventário personalizado**, para gerar um relatório que mostre todos os itens do inventário. Também inclui os dispositivos que são reconhecidos e os que não são reconhecidos como dispositivos Cisco.

Para obter uma lista com um único registro por dispositivo, navegue para **Inventário > Todos os equipamentos** e gere o relatório. Essa visualização contém um número limitado de atributos e retorna apenas uma linha por dispositivo.

Como verifico as datas EOL dos meus dispositivos?

Navegue para **Alertas > Dispositivos com alertas** para gerar um relatório que forneça uma contagem de alertas para cada tipo de alerta, para cada dispositivo nos inventários selecionados. Este relatório lista todos os dispositivos em linhas e tem colunas que exibem a contagem de avisos de EoL (End of life, Fim da vida) do software e avisos de EoL do hardware. Você pode explorar os números da contagem para chegar a uma lista dos dispositivos específicos que são afetados pelos alertas.

A fonte mais abrangente para informações de EoL é o relatório predefinido de alertas. Para chegar nesse relatório, navegue para **Ações > Programar tarefa > Relatório de alertas de produtos**.

Posso remover um inventário do portal?

Os usuários não podem remover um inventário do portal nesse momento.

Aqui estão algumas ações disponíveis que você pode concluir:

- Navegue para **Configurações do aplicativo > Preferências do relatório** e escolha a **Visualização mais recente** para visualizar apenas os detalhes do dispositivo da coleta ou carregamento de arquivo mais recente.
- Se você usar o coletor do inventário, poderá controlar as informações coletadas por meio de ajustes nos parâmetros do coletor.
- Se tiver um contrato NLS1 ou Smart Assist válido, você poderá enviar um caso TAC da Cisco para a equipe do portal Smart Net Total Care para solicitar a exclusão.

Como posso visualizar os detalhes de dispositivos incluídos em mais de um inventário?

Navegue para **Inventário > Duplicatas do inventário** para gerar um relatório que liste os detalhes dos dispositivos incluídos em mais de um inventário.

Posso alterar o nome de um inventário atual?

Esse recurso não é suportado neste momento.

Posso alterar o nome de exibição da minha conta?

O nome registrado da empresa exibido nos relatórios do portal não pode ser alterado, mas você pode adicionar um nome que seja exibido em todos os relatórios, além do nome registrado. O administrador do cliente pode selecionar a guia **Nome de exibição do cliente** em **Configurações do aplicativo** e editar o *campo Nome de exibição*.

Onde posso encontrar informações sobre o último dia do suporte?

Essas informações estão disponíveis como um atributo em vários relatórios, mas a forma mais rápida de visualizar essas informações é navegar para **Alertas > Último dia do suporte**. Esse relatório lista todos os dispositivos (nos inventários selecionados) para os quais a última LDoS (Last Date of Support, Última data de suporte) publicada do hardware do dispositivo esteja dentro dos próximos dois anos ou depois dessa data.

Onde posso encontrar o número do contrato associado a um dispositivo específico?

Navegue para **Contratos > Todos os contratos** para gerar um relatório que mostre os detalhes abrangentes de todos os contratos de serviço, dispositivos cobertos, além do status dos contratos. Clique no número do contrato para visualizar uma lista que inclui todos os dispositivos no inventário que estão cobertos neste contrato.

Se você quiser visualizar o número do contrato de um dispositivo específico, navegue para **Inventário > Inventário personalizado** e certifique-se de que o atributo *Número do contrato* esteja exibido. Se ainda não encontrar, clique nos três pontos verticais no canto superior direito do quadro. Isso indica a lista de atributos disponíveis. Certifique-se de que a caixa de seleção *Número do contrato* esteja marcada.

Tip: Para obter mais informações, consulte o vídeo [Detalhes do contrato](#).

Contratos

Esta seção fornece respostas às perguntas mais frequentes relacionadas a contratos.

Qual é a forma mais rápida para descobrir a data que meus contratos expiram?

Navegue para **Contratos > Contratos prestes a expirar** para gerar um relatório que liste todos os seus contratos com datas de expiração nos próximos 24 meses.

Tip: Para obter mais informações, consulte o vídeo [Cobertura prestes a expirar](#).

Como eu verifico o status da cobertura do suporte de um dispositivo?

Navegue para **Contratos > Coberto** para gerar um relatório que liste os dispositivos, nos inventários selecionados, que são cobertos por um ou mais contratos de serviço Cisco válidos. Filtre para o número de série (SN) do dispositivo em questão. Se não for encontrada, conclua o mesmo processo no relatório **Contratos > Não coberto**.

Navegue para **Ações > Programar tarefa > Relatório de gerenciamento de contratos** para gerar um relatório mais robusto que inclua detalhes para todos os contratos, dispositivos cobertos, dispositivos não cobertos e mais.

Note: O relatório **Inventário > Personalizar inventário** também contém detalhes do contrato.

Tip: Para obter mais informações, consulte os vídeos [Informações da cobertura do serviço de acesso](#), [Lacunas da cobertura](#) e [Detalhes do contrato](#).

Qual é a forma mais rápida de encontrar um número de contrato específico e os dispositivos associados?

Navegue para **Contratos > Todos os contratos** para gerar um relatório que liste todos os contratos que cobrem seu inventário coletado. Nesse relatório, você pode encontrar o contrato em questão e, em seguida, explorar, para localizar os dispositivos que são cobertos pelo contrato.

Navegue para **Inventário > Personalizar inventário** para gerar um relatório e filtre pelo NS. Explore no SN, até chegar na página *Equipamento* e selecione **Contratos**.

O que significa ser coberto ou não coberto por contratos de suporte?

Navegue para **Contratos > Coberto** para gerar um relatório que liste os dispositivos, nos inventários selecionados, que são cobertos por um ou mais contratos de serviço Cisco ativos. Isso pode incluir contratos assinados, ativos ou expirados. Como alternativa, o relatório **Contratos > Não cobertos** lista os dispositivos, nos inventários selecionados, que não estão cobertos no momento em um contrato de serviço.

Como o portal pode me ajudar com gerenciamento da cobertura de serviço?

O vídeo [Gerenciamento da cobertura do serviço](#) descreve várias maneiras de usar as informações do portal para melhorar sua cobertura do serviço.

Alertas

Esta seção fornece respostas para as perguntas mais frequentes com relação aos alertas.

Como determino se há algum alerta de produto para um dispositivo?

Navegue para **Alertas > Dispositivos com alertas** para gerar um relatório que forneça uma contagem de alertas para cada tipo de alerta, para cada dispositivo nos inventários selecionados. Você pode usar este relatório para filtrar para dispositivos específicos por endereço IP, NS ou outros atributos do dispositivo.

Tip: Para obter mais informação, consulte os vídeos [Identificar alertas relevantes](#), [Administração de alertas](#) e [Priorização de alertas](#).

Security

Esta seção fornece respostas às perguntas mais frequentes com relação à segurança.

Eu tenho preocupações com a segurança. Os dados do portal são seguros?

Sim. Os dados do portal são seguros.

Tip: Consulte o whitepaper [Segurança e o serviço Cisco Smart Net Total Care](#) para obter mais informações.

Que tipo de informações de segurança o portal fornece? Como o Smart Net Total Care ajuda a manter minha rede segura?

O portal fornece informações PSIRT (Security Incident Response Team, Equipe de resposta a incidentes de segurança do produto), que fornecem informações de segurança no nível do dispositivo. Isso o ajuda a decidir se seus dispositivos têm vulnerabilidades de software que devem ser abordadas.