

Guia de solução de problemas do portal Cisco Smart Net Total Care

Este documento descreve como solucionar problemas relacionadas ao portal Cisco Smart Net Total Care™.

Tip: Se tiver dúvidas sobre o CSP (Cisco Common Services Platform) ou sobre o processo de coleta, consulte o [Guia de solução de problemas do Cisco Common Services Platform](#).

Consulte uma destas seções para visualizar os problemas e as recomendações de solução associados:

- [Acesso ao portal](#)
- [Relatórios e dados](#)
- [Carregamentos](#)

Acesso do portal

As informações nesta seção aborda alguns problemas comuns relacionados ao acesso ao portal.

Você não pode fazer login no portal

Se você tiver problemas com suas tentativas de login no portal, conclua estas ações:

- Solicite que seu administrador DA (delegated administrator, administrador delegado) faça login no [Cisco Services Access Management tool](#) e verifique a função que lhe foi atribuída, que deve ser usuário do cliente ou, se você for parceiro da Cisco, usuário CBR (Cisco branded reseller, Revendedor da marca) Cisco.
- Se seu problema estiver relacionado a uma tentativa inicial de login, aguarde 24 horas depois de o DA lhe atribuir sua função, para permitir que suas informações de acesso se sincronizem com o portal e tente novamente. Se você ainda não conseguir fazer login no portal depois de 24 horas, publique uma pergunta nova na [comunidade de suporte do Smart Net Total Care](#).

Não será possível indicar um parceiro como DA para sua empresa

Um parceiro não pode ser indicado como um DA. Apenas os clientes podem ser DAs.

Você encontra problemas de acesso ao portal como DA

Aqueles que têm atribuídas apenas a função de DA não têm privilégios de acesso suficientes para acessar o portal. Um DA também deve ter uma atribuição de função *Usuário do cliente* ou *Administrador do cliente* para acessar o portal.

Relatórios e dados

As informações nesta seção abordam alguns problemas comuns relacionados aos relatórios e a problemas com tentativas de visualizar dados dentro do portal.

Seus dados não aparecem no portal

O cliente e os usuários CBR podem visualizar os relatórios, se pelo menos um carregamento tiver sido concluído com sucesso. Se seus dados não aparecerem no portal, conclua estas ações para solucionar o problema:

- Certifique-se de que a função de parceiro lhe seja atribuída pelo DA da empresa. O DA pode atribuir funções na ferramenta Cisco Service Access Management.
- Faça login no portal e navegue para **Administração > Processamento do carregamento** no painel de navegação esquerdo. Verifique a coluna de status para determinar se a coleta do inventário foi concluída com sucesso.
- Se o carregamento não tiver sido iniciado, entre em contato com o administrador do cliente. Apenas o administrador do cliente pode iniciar um carregamento a partir da interface do usuário do portal.
- Espere 24 a 48 horas depois de um carregamento com sucesso para que as informações do inventário se tornem visíveis no portal.
- Se um carregamento levar mais de 48 horas, ou se mais de 48 horas se passaram depois de uma conclusão com sucesso e você ainda não puder visualizar os dados no portal, publique uma nova pergunta na [comunidade de suporte do Smart Net Total Care](#).

O painel de navegação esquerdo inclui apenas o link *Iniciar*

Você deve concluir pelo menos um carregamento com sucesso como administrador do cliente, para preencher o painel de navegação esquerdo com o resto dos links. Conclua estas etapas para carregar seus dados no portal:

1. Clique em **Iniciar** no painel de navegação esquerdo e você será direcionado para uma página que permite escolher uma opção de carregamento de dados.
2. Escolha o método apropriado (arquivo CSV (Comma separated value, Valores separado por vírgulas) ou coletor) para coleta do seu inventário.

Tip: Para obter mais informações sobre os métodos de coleta suportados, consulte a página [Opções de coleta de dados do dispositivo](#).

3. Espere 24 a 48 horas para que o carregamento dos dados seja concluído com sucesso e verifique se os dados são exibidos no portal.

Depois que o carregamento tiver sido concluído, você conseguirá visualizar e usar todos os outros links no painel de navegação esquerdo. O link *Iniciar* é exibido apenas quando você usa o portal pela primeira vez e não há dados do inventário, portanto, não aparece em logins posteriores.

Note: Se o status do carregamento mostrar *Em andamento* por mais de 48 horas, ou se você vir um *status de falha*, publique uma nova pergunta na [comunidade de suporte do Smart Net Total Care](#). Certifique-se de não compartilhar informações confidenciais na comunidade.

Você continua a ver dados para os dispositivos que não estão mais na sua rede

Navegue para **Configurações do aplicativo > Preferências do relatório** e ative a opção **Visualização mais recente** para visualizar apenas as informações do carregamento do inventário mais recente.

Você deseja exportar dados para usar em outro lugar na empresa

Clique em **Exportar** em cada um dos painéis de relatório para gerar relatórios e selecione o tipo de relatório nas escolhas disponíveis. Para programar um relatório, navegue para **Ações > Programar tarefa** e selecione um relatório na lista.

Em qualquer uma dessas situações, você pode fazer download do arquivo criado em *Meus relatórios* no painel de navegação esquerdo, quando ele tiver sido concluído.

Você não sabe usar as opções de filtro do relatório no portal

Para usar as opções de filtro, clique na caixa de filtro na parte superior de cada coluna em um painel de relatório, digite o valor desejado na caixa de texto (ou escolha dentre as opções disponíveis) e pressione **Enter** para mostrar os resultados que correspondam aos critérios especificados.

Tip: Você pode adicionar valores de filtro em várias colunas.

Você não sabe que dispositivos são suportados no portal

Você pode usar a ferramenta [Verificador do ID do produto](#) para determinar quais dispositivos da sua rede são suportados pelo Smart Net Total Care portal. Novos dispositivos são adicionados frequentemente.

Você deseja abrir um caso do portal para um problema relacionado ao dispositivo

Você pode usar o relatório *Todos os equipamentos* (**Inventário > Todos os equipamentos**) para abrir um caso de suporte pelo portal.

Marque a caixa de seleção apropriada em uma linha de dispositivos para selecionar o dispositivo para o qual o caso deve ser aberto e clique em **Ações > Criar casos de suporte**. Até você selecionar um dispositivo, a opção *Criar casos de suporte* ficará desabilitada.

Você não sabe renomear um inventário do portal

Com a funcionalidade atual, não há como alterar o nome do inventário no portal.

Você deseja receber notificações automáticas

Navegue para **Configurações do aplicativo > Minhas notificações** , para configurar suas preferências de notificação. Além disso, o administrador do cliente pode configurar preferências de notificação para uma lista de usuários em **Configurações do aplicativo > Notificações da empresa**. As notificações (como notificações de carregamento e alertas de produtos podem ser enviadas imediatamente, todos os dias ou todas as semanas para o endereço de e-mail especificado.

Carregamentos

As informações nesta seção abordam alguns problemas comuns relacionados a carregamentos de dados no portal.

Os status de carregamento não são exibidos no dashlet *Processamento do carregamento*

Se você tentar carregar dados pela primeira vez em uma nova conta, o status de processamento do carregamento não será exibido na área **Administração > Processamento do carregamento**. Os status dos carregamentos são exibidos apenas depois de pelo menos um carregamento ter sido concluído com sucesso.

Reserve pelo menos 24 a 48 horas para que a coleta do inventário seja concluída no portal. O carregamento deve atingir o status *SUCCESSO* antes que você possa visualizar os relatórios (dados) e outros links no painel de navegação esquerdo.

Você deseja processar vários carregamentos por inventário todos os dias

Recomendamos esperar 24 a 48 horas antes de tentar processar um carregamento adicional de arquivo para o mesmo inventário.

Atualmente, o recebimento de um carregamento não é refletido no portal. Os carregamentos são refletidos quando começam a processar. Se decidir iniciar um segundo carregamento antes da conclusão do primeiro, isso poderá criar um conflito no processamento dos dados e poderá resultar em um carregamento empacado.

Você vê um status de carregamento Com falha

Se seu carregamento tiver um status de *FALHA*, inicie um novo carregamento. O status de carregamento com falha não pode ser alterado.

Você recebe os *erros da importação: A operação não pode ser concluída* Mensagem de Erro

Esta mensagem de erro pode ser gerada durante carregamentos de arquivos CSV. Os erros os mais comuns do CSV estão relacionados ao formato incorreto do arquivo e do índice. Conclua estas ações para solucionar o problema:

- Verifique se o arquivo está no formato CSV.
- Certifique-se de que o nome inteiro da coluna esteja presente para todas as colunas.

- Certifique-se de que esses valores de coluna obrigatórias sejam preenchidos para cada linha do dispositivo:
 - Hostname
 - Serial Number
 - IP Address
 - ID do produto

Note: As outras colunas são opcionais e podem ser deixadas em branco, mas não removem os nomes das colunas.

Se o problema persistir, publique uma nova pergunta na [comunidade de suporte do Smart Net Total Care](#).

Você encontra problemas no coletor terceirizado

Se você encontrar um problema relacionado a um coletor terceirizado (como Netformx ou SolarWinds) ou à coleta dos dados, entre em contato com o fornecedor do coletor terceirizado ou auxilie diretamente a equipe para resolver o problema.

Se o problema estiver relacionado a dados que podem ser visualizados no Smart Net Total Care, publique uma nova pergunta com detalhes do problema na [comunidade de suporte do Smart Net Total Care](#).

Note: É necessário entrar em contato com a [Netformx](#) e a [SolarWinds](#) para obter suporte, até que o status do upload mostre *Pronto* em seu portal. A Cisco não pode ajudar com nenhum erro ou problemas de processamento no lado do terceiro.