

# 思科智能网络支持服务门户管理

[智能网络支持服务™ 门户可使用设备信息，并根据思科知识库中的安全和支持数据对之进行分析。](#)这可以为您提供切实可行的信息，以便您加快问题解决速度，提高运营效率，并更好地管理支持风险。[智能网络支持服务门户用户指南](#)提供有关如何使用门户的信息。

本文档概述各种门户角色和访问级别，并介绍如何在门户中管理它们。

## 门户角色和访问

此部分介绍在门户中使用的各种角色和访问级别。

**Note:**您必须完成自行激活过程才能访问门户。组织中完成该过程的第一个人员会成为授权管理员 (DA)，负责管理门户的访问权限。有关自行激活过程的信息，请参考[思科智能网络支持服务门户自行激活指南](#)。

## 授权管理员 (DA)

思科建议每家公司分配跟随onboarding的进程的完成的至少一个其他DA。如果唯一的DA离开公司，无需分配更换，请张贴一个新的问题到协助的[Smart Net Total Care支持公共](#)。

**Note:**DA 必须是组织的员工。合作伙伴不能在客户公司担任 DA。

DA 可以通过[思科服务访问管理工具](#)对门户管理员和其他用户进行注册、授予访问权限或撤销访问权限。DA 还可以使用此工具修改各种角色的当前权限。

**提示：**有关如何通过思科访问管理工具添加或删除用户的更多详细信息，请观看[用户-公司关联](#)视频。

## 智能网络支持服务用户角色

门户中的用户角色是向个人授予的角色。每个角色都内置在系统中，并附带确定用户可以在门户中查看的内容和执行的操作的权利和限制。根据具体组织，可以向一个或多个人员分配一个或多个以下角色：

- 客户管理员
- 客户用户
- 思科品牌经销商 (CBR) 用户
- CBR 管理员

**Note:**CBR 管理员和用户不能是其客户的授权公司的 DA。此外，拥有多个角色的人员可以查看他们可以访问的所有数据。

**提示：**有关这些角色和访问级别的更多详细信息，请观看[门户角色和访问](#)视频。

## 客户管理员

客户管理员必须是注册所在授权公司的员工。客户管理员可以完成以下操作：

- 查看报告
- 为向公司注册的其他用户和管理员创建并维护门户权限
- 注册收集器
- 完成文件导入
- 管理风险通告
- 管理服务范围
- 授予或限制用户创建分段的访问权限
- 为公司中的其他用户授予或限制对特定类型的信息和管理功能的访问权限
- 向 CBR 管理员授予对合作伙伴公司中的用户进行注册的权利
- 向思科经销商授予授权书 (LoA) 访问权限

## 客户用户

客户用户必须是注册所在授权公司的员工。如果由其客户管理员提供了访问权限，则客户用户可以完成以下操作：

- 查看关联公司的报告
- 访问对其拥有访问权限的特定分段和资产
- 访问与已安装的思科设备相关的信息
- 访问与产品风险通告和设备配置相关的信息
- 使用服务范围管理和风险通告管理功能（如果已由客户管理员授予）

## CBR 管理员

DA 和客户管理员可以向 CBR 管理员（与其公司关联）提供访问权限，以代表他们执行特定管理任务。

如果被授予了访问权限，则 CBR 管理员可以完成以下操作：

- 将其他成员注册为 CBR 管理员或 CBR 用户
- 注册收集器
- 执行文件导入
- 管理风险通告
- 管理服务范围
- 管理用户访问
- 访问与由其他合作伙伴转售的合同相关的特定信息（如果 LoA 存在）

## CBR 用户

如果由授权公司的客户管理员提供了访问权限，则 CBR 用户可以完成以下操作：

- 查看授权公司的报告
- 访问与由其他合作伙伴转售的合同相关的特定信息（如果 LoA 存在）

**此部分介绍 DA（或在某些情况下为客户管理员）如何向门户添加新用户、分配角色、处理请求以及管理对门户的访问权限。**

## 向门户添加新用户和分配角色

**Note:**只有 DA 才能注册新用户。请允许跟随角色的24个小时分配访问门户。

执行下述步骤可为公司注册新用户：

1. 登录[思科服务访问管理工具](#)。您还可以从门户中的 *有用的链接* 页面访问此工具。
2. 选择 **用户-公司关联 > 将用户关联到我的公司**。
3. 输入有效思科用户名或邮件地址，然后点击 **下一步**。
4. 指定公司位置，然后点击 **完成**。确认与公司关联的通知会发送给用户。
5. 选择 **用户角色分配 > 向用户分配角色**。
6. 选择用户，或通过其思科用户名或邮件地址搜索用户，然后点击 **提交**。
7. 选择用户，然后点击 **下一步**。
8. 在显示的服务中点击 **智能网络支持服务**，然后选择相应角色（*客户管理员*或*客户用户*）。
9. 点击 **完成**，通知会发送给用户。

## 向门户添加合作伙伴和分配角色

**Note:**客户 DA 可以向思科合作伙伴授予对门户的访问权限。

执行下述步骤可在门户中注册合作伙伴并允许访问您公司的信息：

1. 登录[思科服务访问管理工具](#)。您还可以从门户中的 *有用的链接* 页面访问此工具。
2. 点击 **用户角色分配**。
3. 在“用户和管理员的外部角色”部分中点击 **向我的公司外部的用户分配角色**。
4. 输入思科用户名和邮件地址以搜索用户，然后点击 **提交**。
5. 选择用户，然后点击 **下一步**。
6. 在显示的服务中点击 **智能网络支持服务**。
7. 选择相应角色（*CBR 管理员*或*CBR 用户*）。您还可以为角色分配指定时间段。
8. 点击 **完成**，通知会发送给用户。

## 向合作伙伴授予授权书 (LoA) 访问权限

授权书是客户与其合作伙伴之间的协议。LoA 访问权限是对在线报告中的一些门户字段的扩展访问级别。此访问级别令合作伙伴可以查看思科品牌合同数据（合作伙伴不是合同收单方公司）。

**Note:**只有客户管理员才能向合作伙伴授予 LoA 访问权限。

在授予 LoA 访问权限之后，在线报告中显示的字段包括：

- 覆盖结束
- Service Level
- Service Program
- 安装站点

执行下述步骤可向合作伙伴授予 LoA 访问权限：

1. 登录[智能网络支持服务门户](#)。
2. 在**管理员**控制面板中，点击以最大化用户窗格。
3. 从列表中选择合作伙伴用户。
4. 选择**操作 > 管理访问权限**。
5. 点击以启用**所有报告中的 LoA 权限信息**复选框。
6. 指定 LoA 访问权限的持续时间（最多一年）。
7. 单击 **Ok**。

## CBR 管理员添加合作伙伴用户的权限

客户管理员可以向 CBR 管理员授予在门户中添加（或注册）合作伙伴用户的权限。执行下述步骤可授予权限：

1. 登录[智能网络支持服务门户](#)。
2. 在**管理员**控制面板中，点击以最大化用户窗格。
3. 从列表中选择 CBR 管理员。
4. 选择**操作 > 管理访问权限**。
5. 从功能选项中选择**用户注册**。
6. 单击 **Ok**。

## 添加 CBR 管理员和 CBR 用户

客户管理员授予了添加合作伙伴用户的权限之后（参考前面部分），CBR 管理员可以将合作伙伴公司中的其他合作伙伴用户添加到门户。

CBR 管理员可以执行下述步骤以添加合作伙伴：

1. 登录[智能网络支持服务门户](#)。
2. 在**管理员**控制面板中，点击以最大化用户窗格。
3. 选择**操作 > 添加用户**。
4. 输入合作伙伴公司中的人员的思科用户名。
5. 点击**验证用户**。
6. 选择 **CBR 管理员**或 **CBR 用户**角色。
7. 选择相应信息和功能选项。
8. 单击 **Ok**。

## 管理门户访问权限

客户管理员可以按用户授予或删除对特定类型的信息、功能以及资产和分段的访问权限。执行下述步骤可控制这些权限：

1. 登录[智能网络支持服务门户](#)。
2. 在**管理员**控制面板中，点击以最大化用户窗格。
3. 从列表中选择用户。
4. 选择**操作 > 管理访问权限**。
5. 选中或取消选中列出的项目以控制访问权限。可用选项如下：  
**信息：**
  - 产品风险通告
  - 设备配置

## 功能：

- 服务范围管理
- 风险通告管理

您还可以控制对各个资产或分段已安装的思科设备数据的访问。

6. 点击**确认**以保存选择。用户应在下次登录门户时即可行使新权限。

## 请求合作伙伴授权管理员（仅适用于合作伙伴）

为了访问门户来为客户提供支持，或为了将 SNTC 用于自己的合作伙伴公司，销售智能网络支持服务的合作伙伴需要确保合作伙伴公司分配了 DA。这样，这些合作伙伴才能以思科品牌经销商 (CBR) 角色（作为 CBR 管理员或 CBR 用户）来管理合作伙伴用户，以及被授予在 SNTC 门户中访问客户数据的权限。

执行下述步骤可为合作伙伴公司分配 DA：

1. 使用 CCO ID 登录[合作伙伴自助服务工具](#)。
2. 点击**视图配置文件**以查看合作伙伴公司的管理员列表
3. 选择一个管理员以任命为授权管理员。
4. 发送电子邮件对[sntc-support@cisco.com](mailto:sntc-support@cisco.com)提名您的合作伙伴admin作为被委派的Admin。
5. [chinese-tac@cisco.com](mailto:chinese-tac@cisco.com)

- 主题行：合作伙伴授权管理员设置请求
- 内容：提供被任命人的 CCO ID、公司名称和邮件地址，以及您在门户中为其分配 CBR 角色的客户的 SNTC 合同编号

思科会为合作伙伴公司设置授权管理员，并发送邮件以通知其被提名为 DA。该邮件中提供用于接受条款和条件的链接，合作伙伴必须点击"接受"条款和条件。

DA 随后可以执行用于[向门户添加新用户和分配角色](#)的步骤（包括将合作伙伴公司中的另一个用户任命为 DA）。用户与合作伙伴公司建立关联之后，客户随后可以执行用于[向门户添加合作伙伴和分配角色](#)的步骤。客户还可以向其合作伙伴 CBR 管理员授予独自向门户添加其他合作伙伴用户的权限。执行用于授予[CBR 管理员添加合作伙伴用户的权限](#)的步骤。