

智能网络支持服务门户常见问题解答

思科智能网络支持服务™ 门户是一款非常实用的工具，可为资产、合同和产品风险通告管理提供随时可用且切实可行的深层信息。

本文档提供该门户常见问题的解答。请参考以下部分之一以查看关联问题和解答：

- [常规](#)
- [管理](#)
- [资产](#)
- [合同](#)
- [风险通告](#)
- [安全](#)

常规

此部分提供对常规门户使用方面的最常见问题的解答。

如何获取对智能网络支持服务门户的访问权限？

要获取对思科智能网络支持服务门户的访问权限，请访问[思科服务连接](#)。

如果您是刚开始使用思科智能网络支持服务门户，则必须首先完成在[思科智能网络支持服务门户自行激活指南](#)中描述的自行激活过程。如果您希望思科帮助进行激活过程，则可以购买[思科智能向导服务](#)。

有无门户维护或停机时间表？

我们通常每个月会发布门户版本更新。维护通常在周末进行，并且从星期五工作日结束时（根据美国太平洋时间）开始，从而最大程度减少工作流程的中断。

每次维护时，门户和智能网络支持服务社区中都会发布通知，以便您可以相应地进行规划。在社区主页的“操作”菜单中点击关注，以确保可以看到这些通知。

如何确定门户支持哪些设备？

您可以使用[产品 ID 检查器](#)工具发现门户报告中包含的设备。

如何从门户中删除报告？

用户无法从门户中删除报告。

Note: 在我的报告下列出的报告会保留记录至少 72 小时，随后它们会自动从列表中删除。

我能否独自对门户问题进行故障排除？

可以。请参考[思科智能网络支持服务门户故障排除指南](#)以查看可能会遇到的可能问题以及一些解决方法建议。

提示：我们建议您在支持社区中发布新讨论之前参考故障排除指南，因为其中可能已提供了对您问题的解答。

如何获得门户或思科普通服务平台收集器支持？

完成门户的自行激活过程之后，可以参考[智能网络支持服务社区](#)以获得支持。

如果您拥有支持合同（如 NLS1 或思科智能向导服务），则可以通过思科技术支持中心 (TAC) 提交支持请求。

Note:对于设备级支持，可以[联系思科 TAC](#)。

提示：有关更多信息，请观看[面向智能向导服务客户的技术支持](#)视频。

管理

此部分提供对门户管理方面最常见问题的解答。

如何控制对门户中不同类型信息的访问？

如果您是客户管理员，则可以授权或拒绝对产品风险通告和设备配置信息以及服务覆盖管理和风险通告管理功能的访问。

提示：有关更多信息，请参考[思科智能网络支持服务门户自行激活指南](#)的客户管理员部分。

如何通过分段管理对资产数据的用户访问？

如果您拥有客户管理员权限，则可以创建分段并向各个用户授予对分段的访问权限。

提示：有关更多信息，请观看[网段](#)视频或[思科智能网络支持服务门户自行激活指南](#)的门户角色和访问部分。

如何检查上传状态？

要查看上传状态，请登录智能网络支持服务门户，然后在左侧导航窗格中选择**管理 > 上传处理**。所有上传的状态以及各自的开始和完成时间都会在右窗格中显示。

无论上传来源如何（CSPC、第三方收集器或逗号分隔值 [CSV] 文件上传），都会显示这些信息。

提示：有关更多信息，请观看[查看上传历史记录](#)视频。

资产

此部分提供对资产方面最常见问题的解答。

如何获取包含我的所有设备的完整列表？

导航到**资产 > 摘要**以生成报告，其中提供您设备的高级概览以及各个类别中的设备计数。

对于设备详细资料，请导航到**资产 > 自定义资产**，以生成显示您资产中所有项目的报告。其中它还包含已识别以及未识别为思科设备的设备。

要获取为每个设备单独生成一条记录的列表，请导航到**资产 > 所有设备**并生成报告。此视图包含的属性的数量有限，对于每个设备只返回一行。

如何检查设备的 EOL 日期？

导航到**风险通告 > 具有风险通告的设备**以生成报告。报告中会针对每种风险通告类型，为所选资产中的每个设备提供风险通告计数。此报告分行列出所有设备，其中各列显示软件寿命终止 (EoL) 通知和硬件 EoL 通知的计数。您可以展开计数数字，以获取受风险通告影响的特定设备的列表。

最全面的 EoL 信息来源是预定义风险通告报告。要访问此报告，请导航到**操作 > 计划任务 > 产品风险通告报告**。

是否可以从门户中删除资产？

用户当前无法从门户中删除资产。

以下是您可以完成的一些操作：

- 导航到**应用设置 > 报告首选项**，然后选择**最新视图**以便仅查看来自最新收集或文件上传的设备详细信息。
- 如果您使用资产收集器，则可以通过调整收集器参数来控制收集的信息。
- 如果您拥有有效 NLS1 或智能向导服务合同，则可以向智能网络支持服务门户团队提交思科 TAC 案例以请求删除。

如何查看包含在多个资产中的设备的详细信息？

导航到**资产 > 资产重复项**以生成报告，报告中会列出包含在多个资产中的设备的详细信息。

能否更改当前资产的名称？

当前不支持此功能。

能否更改帐户的显示名称？

在门户报告中显示的已注册公司名称无法更改，但是除了已注册名称之外，您可以添加在所有报告中显示的名称。客户管理员可以在**应用设置**中选择**客户显示名称**选项卡，然后编辑显示名称字段。

在何处可以找到有关最后支持日期的信息？

此信息在多个报告中作为属性提供，但是查看此信息的最快方法是导航到**风险通告 > 最后支持日期**。此报告列出设备硬件的已发布最后支持日期 (LDoS) 处于接下来两年内或晚于当前日期的所有设备（在选定资产中）。

在何处可以找到与特定设备关联的合同编号？

导航到 **合同 > 所有合同** 以生成报告，其中显示所有服务合同、覆盖的设备以及合同状态的全面详细信息。点击合同编号可查看包含资产中由该合同覆盖的所有设备的列表。

如果要查看特定设备的合同编号，请导航到 **资产 > 自定义资产**，并确保显示 **合同编号** 属性。如果它未显示，请点击框架右上角的三个垂直点。这会显示可用属性列表。确保选中“合同编号”复选框。

提示：有关更多信息，请观看 [合同详细信息](#) 视频。

合同

此部分提供对合同方面的最常见问题的解答。

发现合同到期日期的最快方法是什么？

导航到 **合同 > 即将到期的合同** 以生成报告，报告中会列出到期日期在接下来 24 个月内的所有合同。

提示：有关更多信息，请观看 [覆盖范围即将过期](#) 视频。

如何检查设备的支持覆盖状态？

导航到 **合同 > 已覆盖** 以生成报告，其中列出由一个或多个有效思科服务合同覆盖的设备（在选定资产中）。过滤查找相关设备的序列号 (SN)。如果未找到，则在 **合同 > 未覆盖** 报告中完成相同过程。

导航到 **操作 > 计划任务 > 合同管理报告** 以生成更丰富的报告，其中包含所有合同、已覆盖设备、未覆盖设备等的详细信息。

Note: **资产 > 自定义资产** 报告也包含合同详细信息。

提示：有关更多信息，请观看 [访问服务范围信息](#)、[覆盖范围差距](#) 和 [合同详细信息](#) 视频。

查找特定合同编号和关联设备的最快方法是什么？

导航到 **合同 > 所有合同** 以生成报告，报告中会列出覆盖收集的资产的所有合同。在此报告中，可以查找相关合同，然后展开细目以找到该合同覆盖的设备。

导航到 **资产 > 自定义资产** 以生成报告，然后过滤查找 SN。展开 SN 细目，直到您到达设备页面，然后选择合同。

由支持合同覆盖或未覆盖的含义是什么？

导航到 **合同 > 已覆盖** 以生成报告，报告中会列出由一个或多个活动思科服务合同覆盖的设备（在选定资产中）。这可以包括“已签名”、“活动”或“过期”合同。或者，**合同 > 未覆盖** 报告列出当前未由服务合同覆盖的设备（在选定资产中）。

门户如何帮助我进行服务范围管理？

[服务范围管理](#)视频介绍了几种方式，通过这些方式可以使用门户信息改进服务范围。

风险通告

此部分提供对风险通告方面的最常见问题的解答。

如何确定设备是否有产品风险通告？

导航到**风险通告 > 具有风险通告的设备**以生成报告。报告中会针对每种风险通告类型，为所选资产中的每个设备提供风险通告计数。使用此报告，您可以按 IP 地址、SN 或其他设备属性过滤查找特定设备。

提示：有关更多信息，请观看[识别相关风险通告](#)、[风险通告管理](#)和[风险通告优先级](#)视频。

安全

此部分提供对安全方面的最常见问题的解答。

我有安全问题。门户数据是否安全？

可以。门户数据十分安全。

提示：请参考[安全和思科智能网络支持服务](#)白皮书以了解更多信息。

门户提供何种类型的安全信息？智能网络支持服务如何帮助使网络保持安全？

门户提供产品安全事件响应团队 (PSIRT) 信息，其中提供设备级安全信息。这可帮助您决定设备是否具有应解决的软件漏洞。