思科智能网络支持服务门户故障排除指南

本文档介绍如何对与思科智能网络支持服务™ 门户有关的问题进行故障排除。

> **提示：**如果您遇到与思科普通服务平台收集器 (CSPC) 或收集过程有关的问题，请参考思科普通服务平台收集器故障排除指南。

请参考以下部分以查看相关的问题和建议的解决方案：

- 门户访问
- 报告和数据
- 上传

门户访问

此部分的信息用于解决与门户访问相关的一些常见问题。

您无法登录门户

如果您在尝试登录门户时遇到问题，请完成以下操作：

- 请求授权管理员 (DA) 登录思科服务访问权限管理工具，并验证向您分配的角色，该角色应是客户用户或思科品牌经销商 (CBR) 用户（如果您是思科合作伙伴）。
- 如果您的问题与首次登录尝试相关，请在 DA 分配您的角色之后等待 24 小时以便使您的访问信息与门户同步，然后重试。如果您在 24 小时之后仍无法登录门户，请向智能网络支持服务支持社区发布新求助主题。

您无法将合作伙伴任命为您公司的 DA

合作伙伴不能任命为 DA。只有客户才能成为 DA。

您作为 DA 遇到门户访问问题

只分配有 DA 角色的人员没有足够访问权限来访问门户。DA 还必须分配有客户用户或*客户管理员角色才能访问门户。*

报告和数据

此部分的信息用于解决与报告相关的一些常见问题以及与门户中的数据查看尝试有关的问题。

您的数据未出现在门户中

如果至少有一次上传成功完成，客户和 CBR 用户就应当可以查看报告。如果您的数据未出现在门户中，请完成以下操作以对问题进行故障排除：

- 确保公司 DA 向您分配客户或合作伙伴角色。DA 可以在思科服务访问权限管理工具中分配角色。
- 登录门户，然后在左侧导航窗格中导航到**管理 > 上传处理。**检查状态列以确定资产收集是否已

成功完成。
- 如果上传未启动，则请联系您的客户管理员。只有客户管理员才能从门户用户界面启动上传。
- 在成功上传完成之后等待 24 到 48 小时，资产信息将会在门户中显示。
- 如果上传时间长于 48 小时，或如果在成功完成之后 48 小时以上您能无法在门户中查看数据，请向智能网络支持服务支持社区发布新求助主题。

左侧导航窗格只包含*使用入门链接*

您必须作为客户管理员完成至少一次成功上传，才能使用其余链接填充左侧导航窗格。执行下述步骤可将数据上传到门户：

1. 点击左侧导航窗格中的**使用入门，您会进入一个可以选择数据上传选项的页面。**
2. 为资产收集选择相应方法（逗号分隔值 [CSV] 文件或收集器）。

   提示：有关支持的收集方法的更多信息，请参考设备数据收集选项页面。

3. 等待 24 到 48 小时数据上传成功完成后，验证数据是否在门户中显示。

上传完成之后，您应能够在左侧导航窗格中查看和使用所有其他链接。仅当您首次使用门户并且不存在资产数据时，*使用入门链接才会出现，因此它在后续登录时不会出现。*

> **注意：**如果上传状态显示处理中的时间超过 48 小时，或者您看到故障状态，请向智能网络支持服务支持社区发布新求助主题。切勿在社区中共享机密信息。

设备已不再位于您的网络中，但是您仍然可以看到设备的数据

导航到**应用设置 > 报告首选项，然后启用最新视图选项以便仅查看最新资产上传的信息。**

您要导出数据以便在公司中的其他位置使用

在每个报告面板中点击**导出以生成报告，然后从可用选项中选择报告类型。**要计划报告，请导航到**操作 > 计划任务，然后从列表中选择报告。**

无论是哪种情况，您都可以在报告完成时从左侧导航窗格中的*我的报告*下载创建的文件。

您不知道如何在门户中使用报告过滤器选项

要使用过滤器选项，请在报告窗格中点击每列顶部的过滤器框，根据需要在文本框中输入值（或从可用选项中进行选择），然后按 Enter 以显示与指定标准匹配的结果。

> **提示：**可以在多列中添加过滤器值。

您不知道门户中支持哪些设备

可以使用产品 ID 检查器工具确定智能网络支持服务门户支持您网络中的哪些设备。系统会频繁添加新设备。

您要从门户为设备相关问题建立案例

可以使用*所有设备*报告（**资产 > 所有设备**）通过门户建立支持请求。

选中某个设备行上的相应复选框以选择必须为其建立案例的设备，然后点击**操作 > 创建支持请求**。选择设备之前，*创建支持请求选项会处于灰显状态。*

您不知道如何通过门户重命名资产

系统当前未提供在门户中更改资产名称的功能。

您希望接收自动通知

导航到**应用设置 > 我的通知以设置通知首选项。**此外，客户管理员可以通过**应用设置 > 公司通知**为用户列表设置通知首选项。通知（如上传完成通知和产品风险通告）可以立即、每天或每周发送到指定的邮件地址。

上传

此部分中的信息解决与将数据上传到门户相关的一些常见问题。

上传状态未出现在*上传处理 Dashlet 中*

如果您在新帐户中首次尝试上传数据，则上传处理状态不会出现在**管理 > 上传处理**区域中。仅当至少一个成功上传完成之后，上传状态才会出现。

等待至少 24 到 48 小时以便使资产收集可以在门户中完成。上传必须成为*成功状态，然后您才能在左侧导航窗格中查看报告（数据）和其他链接。*

您要每天对每个资产处理多个上传

我们建议您在尝试对相同资产处理其他上传之前等待 24 到 48 小时。

当前，上传的接收不会在门户中得到反映。上传在开始进行处理时会得到反映。如果决定在第一个上传完成之前启动第二个上传，则可能会在数据处理中形成冲突，并且可能会导致上传卡住。

您看到失败上传状态

如果您的上传具有*失败状态，则必须启动新上传。*失败上传状态无法更改。

您收到*导入错误：操作无法完成错误消息*

此错误消息可能会在 CSV 文件上传过程中生成。最常见的 CSV 错误与不正确的文件和内容格式相关。完成以下操作可对问题进行故障排除：

- 验证文件是否采用 CSV 格式。
- 确保所有列都具有完整列名。
- 确保为每个设备行填充以下必填列值：
  - 主机名

- Serial Number
- IP Address
- Product ID

注意：其他列是可选的，可以保留为空白，但不要删除列名。

如果问题仍然存在，请向智能网络支持服务支持社区发布新求助主题。

您遇到第三方收集器问题

如果您遇到与第三方收集器（如 Netformx 或 Solarwinds）或数据收集相关的问题，则必须直接联系第三方收集器供应商或支持团队以解决问题。

如果问题与智能网络支持服务门户中的可查看数据相关，请向智能网络支持服务支持社区发布包含问题详细信息的新求助主题。

> **注意：**您必须联系 Netformx 和 SolarWinds 以获得支持，直到上传状态在其门户中显示*就绪*。思科无法帮助解决由第三方导致的任何错误或处理相关问题。